

UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARÍA
Departamento de Ingeniería Comercial

ESTALLIDO SOCIAL EN CHILE:
IMPACTO EN LOCATARIOS COMERCIALES DEL
EDIFICIO O'HIGGINS Y ALREDEDORES DE LA
CALLE CONDELL DE LA CIUDAD DE VALPARAÍSO

Marco Antonio Jeria Casanueva
INGENIERÍA COMERCIAL
Mayo 2025

UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARÍA
Departamento de Ingeniería Comercial

ESTALLIDO SOCIAL EN CHILE:
IMPACTO EN LOCATARIOS COMERCIALES DEL
EDIFICIO O'HIGGINS Y ALREDEDORES DE LA
CALLE CONDELL DE LA CIUDAD DE VALPARAÍSO

Tesis presentada por
Marco Antonio Jeria Casanueva
Como requisito para optar al Título de
INGENIERO COMERCIAL

Director de Tesis: **Dr. Felipe Aracena Hrepic**
Mayo de 2025

TITULO DE TESIS:

“ESTALLIDO SOCIAL EN CHILE: IMPACTO EN LOCATARIOS COMERCIALES DEL EDIFICIO O’HIGGINS Y ALREDEDORES DE LA CALLE CONDELL DE LA CIUDAD DE VALPARAÍSO”

AUTOR:

Marco Antonio Jeria Casanueva.

TRABAJO DE TESIS, presentando en cumplimiento parcial de los requisitos para el Título de Ingeniero Comercial de la Universidad Técnica Federico Santa María.

Observaciones:

Dr. Felipe Aracena Hrepic.

Director de Tesis

Dr. Juan Espinosa Cristia.

Correferente

Valparaíso, mayo 2025

Todo el contenido, análisis, conclusiones
y opiniones vertidas en este estudio son
de mi exclusiva responsabilidad.

Nombre: Marco Antonio Jeria Casanueva

Firma: 

Fecha: 26 mayo 2025

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, quiero expresar mi más profundo agradecimiento a mi familia, un verdadero pilar en este largo camino. Su apoyo incondicional y presencia constante fueron fundamentales para llegar a esta etapa final de la carrera. En especial, agradezco a mi padre, quien ha sido mi guía, apoyo e inspiración, ayudándome a convertirme en quien soy hoy. También recuerdo con cariño a mi madre y a mis abuelos, quienes, aunque ya no están físicamente conmigo, sé que desde el cielo me acompañan y me dan fuerza cuando más la necesito.

A mi pareja, quien ha estado a mi lado desde el inicio de este camino universitario, brindándome apoyo en todo momento, incluso en los más difíciles. Gracias a ella, me esfuerzo por ser mejor cada día. Asimismo, agradezco sinceramente a su familia, quienes me han acogido con cariño y me hacen sentir parte de ellos en cada ocasión.

A mis compañeros de carrera, con quienes compartí no solo trabajos y desafíos académicos, sino también momentos significativos que marcaron este proceso. Agradezco el compañerismo, la colaboración y el apoyo mutuo que nos permitieron avanzar juntos. Fue un gusto conocer y compartir con personas tan valiosas. También a mis amigos fuera del entorno universitario, quienes siempre me brindaron ánimo, comprensión y apoyo.

Por último, agradezco a mi profesor guía, Felipe Aracena, con quien también cursé la asignatura de Políticas e Instituciones. Desde entonces admiré su rigurosidad académica y compromiso con sus estudiantes. Por eso, al momento de elegir mi profesor de seminario de título, no dudé en seleccionarlo, seguro de que estaría en buenas manos y lograría realizar un gran trabajo de investigación.

"Detrás de cada logro hay horas de esfuerzo, sacrificio y determinación."

RESUMEN EJECUTIVO

Este estudio analiza el impacto socioeconómico del estallido social de 2019 en los locatarios comerciales del Edificio O'Higgins y sus alrededores en la Calle Condell de la ciudad de Valparaíso. El objetivo principal es evaluar cómo este fenómeno afectó las dinámicas comerciales y sociales del sector. Se plantea que los locatarios experimentaron una disminución significativa en su actividad económica, reflejada en la caída de ventas, menor flujo de clientes y daños en la infraestructura. Sin embargo, quienes implementaron estrategias de resiliencia empresarial lograron mitigar en mayor medida las pérdidas económicas. La investigación tiene una metodología mixta, que combina un análisis cuantitativo de datos económicos con un enfoque cualitativo basado en entrevistas semiestructuradas a locatarios, autoridades locales, residentes y el conserje del edificio.

Los resultados evidencian pérdidas económicas importantes y daños materiales, especialmente en los locales de Calle Condell. Los negocios dentro del Edificio O'Higgins, aunque menos afectados estructuralmente, también reportaron perjuicios económicos. Las principales estrategias de resiliencia fueron ajustes en los horarios y uso de redes sociales, aunque solo de forma reactiva y limitada. Además, se detectó una percepción generalizada de inseguridad, menor presencia policial y deterioro del entorno. Para finalizar, la pandemia agravó estos efectos, dificultando aún más la recuperación del sector.

ABSTRACT

This study analyzes the socioeconomic impact of the 2019 social uprising on business owners located in the O'Higgins Building and its surroundings on Condell Street in the city of Valparaíso. The main objective is to evaluate how this event affected the commercial and social dynamics of the area. It is proposed that business owners experienced a significant decline in economic activity, reflected in reduced sales, lower customer traffic, and infrastructure damage. However, those who implemented business resilience strategies were better able to mitigate economic losses. The research follows a mixed-methods approach, combining quantitative analysis of economic data with a qualitative approach based on semi-structured interviews with business owners, local authorities, residents, and the building's concierge.

The findings reveal significant economic losses and material damage, especially among the businesses on Condell Street. Although businesses inside the O'Higgins Building were less affected structurally, they also reported economic harm. The main resilience strategies included adjusted business hours and the use of social media, though these were mostly reactive and limited. Furthermore, a widespread perception of insecurity, reduced police presence, and environmental deterioration was identified. Finally, the COVID-19 pandemic worsened these effects, making recovery even more difficult for the sector.

ÍNDICE

1.INTRODUCCIÓN	11
2. ORIGEN Y PROPÓSITO DEL ESTUDIO.....	12
3. OBJETIVOS	16
3.1 OBJETIVO GENERAL	16
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	16
3.3 HIPÓTESIS	17
4. ALCANCE DEL ESTUDIO.....	17
5. ESTADO DEL ARTE	18
5.1 ANTECEDENTES DEL ESTADO DEL ARTE	18
5.2 DESCRIPCIÓN DEL SUJETO DE ESTUDIO	27
5.3 MARCO TEÓRICO DEL ESTADO DEL ARTE	28
5.4 DIAGRAMA DEL MARCO TEÓRICO	35
6. PROPUESTA METODOLÓGICA	36
7. APLICACIÓN METODOLÓGICA	40
8. RESULTADOS	44
8.1 Resultados análisis cuantitativo	44
8.2 Resultados análisis cualitativo	54
8.2.1 Resultados entrevistas con locales comerciales	54
8.2.2 Resultados entrevistas con autoridades locales de la ciudad de Valparaíso	63
8.2.3 Resultados entrevistas con conserje y residentes del edificio O'Higgins de la ciudad de Valparaíso.....	67
9. CONCLUSIONES.....	70
10. BIBLIOGRAFÍA	72

11. WEBGRAFÍA.....	74
12. ANEXOS	75
12.1 Modelo preguntas para entrevistas con Locales comerciales	75
12.2 Modelo preguntas para entrevistas con Dirección de seguridad de Valparaíso	76
12.3 Modelo preguntas para entrevistas con el presidente de la corporación comercio unido de Valparaíso.....	77
12.4 Modelo preguntas para entrevistas con residentes del Edificio O'Higgins .	78
12.5 Modelo preguntas para entrevistas con conserje del Edificio O'Higgins	79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Evolución de los casos de corrupción y colusión en Chile, 2010-2019 ...	23
Tabla 2: Programación de reuniones establecidas.....	42
Tabla 3: Superficie edificada por uso de suelo en Valparaíso.....	50
Tabla 4: Superficie afectada por uso de suelo en M2	51

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Identificación partidaria en Chile, 1957-2016.....	23
Gráfico 2: Indicador mensual de actividad económica, IMACEC, volumen a precios del año anterior encadenado, series empalmadas, desde enero del año 2018 a mayo del año 2020	44
Gráfico 3: Series de actividad económica mensual sectorial, volumen a precios año anterior encadenado, desde enero del año 2018 a mayo del año 2020.....	45
Gráfico 4: Evolución de la tasa de variación de ocupados en doce meses por tipo de empresa. Datos trimestrales (marzo-mayo de 2019 a abril-junio de 2020)	47
Gráfico 5: PIB actividad económica, Región de Valparaíso, volumen a precios del año anterior encadenado, series empalmadas, desde enero del 2018 hasta abril del 2020 (miles de millones de pesos encadenados).....	49

Gráfico 6: Ventas (UF) anuales por tipo de empresa en el sector de Valparaíso..	52
Gráfico 7: Variación a 12 meses de ocupados e incidencias* según ramas de actividad económica, región de Valparaíso trimestres móviles	53
Gráfico 8: Cantidad de locales comerciales entrevistados y giro comercial	55
Gráfico 9: Tipos de daños observados durante las manifestaciones en el edificio O'Higgins y alrededores en calle Condell de Valparaíso.....	56
Gráfico 10: Modificación de horario o cierre temporal del local durante las manifestaciones	57
Gráfico 11: Frecuencia respecto a la percepción sobre cambios en afluencia de público.....	58
Gráfico 12: Frecuencia sobre la variación porcentual en los ingresos por las manifestaciones en comparación al período previo	59
Gráfico 13: Variación del personal de trabajo o de las condiciones en sus contratos	60
Gráfico 14: Frecuencia sobre acciones o estrategias implementadas durante el estallido por locatarios comerciales.....	61
Gráfico 15: Frecuencia de respuestas sobre si se ha recuperado la actividad económica actualmente y si afectó la pandemia	62

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Monumento a Carlos Condell alterado.....	25
Ilustración 2: Calle Condell, 2019 post estallido social.....	25
Ilustración 3: Recorrido de la movilización en la ciudad de Valparaíso	26

1.INTRODUCCIÓN

El estallido social de Chile en octubre del año 2019 fue uno de los eventos más trascendentales de su historia reciente, el cual puso en evidencia profundas desigualdades sociales, económicas y políticas que habían estado latentes durante décadas y que aún resuenan en la sociedad chilena. Este movimiento social de masivas protestas trajo consigo grandes consecuencias, donde no sólo remeció las bases del sistema político y social, sino que también generó un impacto significativo en la economía. El comercio como uno de los pilares fundamentales de la economía local y nacional, fue uno de los sectores más afectados por este fenómeno. Las movilizaciones, acompañadas en muchos casos por disturbios, saqueos, ataques incendiarios representaron un gran desafío para los locatarios comerciales del país.

En la ciudad de Valparaíso, específicamente en la Calle Condell, conocida históricamente por su combinación de actividad residencial y comercial, se convirtió en uno de los epicentros de las manifestaciones al estar a pasos de la Plaza Aníbal Pinto, la cual fue rebautizada por los manifestantes durante el estallido social como “Plaza de la Resistencia”. Además, alteraron el monumento Carlos Condell ubicado en este sector con diseños característicos de las protestas. Este hecho tuvo consecuencias devastadoras en la comunidad y para los negocios locales de la calle Condell, los cuales tuvieron que enfrentar una crisis comercial en consecuencia del estallido social del año 2019 e incluso provocó el cierre definitivo de varios de los locales en el sector. En este contexto, para el presente estudio de investigación se hará énfasis en las consecuencias que dejaron las manifestaciones en pequeños y medianos locales comerciales del edificio O’Higgins y sus alrededores en la Calle Condell, los cuales constituyen el pilar fundamental de la economía local de la ciudad de Valparaíso. Este edificio comercial y residencial ubicado en Calle Condell 1217, actualmente posee alrededor de 20 locales comerciales de diversos rubros como joyería, tienda deportiva, artículos electrónicos, óptica, entre otros.

Durante el estallido social del año 2019, Calle Condell no solo enfrentó daños a la infraestructura, sino también una transformación en las dinámicas comerciales y sociales que definen su actividad diaria y que hasta el día de hoy afectan a esta

calle. Por ello, el estudio busca analizar el impacto socioeconómico durante el estallido social en este sector en locatarios comerciales, considerando tanto las condiciones previas como las posteriores al fenómeno de estudio. El objetivo principal de esta investigación es evaluar cómo se alteraron las dinámicas comerciales y sociales de los locatarios del edificio O'Higgins y sus alrededores, además de identificar las estrategias de resiliencia empresarial que les permitieron a los negocios enfrentar esta crisis y poder seguir funcionando hasta el presente.

2. ORIGEN Y PROPÓSITO DEL ESTUDIO

El origen de este estudio surge por el interés personal de abordar el Estallido Social del año 2019 en Chile desde una perspectiva diferente a lo habitual, donde si bien se ha discutido sobre las consecuencias económicas a nivel general, aún se desconoce en gran medida cómo pequeños y medianos locatarios comerciales enfrentaron esta crisis, por lo cual se pretende dar visibilidad a las experiencias de estos comerciantes particularmente del sector de Calle Condell, una de las zonas comerciales y residenciales históricas en Valparaíso.

Este estudio se enfoca en aplicar un método de investigación mixto, analizando tanto cuantitativa como cualitativamente los efectos del estallido social en los locatarios comerciales del edificio O'Higgins y sus alrededores en la Calle Condell de la ciudad de Valparaíso. Este enfoque permite realizar una triangulación de información que permitirá contrastar y validar la información recopilada, obteniendo un análisis desde distintas perspectivas.

ORIGINAL

La idea de indagar en el impacto que generó el estallido social del año 2019 en locatarios comerciales del edificio O'Higgins de Valparaíso y sus alrededores en la Calle Condell, se fundamenta en el interés personal de realizar un análisis concreto de este fenómeno. En particular en este edificio y sector, ya que es relevante para la comunidad por su ubicación clave en el centro de Valparaíso, específicamente en Calle Condell siendo esta una calle comercial y residencial histórica muy transitada en su día a día por la comunidad, además este edificio posee locales de distintos

rubros lo que permite ser un punto focal claro para entender cómo el estallido social afectó un sector con alta concentración de locales comerciales y actividad económica.

MOTIVACIÓN

La motivación de este estudio radica en el interés personal de contribuir al conocimiento sobre el impacto socioeconómico del estallido social en la comunidad de Valparaíso, en particular a través de un análisis concreto que se centra en cómo los pequeños y medianos locatarios comerciales del edificio O'Higgins y sus alrededores en la Calle Condell enfrentaron este fenómeno. Además, profesionalmente el estudio ofrece la oportunidad de interactuar directamente con locatarios comerciales del sector, lo que permitirá un aprendizaje valioso sobre aspectos comerciales, legales y, además proporcionará una visión sobre las estrategias de resiliencia empresarial adoptadas por comerciantes en período de crisis.

REALISTA

En esta investigación se apunta al logro del objetivo considerando que el estudio comprende un área y sector específico de análisis. La cercanía al sector de Valparaíso brinda la oportunidad de llevar a cabo una observación directa, además el acceso a entrevistas con locatarios permite recopilar datos precisos. Por otro lado, la disponibilidad de información en internet y recursos académicos permite el acceso a diversa información necesaria para el análisis del estallido social.

VINCULADO

El estudio del impacto del estallido social en los locales comerciales del edificio O'Higgins y sus alrededores en Calle Condell, vendría siendo una temática abordable desde la perspectiva profesional de la ingeniería comercial, principalmente porque examinar cómo una crisis social afecta a los comercios locales ofrece información sobre la gestión de riesgos, la adaptación estratégica y la resiliencia empresarial.

La investigación tiene como objetivo aportar información de cómo las crisis afectan las dinámicas comerciales proporcionando un análisis descriptivo para comprender y mejorar la respuesta empresarial ante eventos adversos. Además, permitirá analizar estrategias de gestión y recuperación basadas en datos reales, contribuyendo a fortalecer la capacidad de los negocios para enfrentar desafíos socioeconómicos futuros.

2.1 CRITERIOS SMART PARA EL ANÁLISIS DE LA CAPACIDAD DE LOGRO

ESPECÍFICO

El estudio tiene como tema central un fenómeno socioeconómico específico que ocurrió en Chile, enfocado en el impacto socioeconómico del estallido social de 2019 en los locatarios comerciales del edificio O'Higgins y sus alrededores en la Calle Condell de Valparaíso, por lo cual se delimita expresamente el área de estudio.

MEDIBLE

El impacto se mide a través de distintos indicadores, incluyendo análisis económicos basados en datos cuantitativos y cualitativo con entrevistas a locatarios comerciales del sector, los cuales proporcionarán información directa sobre sus percepciones y experiencias vividas en el estallido social. El análisis de datos obtenidos permitirá evaluar el grado de impacto y la efectividad de las estrategias de recuperación implementadas por los locatarios, proporcionando una visión integral de la situación.

ALCANZABLE

La propuesta de estudio es alcanzable, dado que se tendrá acceso al sector de Calle Condell y al diálogo con locatarios comerciales del edificio O'Higgins y alrededores. La recolección de datos es viable mediante entrevistas, así como la consulta de datos históricos y actuales. Además, la disponibilidad de recursos es amplia en relación con información en internet sobre el estallido social, lo cual posibilita la investigación.

RELEVANTE

Realizar este análisis en la actualidad, nos permite tener una mirada longitudinal de un antes y un después de la realidad social y comercial de los locales del edificio O'Higgins y sus alrededores en la Calle Condell de Valparaíso. Además, permite comprender cómo los pequeños y medianos negocios se han enfrentado y adaptado post crisis, lo cual es relevante al conocer y analizar las estrategias comerciales implementadas durante el estallido social en este sector. Por último, permite una reflexión para gestionar mejores respuestas frente a futuras crisis.

ACOTADO

El estudio se realizará en base a un fenómeno y un lugar específico, donde se abordará las consecuencias del estallido social en locatarios de la comuna de Valparaíso, específicamente en el edificio O'Higgins y alrededores lo que permite que el tema sea acotado. Por otro lado, será realizado en un momento en el que aún se viven las consecuencias del estallido social, lo que permite recopilar información y datos actuales.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar el impacto socioeconómico que tuvo el estallido social del año 2019 en locatarios comerciales del edificio O'Higgins y sus alrededores en Calle Condell de la comuna de Valparaíso, con la finalidad de analizar cómo este fenómeno alteró las dinámicas comerciales y sociales de este entorno en específico.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1) Contextualizar el fenómeno del estallido social en Chile de octubre del año 2019 y abordar la crisis económica experimentada por comerciantes del Edificio O'Higgins y sus alrededores en la Calle Condell de Valparaíso.
- 2) Comprender hasta qué punto el fenómeno de estudio afectó al área comercial del edificio O'Higgins en Valparaíso y sus alrededores.
- 3) Realizar un análisis del impacto económico en los locatarios comerciales del edificio O'Higgins y sus alrededores en la Calle Condell durante los períodos pre y post estallido social, considerando a su vez el comportamiento económico durante el evento.
- 4) Analizar las estrategias de resiliencia empresarial implementadas por locatarios comerciales del edificio O'Higgins y sus alrededores en la Calle Condell de Valparaíso para enfrentar el impacto del estallido social de 2019.
- 5) Conocer la percepción de autoridades locales de Valparaíso y residentes junto al conserje del edificio O'Higgins.

3.3 HIPÓTESIS

Los locatarios del edificio O'Higgins y sus alrededores en Calle Condell experimentaron una caída significativa en su actividad económica como en las ventas, reducción en el flujo de clientes y daños a la infraestructura como consecuencia del estallido social de 2019. Sin embargo, aquellos locatarios que implementaron estrategias de resiliencia empresarial lograron reducir las pérdidas económicas en mayor medida que aquellos que no adoptaron dichas estrategias.

4. ALCANCE DEL ESTUDIO

En la presente investigación se puede evidenciar alcance geográfico-territorial en la comuna de Valparaíso, dónde se limitará exclusivamente al edificio O'Higgins y sus alrededores, este edificio se encuentra ubicado en una calle comercial como residencial histórica de Valparaíso permitiendo ser un punto focal claro para entender cómo el estallido social afectó áreas con alta concentración de negocios y actividad económica. Se comparará la situación de los locatarios antes del estallido social con la situación durante y después del mismo, ya que al abordar los períodos anterior y posterior al fenómeno proporciona una visión longitudinal del impacto y la recuperación, ayudando a contextualizar y entender mejor las dinámicas como consecuencias del suceso, por ende, se refleja el alcance temporal entre los años 2018 al 2020. Dicho esto, se escogió la comuna de Valparaíso para llevar a cabo una investigación del tipo descriptiva y explicativa con el propósito de entender cómo este fenómeno alteró las dinámicas comerciales y sociales en este sector en particular.

Se realizará un estudio descriptivo y también explicativo, ya que se busca mostrar las características que tuvo el estallido social en 2019 en los locatarios comerciales del edificio O'Higgins y sus alrededores en la Calle Condell de Valparaíso y, a su vez este estudio explicará las causas de este fenómeno. La combinación de estos dos enfoques permitirá una comprensión más detallada del tema de investigación, proporcionando no sólo una descripción de los efectos inmediatos, sino también una explicación de las causas que dieron origen a esos efectos. Por otro lado, la

metodología a usar será mixta, puesto que se utilizará tanto la metodología cuantitativa para obtener información objetiva sobre el impacto económico en locatarios comerciales, como la metodología cualitativa con entrevistas semiestructuradas a locatarios comerciales, autoridades locales y residentes, incluyendo al conserje del edificio O'Higgins de Valparaíso.

5. ESTADO DEL ARTE

5.1 ANTECEDENTES DEL ESTADO DEL ARTE

El año 2019 fue un año marcado por las manifestaciones en América Latina, donde una multitud de movimientos sociales se extendieron en diversos países del sector en Latinoamérica manifestando un descontento generalizado. Estas protestas fueron el reflejo de profundas desigualdades económicas, una corrupción política establecida y la creciente frustración por la falta de oportunidades, lo que llevó a millones de personas a las calles para exigir cambios significativos. Estos movimientos no ocurrieron de manera aislada, sino que formaron parte de un fenómeno mayor, en el que las movilizaciones estaban interconectadas, influenciadas tanto por factores locales como globales. Cada país tuvo sus propios hechos que generaron malestar, pero los temas profundos eran compartidos, y la lucha por la justicia social y la igualdad resonó, marcando un momento clave en la historia latinoamericana. Según explica María Victoria Murillo (2021), el año 2019 será recordado como el período en que estallaron movimientos sociales en diversas partes de América Latina. Durante el último trimestre, surgieron manifestaciones en países como Ecuador, Bolivia y Colombia. Aunque la llegada de la pandemia de COVID-19 en 2020 parecía haber frenado estas protestas debido al temor al contagio, en países como Bolivia y Colombia, el malestar social superó ese miedo, llevando a la gente nuevamente a las calles. Por otro lado, en Perú y Paraguay, que ya habían experimentado crisis institucionales en 2019, las protestas se intensificaron a finales de 2020 y comienzos de 2021 respectivamente.

El estallido social en Latinoamérica es fundamental para contextualizar las protestas en Chile, las cuales también surgieron a finales del año 2019. Según Mario Garcés (2020) explica que, durante la semana del 14 al 18 de octubre de 2019 estudiantes secundarios iniciaron una serie de protestas en Santiago evadiendo el pago de los boletos del metro como respuesta al alza de tarifas. Su lema era "Evadir, no pagar, otra forma de luchar", las manifestaciones rápidamente escalaron, contando con el apoyo de gran parte de la población cuando la tarifa alcanzó los 830 pesos chilenos en horas punta. El 17 de octubre, las protestas aumentaron con ataques a torniquetes y estaciones del metro, mientras Carabineros se encontraba en las instalaciones. El 18 de octubre, las manifestaciones se extendieron, afectando el sistema de transporte de Santiago y paralizando el servicio del metro, que transporta a 2,8 millones de usuarios diarios. La respuesta del gobierno fue la represión policial y la amenaza de aplicar la Ley de Seguridad Interior. A medida que el conflicto crecía, comenzaron los cacerolazos y disturbios en distintos barrios, lo que llevó al gobierno a decretar el estado de emergencia la noche del 18 de octubre. El sábado 19, con los militares en las calles, las manifestaciones se extendieron a nivel nacional, desde Iquique hasta Punta Arenas, acompañadas por saqueos en supermercados y farmacias. El toque de queda fue impuesto en Santiago, Valparaíso y Concepción, pero no logró detener las protestas ni los disturbios. Chile estaba enfrentando su mayor estallido social desde la recuperación de la democracia en 1990, un conflicto que sorprendió tanto a las autoridades como a la población, aunque muchos reconocen que las señales de descontento habían estado presentes por años. Por último, un elemento clave que destaca este autor es la participación de los jóvenes en las movilizaciones, quienes se convirtieron en el motor principal del movimiento. Aunque las protestas comenzaron con los estudiantes secundarios, rápidamente se sumaron jóvenes de diversas edades, que no solo tomaron las calles en marchas pacíficas, sino también en acciones más radicales, como los saqueos a supermercados y farmacias. Su presencia constante y masiva en todos los puntos de protesta reflejó una generación que busca cambios profundos en el sistema.

Sin embargo, el alza de precios en el transporte no fue el principal causante del malestar social en Chile, sino que fue solo el detonador para que la población expresara su malestar profundo a consecuencia de una acumulación de problemas sociales, políticos y económicos que se venían gestando durante mucho tiempo atrás. La protesta masiva que comenzó con el alza del precio del pasaje del metro en Santiago rápidamente se convirtió en un reclamo mucho más amplio, que reflejaba un profundo descontento con la estructura social y económica del país. Entre las causas fundamentales de este estallido, se encuentra la marcada desigualdad económica que ha caracterizado a Chile, donde a pesar de sus niveles de crecimiento en las últimas décadas no hubo corrección en la misma magnitud de la desigualdad. En este sentido, Jiménez (2021) enmarca la amplia brecha salarial, donde el nivel de desigualdad existente en Chile uno de los países con peor distribución del ingreso en el mundo, mientras un obrero gana cerca de 400 dólares al mes, un supervisor o jefe de área puede percibir hasta 10 o 15 veces ese sueldo. Lo expresado anteriormente refleja cómo la riqueza en Chile se distribuye de manera desigual afectando no solo la calidad de vida de la mayoría de los ciudadanos, sino también su acceso a servicios básicos como salud, educación y vivienda. Según este autor, Chile se destaca como el país más caro de América Latina en servicios públicos, con uno de los costos más altos del mundo en transporte público y una de las educaciones superiores más caras a nivel global, donde todas las universidades son de pago. Además, Jiménez también explica que los medicamentos tienen el valor más alto en la región, en un sistema de salud pública privatizado que cobra entre un 10% y 20% del costo de cualquier atención médica. El sistema de pensiones (AFP) solo garantiza un 50% del sueldo tras 40 años de trabajo. Chile tiene una de las gasolinas más caras de la región y un IVA del 19%, uno de los más altos en América, sumado a que el 75% del ingreso de los hogares está destinado al pago de deudas lo que ha llevado a las familias a endeudarse para subsistir.

Pero el malestar social no se limitó a las desigualdades económicas sino también a la corrupción y la desconexión de la clase política con las necesidades reales de la población. En este sentido, las demandas sociales en Chile abarcan una serie de

problemas estructurales que iban más allá de lo económico, incluyendo una fuerte desconfianza en las instituciones políticas y en los líderes que, a juicio de muchos ciudadanos, no lograban representar sus necesidades. Según Mauricio Morales (2020), aunque Chile ha experimentado un crecimiento económico constante y una estabilidad política que la posiciona favorablemente en el contexto internacional, este progreso ha estado acompañado de un creciente malestar con la democracia. Este malestar radica en una profunda contradicción, ya que mientras Chile es reconocido como una de las democracias más consolidadas de América Latina, enfrenta serios déficits en cuanto a la participación electoral y la representación política. Estos déficits, explica el autor, reflejan un deterioro en la calidad democrática del país. La implementación del voto voluntario y la creciente desafección hacia los partidos políticos han contribuido a una caída en la participación electoral, debilitando el vínculo entre ciudadanos y el sistema democrático. Además, este mismo autor sostiene que los partidos políticos chilenos no han logrado procesar de manera efectiva las demandas ciudadanas, lo que ha generado una brecha entre la clase política y la sociedad. En lugar de generar representación, los partidos políticos fueron desplazados por movimientos sociales que tomaron el protagonismo en la canalización del descontento popular. Este fenómeno se traduce en una crisis de representación, donde los sectores tradicionalmente excluidos o desatendidos encuentran en estos movimientos una voz más efectiva que en las estructuras partidarias. Mauricio Morales mencionado anteriormente también plantea que existen cuatro crisis que explican el problema social en Chile:

1- Crisis de participación: La participación electoral en Chile ha disminuido drásticamente desde 1989, cuando más del 84% de los votantes participaron. En 2009, la cifra cayó a menos del 60%, y el cambio más significativo ocurrió en 2012 con la implementación del voto voluntario, cuando la participación descendió al 43%. Desde entonces, la democracia chilena no ha superado el 50% de participación en elecciones. El voto voluntario, combinado con la inscripción automática en los registros electorales, eliminó barreras para votar, pero produjo una disminución significativa en la participación, planteando un serio problema para la legitimidad

democrática. La última elección con voto obligatorio mostró una caída de 13 puntos en promedio, lo que refuerza la tendencia a una menor participación, afectando negativamente la calidad del sistema democrático.

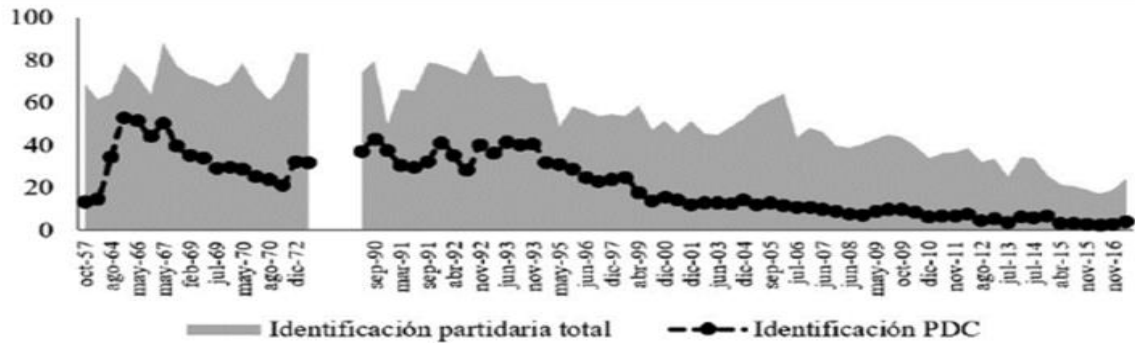
2- Crisis de representación: El deterioro de los partidos políticos tradicionales ha generado una desconexión creciente entre la política partidaria y grandes sectores de la población. Durante los períodos 1957-1973 y 1990-2017, la identificación partidaria retrocedió significativamente. En Chile, la desafección política se debe en parte a las limitaciones institucionales impuestas por la Constitución de 1980, que impidieron reformas estructurales profundas. Aunque los gobiernos de la concertación lograron crecimiento económico y reducción de la pobreza, la persistente desigualdad y la percepción de la democracia como incuestionable redujeron la relevancia del voto.

3- Crisis de confianza en las instituciones públicas y sociales: La confianza en las instituciones representativas del sistema democrático, como los partidos políticos, el gobierno y el Congreso, ha alcanzado niveles bajos. Esta crisis de confianza no se limita solo al ámbito político, sino que también afecta a instituciones claves de cohesión social, lo que refleja un descontento generalizado con el sistema en su conjunto. La percepción de que estas instituciones no responden a las demandas ciudadanas ha debilitado aún más la legitimidad del sistema democrático.

4- Crisis de probidad pública y privada: Los escándalos políticos y económicos, como los casos de colusión empresarial y la influencia indebida de empresarios en la legislación, han generado una sensación de traición en la ciudadanía. La corrupción y la falta de ética tanto en el ámbito público como privado han socavado la confianza ciudadana, creando un clima de desilusión y desconfianza hacia el sistema económico y político del país.

Lo expresado anteriormente sobre la crisis que explican el problema social en Chile se puede ver en el siguiente gráfico y tabla realizada por el autor:

Gráfico 1: Identificación partidaria en Chile, 1957-2016



Fuente: Morales (2020). Análisis político nº 98, Bogotá, enero-abril 2020, págs. 3-25.

Tabla 1: Evolución de los casos de corrupción y colusión en Chile, 2010-2019

Año	Tipo	Caso	Descripción	Implicado (cargo)
2010	Corrupción	Soquimich (Sociedad Química Minera)	Financiamiento irregular de campañas electorales	Partidos políticos con representación en el Congreso
2012	Colusión	Farmacias	Farmacias Ahumada, Cruz Verde y Salcobrand por fijación de precios de los medicamentos entre 2007 y 2008	Farmacias Ahumada, Cruz Verde y Salcobrand
		Buses interurbanos	Colusión en frecuencia de buses y fijación de precios en los pasajes	Empresas Pullman, Atevil y Alejandro Cabello
2014	Corrupción	Penta	Emisión de facturas falsas por parte de legisladores y asesores para disminuir la base imponible, y posteriormente financiar campañas electorales	Mayoritariamente, congresistas de la UDI
2015	Colusión	Transporte público	Fijación de precios para los pasajes en la ruta Copiapó-Caldera	Buses de la zona
		Pollos	Fijación de precios en la venta de pollos por más de una década	Agrosuper, APA, Ariztia y Don Pollo
	Corrupción	Caval	Trafico de influencias y uso de información privilegiada por parte del hijo de la Presidenta Bachelet	Sebastián Davalos Bachelet
		"Milicogate"	Fraude en el Ejército por desvío de fondos correspondientes a la Ley Reservada del Cobre.	Ejército
	Colusión	Transporte marítimo	Colusión en los precios por servicios de transporte marítimo de automóviles	Empresas navieras
		Ginecólogos Ñuble	Fijación de presión de atenciones médicas y procedimientos quirúrgicos entre 2012 y 2014	Ginecólogos en la provincia de Ñuble
2016	Corrupción	"Pacogate"	Malversación de fondos públicos en Carabineros	Carabineros
2017	Colusión	Papel higiénico	Colusión en las cuotas de participación en el mercado y fijación de precios entre 2000 y 2011	Celulosas CMPC y SCA
2019		Médicos de Punta Arenas	Fijación de precios de atenciones médicas y procedimientos quirúrgicos desde 1985	111 médicos de Punta Arenas
		Pollos	Fijación de precios de venta de pollos frescos entre 2011 y 2018	Empresas Cencosud, SMU y Walmart

Fuente: Morales (2020), Análisis político nº 98, Bogotá, enero-abril 2020, págs. 3-25.

El estallido social en Chile dejó graves consecuencias en diversos sectores de la sociedad, pero uno de los más afectados fue el comercio, especialmente las pequeñas y medianas empresas, los cuales sufrieron graves daños a causa de saqueos, ataques incendiarios y actos de vandalismo, lo que generó grandes pérdidas económicas y el cierre definitivo de muchas de estos locales comerciales. En esta medida se sostiene que la violencia y desmanes en diversas zonas del país dejaron un saldo de 17 mil micro y pequeñas empresas cerradas o al borde de la quiebra y que el Estado está en deuda con miles de emprendedores y pymes destruidas post 18 de octubre, (Garretón, 2023).

Larsen (2023), explica en su trabajo investigativo que en la ciudad de Valparaíso una de las áreas más históricas y comerciales, Calle Condell, se convirtió en uno de los principales puntos de concentración de las manifestaciones, lo que tuvo un impacto devastador en los negocios locales. El 31 de diciembre de 2019, la Plaza Aníbal Pinto fue rebautizada como “Plaza de la Resistencia”, los manifestantes alteraron el monumento a Carlos Condell con ornamentos característicos de las protestas, lo cual es un símbolo del grado de transformación que sufrió el espacio público en el contexto de las manifestaciones en Valparaíso. Además, Calle Condell fue denominada la zona cero de la Ciudad Puerto, a consecuencia de la concentración de barricadas, saqueos y la constante paralización de tránsito y actividades a raíz de las marchas. En las siguientes ilustraciones se puede observar las consecuencias de las manifestaciones sociales en Calle Condell:

Ilustración 1: Monumento a Carlos Condell alterado



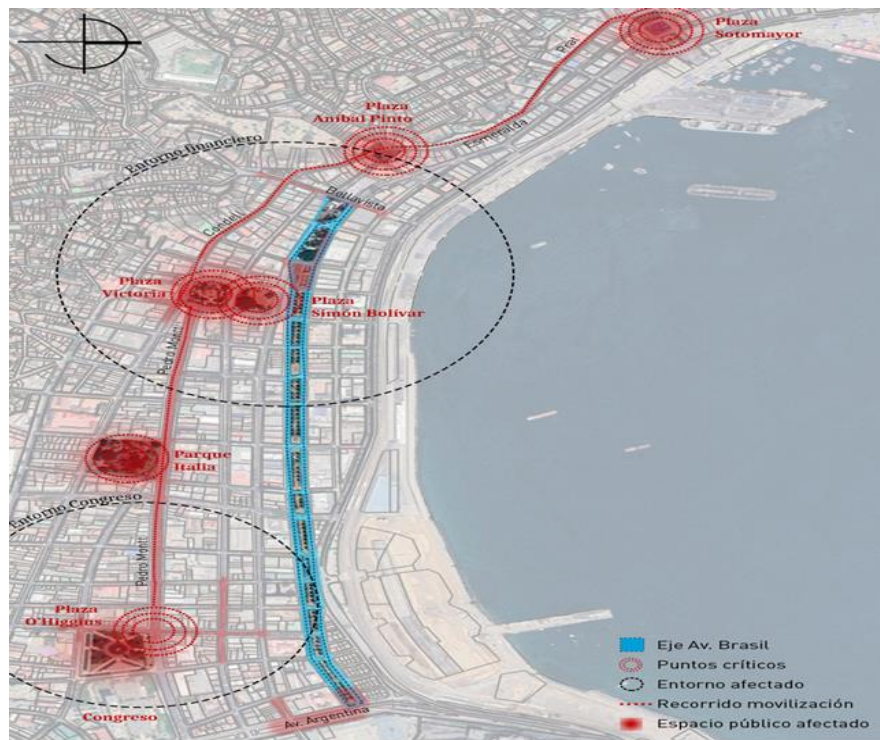
Fuente: Larsen González, A. (2023). Monumentos de la ciudad de Valparaíso como objetos denunciadores del descontento social 180/19-22.

Ilustración 2: Calle Condell, 2019 post estallido social



Fuente: Larsen González, A. (2023). Monumentos de la ciudad de Valparaíso como objetos denunciadores del descontento social 180/19-22.

Ilustración 3: Recorrido de la movilización en la ciudad de Valparaíso



Fuente: Larsen González, A. (2023). Monumentos de la ciudad de Valparaíso como objetos denunciante del descontento social 180/19-22.

El impacto del estallido social en Calle Condell no solo se manifestó en la violencia y destrucción directa, sino también en el deterioro gradual del ambiente comercial. Según Canal 13 (2021), en consecuencia al estallido social y posterior pandemia hay consecuencias graves en Calle Condell, muchos locales se encuentran con cortinas metálicas, cerrados, en arriendo o incluso en venta. La situación en esta zona emblemática de Valparaíso se volvió crítica, con una notable reducción en la actividad económica y una pérdida de identidad comercial. Esquinas quemadas, saqueos y actos vandálicos fue lo que dejó el estallido social y solo una cuarta parte de los locales es lo que quedó tras la crisis. Estos datos demuestran la magnitud del daño y la dificultad que han enfrentado los locatarios para volver a abrir sus negocios.

Héctor Arancibia, presidente de Comercio Unido Valparaíso, expresa que las pérdidas en locales comerciales del sector son incalculables, donde la Calle Condell

fue la zona cero más afectada de todo Chile y no fueron contemplados en el fondo concursable Levanta tu Barrio, donde también en Levanta tu Pyme sumaron un gran número de requisitos, lo que se tradujo en que sólo entre el 10% y el 15% de los comercios lograran postular, (Molina, 2022).

5.2 DESCRIPCIÓN DEL SUJETO DE ESTUDIO

Sujeto de estudio

Para el presente estudio, se ha identificado como sujeto de estudio a los locatarios comerciales del edificio O'Higgins y sus alrededores en la Calle Condell de Valparaíso. Estos locatarios representan un grupo diverso de pequeños y medianos empresarios que, durante el estallido social de octubre de 2019 en Chile, se vieron directa o indirectamente afectados por las protestas, disturbios y los cambios en la dinámica social y económica de la ciudad.

Los locatarios comerciales de esta zona tienen gran importancia, ya que operan en un área de alta actividad comercial en Valparaíso, lo que los convierte en un grupo clave para analizar cómo este tipo de eventos impacta en el comercio establecido, pero no solo para obtener una perspectiva cercana y tangible de los efectos del estallido social, sino también identificar patrones y soluciones que podrían ser replicadas o mejoradas para enfrentar futuras crisis en contextos similares.

Objeto de estudio

El objeto de estudio para esta investigación se centra en analizar el impacto socioeconómico del estallido social ocurrido en Chile en octubre de 2019, con un enfoque específico en los locatarios comerciales del edificio O'Higgins y sus alrededores, situados en la calle Condell de Valparaíso.

En esta investigación, se abordarán las causas y a su vez, las consecuencias socioeconómicas del fenómeno que marcó un punto de inflexión en la historia reciente de Chile. Por otro lado, el análisis además se centrará en las características particulares del estallido social en Valparaíso, donde el edificio O'Higgins y la Calle

Condell son puntos estratégicos para el comercio local y claves para analizar cómo afectó el fenómeno al comercio establecido.

5.3 MARCO TEÓRICO DEL ESTADO DEL ARTE

En el marco teórico de este estudio de investigación, se abordará inicialmente el análisis del concepto de movimientos y conflictos sociales, además de teorías relacionadas con los movimientos sociales para ser comparadas en base a sus causas y características. Entre las teorías seleccionadas, la perspectiva de la privación relativa y las teorías de nuevos movimientos sociales, ofrecen un análisis importante para interpretar las causas y dinámicas del conflicto. Asimismo, el enfoque propuesto por Alberto Mayol sobre el agotamiento del modelo neoliberal y la desigualdad estructural muestran un marco adecuado para entender las causas económicas y políticas del estallido social en Chile. Por otro lado, se hará un análisis en base a Carlos Peña que intenta explicar el fenómeno desde una perspectiva cultural. Posteriormente, se incluirán conceptos y teorías sobre la resiliencia organizacional, ya que en esta investigación se busca no solo comprender el impacto socioeconómico del conflicto, sino también tiene como objetivo mostrar cómo los locatarios comerciales han enfrentado los desafíos derivados de este evento. Por lo tanto, es fundamental definir y aclarar el concepto de resiliencia empresarial en este contexto.

Todo movimiento social se centra en la idea de conflicto, que surge en la vida social y que se relaciona con una pugna constante entre fuerzas y posturas política/económica/valórica que plantean las instituciones y que se traspasan en la sociedad. Cuando las personas, en su conjunto, conscientes de su condición y posición, ven amenazadas o superadas sus condiciones sociales, económicas y culturales, muchas veces a través de acciones colectivas desarticuladas pero firmes, se levantan y radicalizan para buscar un freno y un cambio a esas condiciones. Además, desde el punto de vista institucional cuando la institucionalidad se ve expuesta, en peligro y disminuida por el conflicto y la pugna de fuerzas, el movimiento social se atiende y entiende como un cáncer que hay que

extirpar, situación que habla de la poca empatía social ante la inequidad y la desigualdad que existen desde las clases dominantes, (Jiménez, 2021).

Según Francisco Morales (2020), un conflicto social se da cuando se producen situaciones en países o regiones que pueden dar lugar a circunstancias desagradables para la convivencia y la integración social. Además, el conflicto social puede estar acompañado de manifestaciones de violencia. Este tipo de conflictos, al igual que los conflictos armados, impactan a una población específica. De hecho, un conflicto se considera social cuando afecta a un gran grupo de la población, provocando situaciones adversas que surgen del malestar generado por el propio conflicto.

A través de la investigación, se observan numerosas teorías sobre estallidos y movimientos sociales, dado que se trata de un fenómeno global que ha ocurrido a lo largo de la historia, manifestándose en distintos contextos con diversas causas y consecuencias, como por ejemplo existe la teoría de la movilización de recursos de los autores Charles Tilly y Anthony Oberschall, la teoría de las oportunidades políticas propuesta por autores como Sidney Tarrow y Doug McAdam, la teoría de la acción colectiva racional propuesta por Mancur Olson, entre otras. En este estudio se seleccionaron cuatro teorías relevantes, algunas de origen internacional y otras de autores chilenos más cercanas al estallido social en Chile, donde a través del análisis serán comparadas con el objetivo de analizar las diferentes perspectivas.

En primer lugar, se utilizará la teoría de privación relativa, la cual expresa que es la percepción por parte de los actores de la discrepancia entre los valores que esperan recibir y los que pueden adquirir. Los valores esperados son los bienes y la condición de vida que uno se considera con derecho a tener. El concepto de privación relativa permite denotar los sentimientos de un individuo que no tiene el estado o situación social que debería tener con relación a lo que otras personas tienen, al evaluar lo que tienen en relación con grupos de referencia es decir menos de lo que esperan, lo consideran injusto y nace el descontento, lo que produce un sentimiento de privación, incomodidad e injusticia. El individuo se siente privado de lo que considera que le corresponde, lo que genera una relación directa con

sentimientos de ira y agresión. Así, si un grupo experimenta un fuerte sentimiento de privación relativa con relación a ciertos valores importantes para ellos, es probable que surja una potencial violencia colectiva. Esto significa según el autor Gurr, que toda persona que se siente frustrada en su intento por alcanzar un objetivo probablemente se irritará y atacará a quien perciba como la fuente de esa frustración. Sin embargo, el hecho de que esta privación desencadene o no en violencia depende de varios factores, como la intensidad y el alcance de la privación. Esta teoría sostiene que la privación relativa es equivalente a la frustración, y que existen tres tipos de violencia derivada de esta privación. Para comenzar se expresa la privación decreciente, la cual se refiere a las situaciones en las cuales la capacidad de alcanzar valores disminuye, mientras las aspiraciones permanecen constantes. La frustración y la ira son consecuencia de la pérdida de un valor que antes se tenía, es decir se experimenta por referencia a nuestra situación pasada. Por otro lado, existe la privación de aspiraciones donde se explica que las expectativas de valores aumentan mientras su capacidad adquisitiva de valores se mantiene constante, por ello, las personas sienten ira por no tener los medios para satisfacer sus necesidades. Este tipo de privación está unido a las revoluciones de expectativas crecientes que tienen lugar en el mundo en desarrollo, ya que el nivel de educación y aprendizaje unido con las pautas de consumo de Occidente, pueden crear aspiraciones de mayores medios, sociales, educativos y de trabajo, que los sistemas económicos y educativos no pueden ofrecer. Por último, existe la privación progresiva donde esta privación la padecen aquellos que, habiendo experimentado ganancias a corto o largo plazo, ven que no continuarán, aunque dado a las ganancias pasadas, podrían dar por supuesto que estas ganancias crecientes continuarán, (Gurr, 1970).

La segunda teoría sobre la perspectiva de los nuevos movimientos sociales en las obras de Sydney Tarrow, Alain Touraine y Alberto Melucci, surgió como una respuesta a las limitaciones de las perspectivas clásicas, especialmente las marxistas, para analizar las nuevas formas de acción colectiva. Estas teorías reconocen que los movimientos sociales contemporáneos no pueden entenderse únicamente desde el sentido del conflicto económico entre clases, característico del

marxismo, que hasta entonces había sido el marco predominante para el estudio de la transformación social. En lugar de centrarse exclusivamente en la lucha entre capital y trabajo, estas teorías destacan otros factores como la política, la ideología, la cultura y las identidades basadas en etnicidad, género y sexualidad, que ahora constituyen las bases de la acción colectiva. Las transformaciones económicas y sociales ocurridas tras la Segunda Guerra Mundial, como el acceso masivo a la educación y la incorporación de la mujer al mercado laboral, han generado cambios profundos que cuestionan la relevancia del conflicto trabajo-capital como eje central del análisis, (Berrío, 2006).

Alain Touraine (1997), sostiene que los movimientos sociales no son rechazos marginales del orden, sino fuerzas centrales que compiten por el control de la "historicidad", es decir, la capacidad de la sociedad para producirse a sí misma y determinar su propio desarrollo. En su visión, los conflictos sociales ya no se limitan a la lucha entre clases industriales, sino que implican a nuevas clases sociales que emergen en el contexto de una sociedad en transformación. Alain Touraine afirma que la transición de una sociedad a otra está marcada por la acción de sujetos históricos, es decir, los movimientos sociales, que organizan su lucha en torno al control de la historicidad. En esta dinámica, las clases sociales se redefinen en términos de la apropiación y reapropiación colectiva de la capacidad de producir la sociedad. Así, los movimientos sociales se convierten en actores fundamentales en la lucha por el poder, interactuando en un sistema ético donde la dominación y las relaciones de clase son centrales para entender el cambio social.

Por su parte, Enrique Laraña argumenta que para Alberto Melucci estos movimientos están profundamente relacionados con el paso de la "sociedad industrial" a la "sociedad compleja" o "postmaterial". En este nuevo contexto, los individuos ya no se definen exclusivamente por su pertenencia a una clase social, sino que buscan nuevas formas de identidad a través de redes de información y relaciones sociales alternativas. Melucci destaca que los movimientos contemporáneos no solo desafían las estructuras económicas, sino que también

cuestionan los marcos de significado y las pautas de relación social prevalecientes, (Laraña, 1999).

Dentro de las teorías de autores chilenos sobre el estallido social del 18 de octubre de 2019, se seleccionaron dos enfoques relevantes destacando factores tanto estructurales como culturales. Ambas teorías presentan diferencias en cuanto a la interpretación de sus causas del fenómeno. Según explica Alberto Mayol (2012), el malestar social en Chile se da como una consecuencia al derrumbe del modelo neoliberal. Aunque parecía un modelo prometedor, este modelo profundizó las desigualdades dejando a gran parte de la población excluida del progreso económico, los datos objetivos de desigualdad ubican efectivamente a Chile en un lugar negativo, en el coeficiente de Gini que mide la desigualdad a través de un índice 0 a 1, ubica a Chile con un coeficiente de 0,55 situándolo como el sexto lugar en el subcontinente de los países más desiguales. Mayol resalta que la crisis no es solo económica, sino que también política, ya que muchos ciudadanos sienten que sus intereses no están representados. La falta de confianza en las instituciones y la percepción de una democracia limitada impulsaron la necesidad de cambios profundos en el sistema. Además, expresa que la cultura de mercado consolidó la desigualdad, ya que esta diferenciación es inherente a su funcionamiento. Se instauró una lógica donde el éxito se mide por lo económico, lo que llevó a una visión individualista y competitiva de la sociedad. Mientras la pobreza implica la falta de necesidades básicas, la desigualdad refleja una falta de cohesión social. Por último, Mayol destaca que, aunque la pobreza es urgente de resolver, la desigualdad es un problema más complejo y profundo.

Por otro lado, Carlos Peña (2021) intenta explicar el fenómeno del estallido social expresando que la protesta no fue simplemente una revuelta de clase con demandas guiadas únicamente por un propósito de justicia, también posee características culturales que reflejan un malestar de índole cultural y de largo plazo. Sin embargo, no es suficiente identificar estos factores para explicar completamente el malestar en el Chile contemporáneo. La multitudinaria marcha que reunió a más de un millón de personas tras los acontecimientos de octubre mostró la diversidad

de los participantes. Dentro de esta suma de problemáticas sobresalen demandas inmateriales, como el anhelo de reconocimiento, políticas de identidad y el deseo de redefinir el sentido de la vida en sociedad.

Ambos autores chilenos presentan diferencias en cuanto a la interpretación de sus causas del fenómeno, para el presente estudio, la teoría propuesta por Alberto Mayol se considera la más pertinente, ya que permite contextualizar el problema desde una perspectiva tanto económica como social, en línea con los ejes centrales de esta investigación. Mayol plantea que, si bien el modelo neoliberal impulsó el crecimiento económico, también acentuó la desigualdad estructural, excluyendo a amplios sectores de la población del desarrollo. Asimismo, su enfoque aborda la crisis de representación política y la creciente desconfianza en las instituciones, elementos clave para comprender el contexto en que se enmarca este estudio.

Con relación a la resiliencia empresarial en tiempos cambiantes e inciertos, las organizaciones necesitan desarrollar una capacidad de resiliencia que les permita hacer frente de manera efectiva a eventos inesperados, recuperarse de las crisis e incluso fomentar el éxito futuro. Según Duchek (2020), aunque el interés académico en la resiliencia organizacional ha crecido constantemente en los últimos años, hay poco consenso sobre lo que realmente significa la resiliencia y cómo se compone. El concepto de resiliencia, aunque es tradicional en disciplinas como la psicología, es relativamente nuevo en la investigación empresarial y de gestión, desde el inicio del siglo XXI, la investigación sobre la resiliencia organizacional ha crecido considerablemente, pero no se ha alcanzado una comprensión unificada del concepto. La mayoría de los estudios tratan la resiliencia como un resultado, cuando las organizaciones tienen un buen desempeño durante una crisis, en base a esto la autora mencionada dice que existen 3 perspectivas principales sobre la resiliencia organizacional. El primer grupo de estudiosos entiende la resiliencia como la capacidad de una organización para resistir situaciones adversas y/o la capacidad de recuperarse después de perturbaciones y volver a un estado normal. Un segundo grupo de estudiosos mira más allá del mantenimiento y la restauración de la funcionalidad organizacional y se centra en el avance de los procesos y

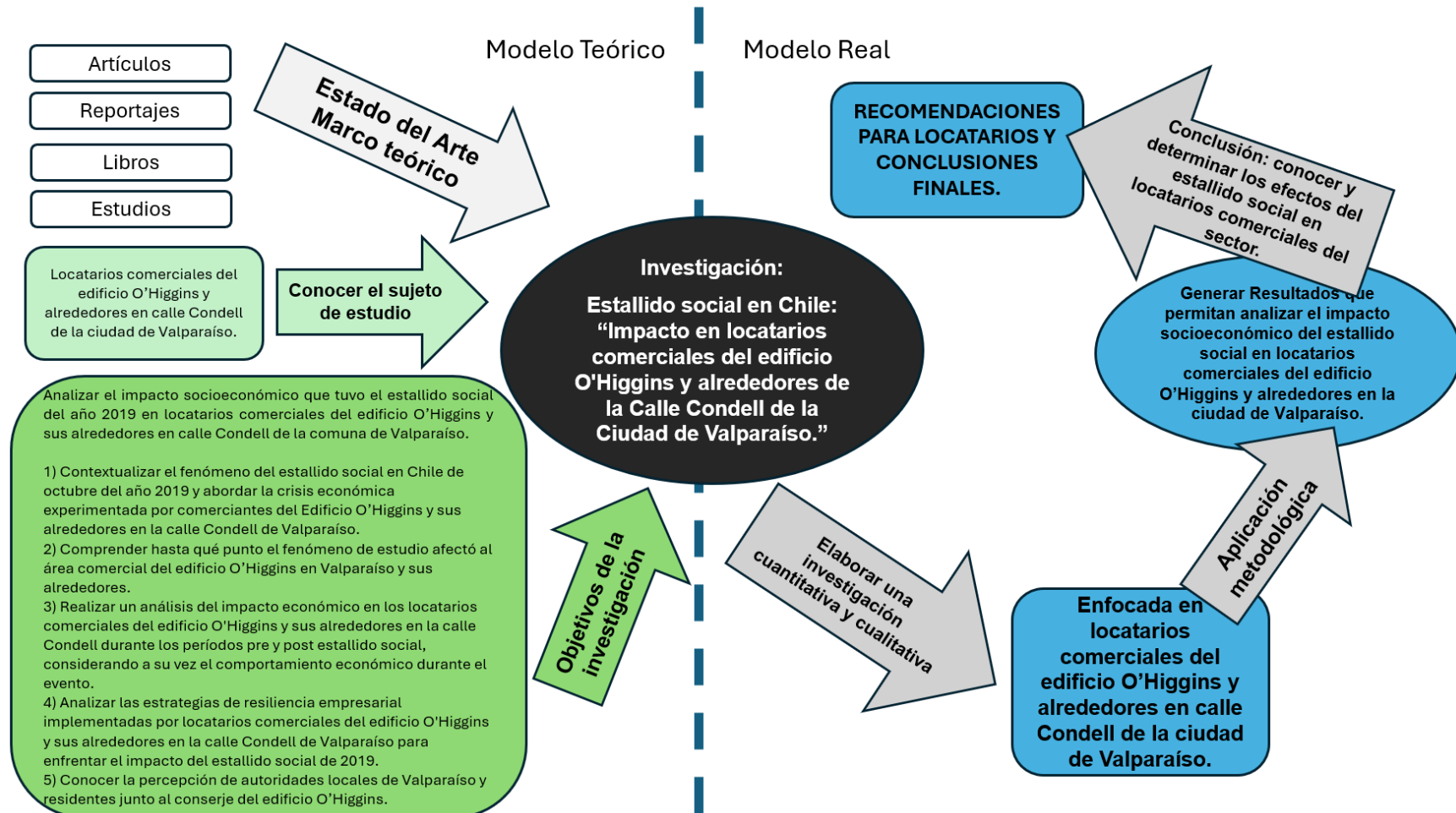
capacidades organizacionales donde destaca la importancia de adaptarse y salir fortalecidos. Por último, algunos estudiosos van un paso más allá e incorporan la noción de anticipación en sus descripciones de la resiliencia organizacional enfocándose en la predicción y prevención de peligros antes de que ocurran.

Somers (2009), añade que la resiliencia va más allá de la supervivencia, implicando la identificación de riesgos y la adopción de medidas proactivas para prosperar frente a la adversidad. En resumen, muchos estudios describen la resiliencia como una respuesta defensiva, centrada en la resistencia y recuperación. Sin embargo, actualmente se está produciendo un cambio de enfoque hacia una visión más amplia. Los estudios más recientes consideran la resiliencia como una respuesta ofensiva, basada en la adaptación, e incluso incorporan la noción de anticipación.

Por su parte Lengnick et al., (2011), explica que para sobrevivir en entornos inciertos y fomentar el éxito futuro, las organizaciones deben ser capaces de manejar todas estas manifestaciones de lo inesperado. Las empresas necesitan desarrollar una capacidad de resiliencia que les permita reaccionar adecuadamente ante eventos inesperados y capitalizar los eventos que podrían amenazar la supervivencia de una organización.

En el contexto del estudio del impacto socioeconómico del estallido social en los locatarios comerciales del edificio O'Higgins y sus alrededores en Calle Condell de la ciudad de Valparaíso, resulta clave entender el concepto de resiliencia empresarial no solo como la capacidad de resistir y recuperar la funcionalidad después de una crisis, sino también como un proceso de adaptación y transformación, la cual servirá para este estudio. La resiliencia estratégica presentada por estos autores es particularmente relevante en este escenario. Las empresas no solo necesitan restaurar su funcionalidad, sino también desarrollar nuevas capacidades y competencias que les permitan adaptarse dinámicamente a los desafíos del entorno, reinventando sus modelos de negocio en función de las nuevas realidades económicas y sociales.

5.4 DIAGRAMA DEL MARCO TEÓRICO



Fuente: Elaboración propia.

6. PROPUESTA METODOLÓGICA

Población y Muestra

La población de interés para este estudio se dividirá en tres grupos claves de interés, entre ellos son locatarios comerciales del edificio O'Higgins y sus alrededores en la Calle Condell de la comuna de Valparaíso, autoridades locales y residentes junto al conserje del edificio de estudio.

- Grupo 1: Locatarios comerciales del edificio O'Higgins y sus alrededores en la calle Condell de Valparaíso

Este grupo estará compuesto por los propietarios o encargados de los negocios ubicados en el edificio O'Higgins y alrededores de la Calle Condell de Valparaíso quienes percibieron directamente el impacto del estallido social de 2019 en sus locales.

- Grupo 2: Autoridades locales de Valparaíso

El grupo de autoridades locales estará compuesto por una funcionaria de la dirección de seguridad ciudadana de Valparaíso y el representante del gremio del comercio unido en Valparaíso. Las entrevistas de estas autoridades son fundamentales de abordar, ya que ellos participaron activamente en la gestión de las consecuencias del estallido social en Valparaíso por lo cual brindarán información importante.

- Grupo 3: Residentes y conserje del edificio O'Higgins

Los residentes y conserje del edificio O'Higgins serán un grupo fundamental para entender el impacto social y comunitario del estallido de 2019. Su participación permitirá conocer cómo la crisis alteró la vida cotidiana, la percepción de seguridad y la relación con los comercios del área. Las entrevistas a este grupo permitirán evaluar cómo los cambios en el entorno comercial afectaron la interacción social y

el bienestar de la comunidad. Para este grupo se llevó a cabo un muestreo aleatorio donde es aquella en la que todos los sujetos de la población han tenido la misma probabilidad de ser escogidos.

Diseño de Investigación

El diseño de investigación en este estudio tiene un carácter descriptivo y también explicativo, ya que se busca mostrar con precisión las características que tuvo el estallido social en 2019 en los locatarios comerciales del edificio O'Higgins y sus alrededores en la Calle Condell de Valparaíso y, a su vez este estudio explicará las causas de este fenómeno. La combinación de estos dos enfoques permitirá una comprensión más detallada del tema de investigación, proporcionando no sólo una descripción de los efectos inmediatos, sino también una explicación de las causas que dieron origen a esos efectos.

Recolección de Datos

El estudio utilizará una metodología mixta, que combina la recolección y análisis de datos bajo un enfoque cuantitativo como cualitativo, observando las variables económicas concretas y también analizando las percepciones y experiencias de los grupos de interés. Este enfoque mixto permitirá realizar una triangulación en la investigación donde dentro de la justificación de este método, “permite verificar convergencia, confirmación o correspondencia al contrastar datos cuantitativos y cualitativos, así como a corroborar o no los resultados y descubrimientos en aras de una mayor validez interna y externa del estudio” (Hernández Sampieri, 2018. p.616)

Para la recolección de datos cuantitativos será a través de información sobre la actividad económica en el banco central, archivos los cuales contienen datos económicos específicos del estallido social en Valparaíso, INE, Sercotec, entre otros para la elaboración de un reporte de resultados. Por otro lado, para la recolección de información cualitativa, se utilizarán entrevistas semi estructuradas con preguntas relacionadas a los objetivos de estudio obteniendo datos cualitativos de los locales comerciales, además con la percepción de autoridades locales y residentes junto al conserje del edificio O'Higgins de Valparaíso.

Para el primer grupo de interés se aplicará un muestreo no probabilístico intencional, seleccionando locatarios que representan una diversidad de sectores comerciales para obtener una visión integral del impacto del estallido social en el sector, para el segundo grupo de estudio también se realizará mediante un muestreo no probabilístico intencional, donde se entrevistará a aquellas autoridades que tuvieron directa relación con la gestión de las consecuencias del estallido social. Por último, el tercer grupo de estudio, en específico residentes del edificio O'Higgins se llevará a cabo un muestreo aleatorio, el cual es aquello en la que todos los sujetos de la población tienen la misma probabilidad de ser escogidos. Por último, en base a las entrevistas se debe cumplir los siguientes criterios de selección para la recolección de datos:

Locatarios comerciales

- A) Al menos 1 año de operación antes del estallido social y que actualmente esté en funcionamiento.
- B) Locales establecidos en el edificio O'Higgins y sus alrededores en Calle Condell de la ciudad de Valparaíso.
- C) Los locales comerciales escogidos serán de pequeño o mediano tamaño, se excluyen grandes empresas.
- D) Ser dueño del local o estar a cargo.

Autoridades locales en Valparaíso

- A) Funcionarios activos durante el estallido social de 2019 y años posteriores.
- B) Representantes de áreas relacionadas con comercio y seguridad ciudadana.
- C) Experiencia en el manejo de la crisis y participación en programas de recuperación y apoyo a los locatarios y residentes del sector.

Residentes y conserje del edificio O'Higgins

A) Residir y en caso del conserje trabajar en el edificio al menos desde el año 2018 para aportar un conocimiento previo, durante y posterior al estallido social.

Plan de análisis de datos

Para el análisis de los datos cuantitativos se analizará comportamientos económicos durante el estallido social en base a periodos previos y posteriores, para observar el grado de efecto en el comercio con datos del INE, Banco Central y la Biblioteca del congreso nacional de Chile. Además, se analizará datos cuantitativos en el sector de Valparaíso con datos respecto a superficies vandalizadas y cerradas en relación con el comercio general, servicios y empleos afectados, se utilizará datos de Sercotec en base a ventas anuales y Atisba con superficies dañadas.

Para el análisis de los datos cualitativos se analizará entrevistas semiestructuradas en primer lugar a locatarios comerciales, en donde se analizarán los términos más repetidos dentro de las respuestas obtenidas para realizar tablas de frecuencia y categorizarlas en temas como: impacto económico percibido, estrategias de resiliencia, etc. En cuanto a las entrevistas a las autoridades locales de Valparaíso y residentes junto al conserje del edificio, se realizará un análisis cualitativo respecto a la información obtenida más relevante.

Hipótesis

Los locatarios del edificio O'Higgins y sus alrededores en Calle Condell experimentaron una caída significativa en su actividad económica como en las ventas, reducción en el flujo de clientes y daños a la infraestructura como consecuencia del estallido social de 2019. Sin embargo, aquellos locatarios que implementaron estrategias de resiliencia empresarial lograron reducir las pérdidas económicas en mayor medida que aquellos que no adoptaron dichas estrategias.

7. APLICACIÓN METODOLÓGICA

Como se mencionó anteriormente en la propuesta metodológica, el estudio utilizó una metodología mixta, que combinó la recolección y análisis de datos bajo un enfoque cuantitativo como cualitativo, donde se empleó la modalidad de triangulación para verificar correspondencia al contrastar datos cuantitativos como cualitativos.

Para la recolección de datos cuantitativos fue a través de información sobre la actividad económica analizando gráficos, tablas y datos para la elaboración de un reporte de resultados económicos en los periodos previo, durante y posterior al fenómeno del estallido social.

Para la recolección de información cualitativa, se utilizó el método de entrevistas semi estructuradas con preguntas relacionadas a los objetivos de estudio. Dentro de los elementos más importantes a investigar en las entrevistas por grupo destacan:

Locatarios comerciales

- A) Perspectiva de los hechos.
- B) Tipo de daños en la infraestructura.
- C) Modificación de horarios.
- D) Variación de ingresos y en empleo.
- E) Acciones y estrategias implementadas por el estallido social.

Autoridades locales

- A) Efectos en el comercio local y la comunidad por el estallido social.
- B) Preocupaciones expresadas por locatarios y la comunidad en consecuencia del estallido social.
- C) Sobre medidas o programas implementados.
- D) Perspectiva de la recuperación y aprendizajes.

Conserje y residentes del edificio O'Higgins y sus alrededores en la Calle Condell

A) Perspectiva del estallido social

B) Su observación en base al efecto en locales comerciales producto de la crisis.

D) Cambios en la actividad comercial y en la seguridad del sector.

E) Perspectiva sobre la recuperación y estrategias observadas en locatarios comerciales.

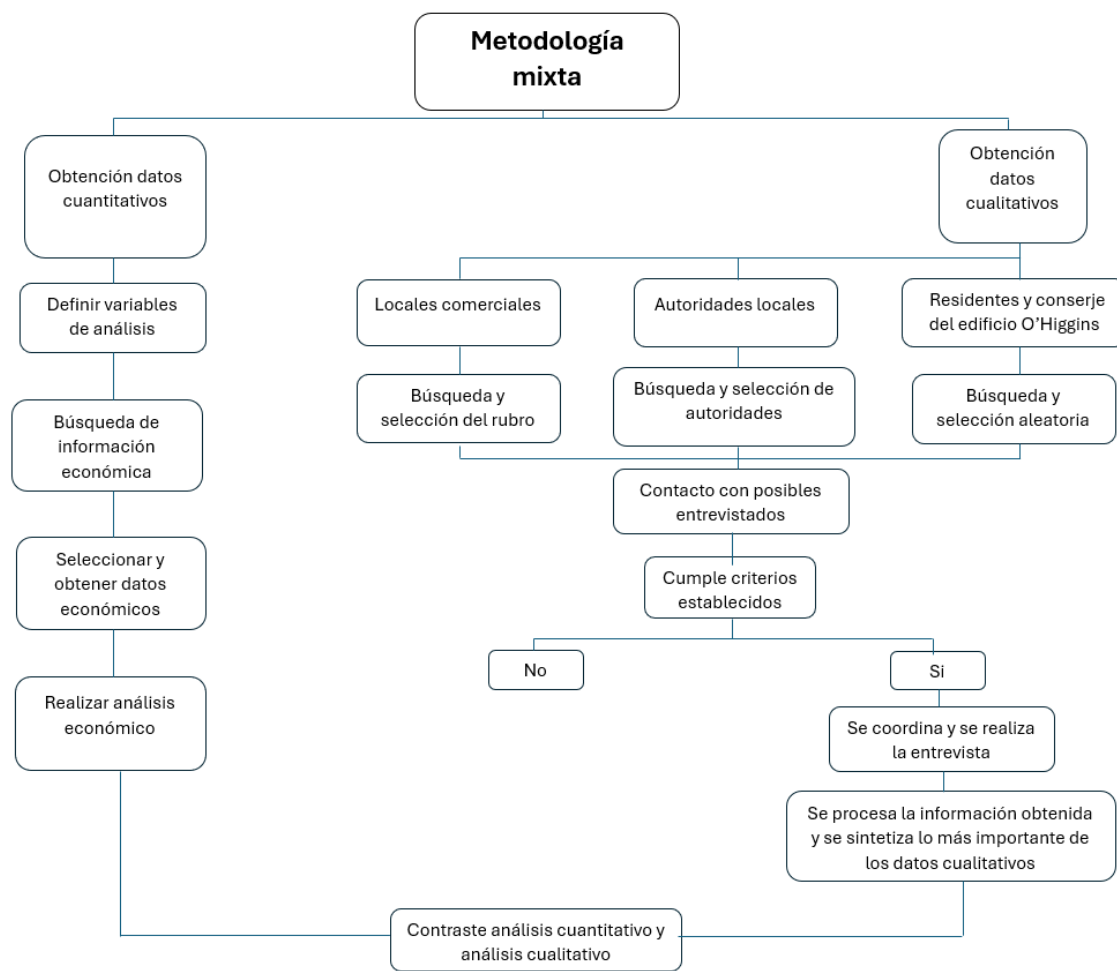
A través de las preguntas planteadas anteriormente por cada grupo de interés, se muestra en la siguiente tabla la programación de reuniones establecidas:

Tabla 2: Programación de reuniones establecidas

POBLACIÓN	GIRO COMERCIAL	CARGO	FECHA	FORMATO REUNIÓN	ESTADO
GRUPO 1 LOCALES COMERCIALES	VERDULERÍA Y FRUTERIA	DUEÑO	29 DE OCTUBRE 2024	PRESENCIAL	REALIZADA
	TIENDA DEPORTIVA	DUEÑO	29 DE OCTUBRE 2024	PRESENCIAL	REALIZADA
	REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS	DUEÑO	29 DE OCTUBRE 2024	PRESENCIAL	REALIZADA
	TIENDA ELECTRÓNICA	ENCARGADO DEL LOCAL	29 DE OCTUBRE 2024	PRESENCIAL	REALIZADA
	TIENDA DE ROPA ESCOLAR	ENCARGADO DEL LOCAL	29 DE OCTUBRE 2024	PRESENCIAL	REALIZADA
	LIBRERÍA	DUEÑO	29 DE OCTUBRE 2024	PRESENCIAL	REALIZADA
	PRODUCTOS NATURALES	DUEÑO	29 DE OCTUBRE 2024	PRESENCIAL	REALIZADA
	LANAS Y ZAPATERIA	ENCARGADO DEL LOCAL	29 DE OCTUBRE 2024	PRESENCIAL	REALIZADA
	JOYERIA	DUEÑO	08 DE NOVIEMBRE 2024	PRESENCIAL	REALIZADA
	PELUQUERIA	DUEÑO	09 DE NOVIEMBRE 2024	PRESENCIAL	REALIZADA
POBLACIÓN	NOMBRE DEL ENTREVISTADO	CARGO	FECHA	FORMATO REUNIÓN	ESTADO
GRUPO 2 AUTORIDADES LOCALES	ANDREA DE LA TORRE DIRECCIÓN DE SEGURIDAD VALPARAÍSO	GESTIÓN DE INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS	30 DE OCTUBRE 2024	ONLINE	REALIZADA
	HECTOR ARANCIBIA	PRESIDENTE DE LA CORPORACIÓN COMERCIO UNIDO	29 DE OCTUBRE 2024	PRESENCIAL	REALIZADA
	ADRIANA SAAVEDRA	DIRECTORA DESRROLLO ECONÓMICO	25 DE OCTUBRE 2024	PRESENCIAL	CANCELADA
POBLACIÓN	TIPO DE ENTREVISTADO	FECHA	FORMATO REUNIÓN	ESTADO	
GRUPO 3 RESIDENTES Y CONSERJE	CONSERJE	29 DE OCTUBRE 2024	PRESENCIAL	REALIZADA	
	RESIDENTE 1	08 DE NOVIEMBRE 2024	PRESENCIAL	REALIZADA	
	RESIDENTE 2	08 DE NOVIEMBRE 2024	PRESENCIAL	REALIZADA	

Fuente: Elaboración propia.

Esquema 1: Diagrama de Flujo aplicación metodológica del presente estudio



Fuente: Elaboración propia.

8. RESULTADOS

8.1 Resultados análisis cuantitativo

En primer lugar, se recopilaron datos del Banco Central sobre la actividad económica mensual del país. Este análisis incluye los períodos previo y posterior al estallido social, es decir desde el período de enero del año 2018 a mayo del año 2020:

Gráfico 2: Indicador mensual de actividad económica, IMACEC, volumen a precios del año anterior encadenado, series empalmadas, desde enero del año 2018 a mayo del año 2020



Fuente: Banco Central, IMACEC, Base de Datos Estadísticos.

Según datos del Banco Central, la actividad económica mensual, medida a través del índice IMACEC, experimentó una caída en octubre y noviembre del año 2019 debido al estallido social. En comparación con el mismo mes del año anterior, el IMACEC registró una caída del -4,30% en octubre y del -4,99% en noviembre. Antes del estallido social del 18 de octubre de 2019, la actividad económica mostraba un crecimiento leve pero constante. Por ejemplo, en septiembre de 2019, el índice había aumentado un 3,11% en comparación con el mismo mes del año anterior. Posterior al estallido social, se observa una pequeña recuperación económica entre diciembre de 2019 y marzo del año 2020. Sin embargo, con el inicio de la crisis sanitaria de COVID 19 volvió a impactar negativamente la economía agravando aún más la situación que ya venía deteriorada tras el estallido social. En marzo de 2020, la actividad económica disminuyó un -4,21% en relación con el mismo mes del año anterior, seguido de caídas más notorias en abril un -14,78% y en mayo un -15,91%.

El segundo gráfico muestra datos sobre la actividad económica mensual del país por sectores, entre ellos el comercio, servicios personales y, por último, restaurantes y hoteles entre los periodos de enero del año 2018 a mayo del año 2020:

Gráfico 3: Series de actividad económica mensual sectorial, volumen a precios año anterior encadenado, desde enero del año 2018 a mayo del año 2020

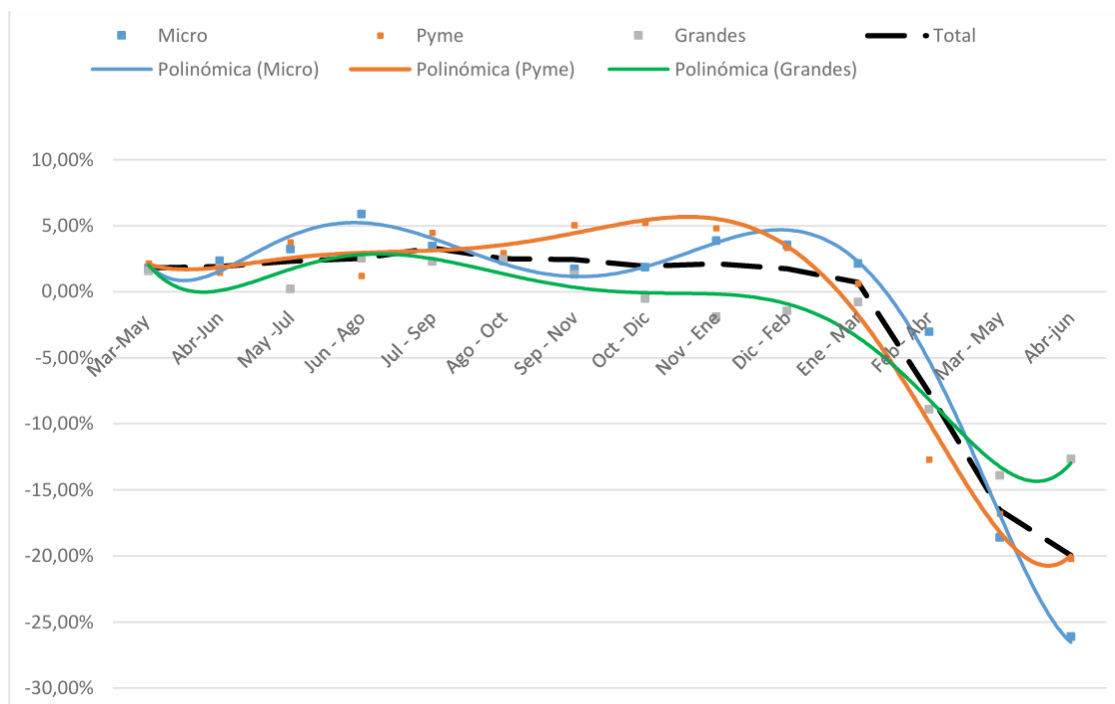


Fuente: Banco Central, Base de Datos Estadísticos indicadores sectoriales.

Los sectores seleccionados previo al estallido social mostraron un crecimiento constante en el volumen a precios encadenados respecto al año anterior. Sin embargo, a partir de octubre del año 2019, los sectores muestran una caída significativa, el comercio cae un -10,64%, restaurantes y hoteles un -9,53%, y los servicios personales un -12,36%. En noviembre, la tendencia negativa continuó, con una caída del - 8,99% en comercio, -13,26% en restaurantes y hoteles, por último, un -18,67% en servicios personales. Aunque el impacto del estallido social ya era notorio, la crisis sanitaria del año 2020 agravó considerablemente la situación. En abril del año 2020 se registraron las mayores bajas, donde el sector de restaurantes y hoteles sufrió una notoria caída del -60,99%, seguido por los servicios personales con -37,80% y el comercio con -23,11%. Estas cifras demuestran el impacto que tuvieron tanto el estallido social como la pandemia en la actividad económica de estos sectores seleccionados respecto a los mismos meses del año anterior.

Una de las consecuencias de la crisis económica en locatarios es la disminución en su capacidad para generar empleos, esto provoca una desaceleración en los niveles de ocupación. En la siguiente gráfica se puede analizar la variación de los niveles de empleo en las empresas a lo largo de un período de doce meses, entre octubre de 2019 y marzo de 2020, período marcado por el estallido social y la crisis sanitaria:

Gráfico 4: Evolución de la tasa de variación de ocupados en doce meses por tipo de empresa. Datos trimestrales (marzo-mayo de 2019 a abril-junio de 2020)



Fuente: Holz, M., & Gutierrez, Y. (2020, agosto). Estallido social y crisis sanitaria: mipymes desde la perspectiva del empleo, y el uso de Fogape.

Se observa que el crecimiento de la ocupación general muestra una tendencia a la baja entre los trimestres de julio-septiembre 2019 al trimestre enero-marzo del año 2020, pasando de una tasa de variación en doce meses de 3,32% a 0,71%. Es decir, en este periodo la ocupación aumentó respecto al mismo periodo del año anterior, pero a tasas más bajas. A partir del trimestre febrero-abril de 2020, se observan variaciones negativas de la ocupación, llegando a una caída en 12 meses de un 20% en el trimestre abril-junio. De la evolución de las tasas de variación por tipo de empresa, en el periodo posterior al estallido y post medidas sanitarias, se puede inferir lo siguiente, en los trimestres post estallido social, es decir a partir de septiembre-noviembre de 2019, se observa una tendencia a la disminución del crecimiento de la ocupación en empresas grandes. Las tasas de variación de la ocupación en grandes empresas comienzan a mostrar un signo negativo a partir del

trimestre octubre-diciembre de 2019. En el caso de las pequeñas y medianas empresas (pymes), se observa un crecimiento de la ocupación en los trimestres de agosto-octubre de 2019 y noviembre-enero de 2020, pasando de tasas de crecimiento de un 2,5% a un 5%. No obstante, este crecimiento se desacelera fuertemente a partir del trimestre diciembre-febrero de 2020, llegando a un crecimiento de 0,6% en el trimestre enero-marzo de 2020, y pasando a un decrecimiento en el trimestre febrero-abril 2020, ya en plena crisis sanitaria. En el caso de las microempresas, se observa un crecimiento de la ocupación a partir del trimestre octubre-diciembre de 2019, llegando a una tasa de crecimiento de un 3,54% en el trimestre de diciembre a febrero de 2020. No obstante, este crecimiento comienza a desacelerarse en el trimestre enero-marzo 2020, y comienza a mostrar tasas de signo negativo a partir del trimestre febrero-abril de 2020. Lo anterior según (Holz & Gutierrez, 2020), podría estar mostrando que el estallido social afectó en un primer momento la ocupación en las grandes empresas como un todo, en comparación con la ocupación en el sector micro y pymes y que, ante la ausencia de empleos en las grandes empresas, las personas se emplearon en pymes o incluso se auto emplean como trabajadores por cuenta propia. El hecho de que la caída en los niveles de ocupación en las grandes empresas ocurriera en el trimestre agosto-octubre, mientras que en las pymes y microempresas ocurriera después, en el trimestre noviembre-enero, podría ser un indicador de lo anterior.

Para el análisis económico en la región de Valparaíso, el cual es el área de estudio, se obtuvo información respecto al PIB de la actividad económica del banco central el cual es una forma de medir el valor de la producción de bienes y servicios donde se puede observar los datos estadísticos a través del siguiente gráfico:

Gráfico 5: PIB actividad económica, Región de Valparaíso, volumen a precios del año anterior encadenado, series empalmadas, desde enero del 2018 hasta abril del 2020 (miles de millones de pesos encadenados)



Fuente: Banco central, Base de Datos Estadísticos (BDE) PIB regional.

Durante el año 2018 ambos sectores, es decir comercio y servicios mantienen tasas de crecimiento positivas pero leves sobre el PIB de la actividad económica en la región de Valparaíso en comparación con el volumen a precios del año anterior, pero con el comercio mostrando mayor volatilidad. En el año 2019, y con relación al cuarto trimestre, el impacto del estallido social resulta notorio en ambos sectores, la actividad económica del comercio tuvo un decrecimiento en la tasa de aproximadamente -7,01% y, por otro lado, los servicios -4,08%. Por último, tras la pandemia en el segundo trimestre del 2020 agrava la situación significativamente en el comercio un -15,30% en comparación con el mismo período del año anterior en base al PIB de la actividad económica y un -15,35% en los servicios.

Dentro de los impactos urbanos sociales y económicos en Valparaíso, se realizará de acuerdo con el censo realizado previamente por Atisba para medir dichos efectos, en primer lugar, se mide la superficie total edificada en Valparaíso en M2, el recorrido va desde la plaza Aduana, hasta la Avenida Argentina y que limita al sur con la avenida Colón y al norte con el borde costero. El tipo de uso que incluye el comercio local o “general”, para diferenciar de las grandes tiendas y supermercados, la categoría “servicios” incluye bancos, financieras, AFPs y oficinas de todo tipo. También se consideraron los “equipamientos públicos”, que son básicamente recintos educacionales o de salud:

Tabla 3: Superficie edificada por uso de suelo en Valparaíso

TIPO DE USO	SUPERFICIE EDIFICADA EN M2	PORCENTAJE
COMERCIO EN GENERAL	193.628	27%
SERVICIOS	338.607	46%
SUPERMERCADOS	28.763	4%
GRANDES TIENDAS	47.307	6%
EQUIPAMIENTO	120.369	17%
TOTAL	728.674	100%

Fuente: Elaboración propia con datos de Atisba (2019). Estallido social ciudad de Valparaíso, impactos urbanos, sociales y económicos.

En base a la tabla 2 y el año 2019, se analiza que el comercio local en Valparaíso corresponde al 27% de la superficie edificada en M2 y los servicios un 46%, en términos generales el plan de Valparaíso tiene un total ocupado de 728.674 metros cuadrados. Lo anterior es fundamental para entender el efecto económico en el comercio general de Valparaíso y los servicios durante el estallido social.

A través de la siguiente tabla se puede apreciar el stock cerrado y vandalizado en Valparaíso:

Tabla 4: Superficie afectada por uso de suelo en M2

USO	CERRADO M2	VANDALIZADO M2	SUPERFICIE DAÑADA M2
COMERCIO EN GENERAL	33.961	14.656	48.617
SERVICIOS	22.952	73.867	96.819
SUPERMERCADOS	11.285	15.131	26.416
GRANDES TIENDAS	29.094	16.818	45.912
EQUIPAMIENTO	13.331	4.085	17.416
TOTAL	110.623 M2	124.557 M2	235.180 M2
PORCENTAJE	15%	17%	32%

Fuente: Elaboración propia con datos de Atisba (2019). Estallido social ciudad de Valparaíso, impactos urbanos, sociales y económicos.

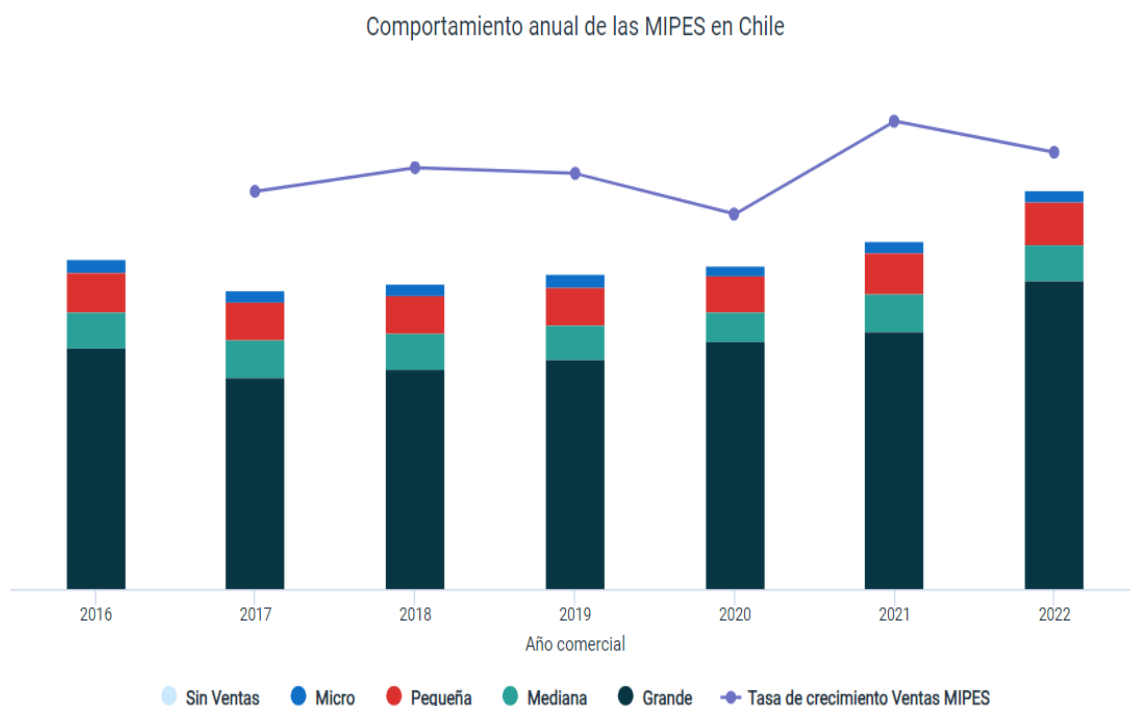
Se observa que el tipo de uso de suelo que incluye el comercio local o “general” fue el más afectado en el ámbito de stock cerrado con 33.961 M2, esto evidencia que los problemas de seguridad no solo llevaron a daños materiales, sino también a una creciente inactividad comercial mientras que los servicios muestran un nivel de daño aún mayor, pero el cierre es menor respecto al comercio.

Es preocupante observar que el comercio local ha experimentado un aumento notorio en la proporción de su superficie en M2 cerrada en comparación con la vandalizada, pasando del 8% al 18% del total edificado. Esta situación refleja los persistentes problemas de seguridad en Valparaíso. Por otro lado, en el sector de servicios, compuesto principalmente por bancos, entidades financieras y AFPs, aunque presentan altos niveles de vandalismo, siguen operando gracias a medidas de seguridad como cierres metálicos reforzados o puertas de acero, (Poduje et al., 2019).

En relación con las ventas del comercio en Valparaíso se observa el siguiente gráfico, el cual muestra la evolución anual de las ventas de las MYPES en el sector

de Valparaíso, clasificadas en micro, pequeñas, medianas y grandes empresas, además incluye la tasa de crecimiento de las ventas en el período 2016-2022:

Gráfico 6: Ventas (UF) anuales por tipo de empresa en el sector de Valparaíso



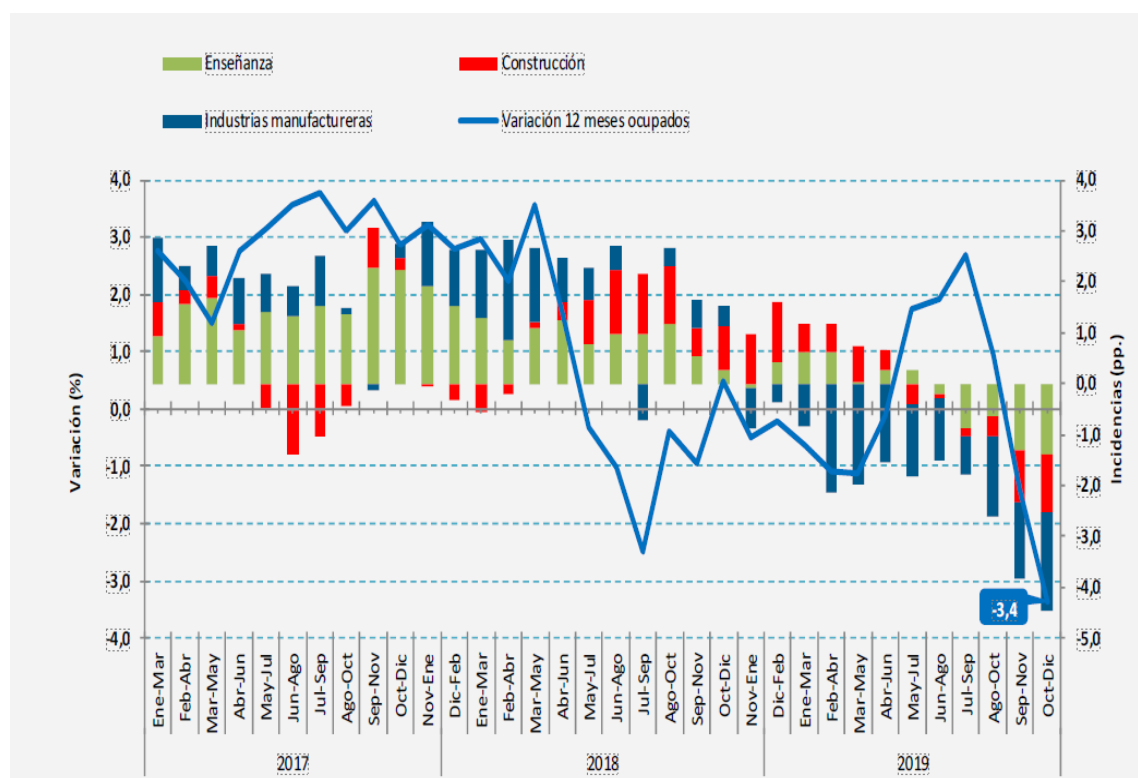
Fuente: Sercotec. Ventas (UF) anuales por tipo de empresa en el sector de Valparaíso.

- Microempresas: Respecto al periodo entre el año 2018 a 2019, microempresas disminuyeron sus ventas de 5.955 UF a 5.813 UF, Al igual desde el año 2019 disminuyen sus ventas de 5.813 UF a 5.171 UF en 2020 presentando mayor cambio.
- Pequeñas empresas: registraron ventas de 18.726 UF en 2019 lo que se reduce en el año 2020 a 17.012 UF.
- Medianas empresas: las ventas se redujeron de 16.988 a 16.146 UF en 2019, pero esto se reduce significativamente a 14.745 ventas en UF durante el año 2020.

Un cambio significativo se observa en el período entre 2019 y 2020 en micro, pequeñas y medianas empresas, donde se muestra una clara baja en las ventas (UF) en la región de Valparaíso.

Con relación a la ocupación en la región de Valparaíso durante el año 2019 se muestra en el siguiente gráfico, según las ramas de actividad económica enseñanza, industrias manufactureras y construcción:

Gráfico 7: Variación a 12 meses de ocupados e incidencias* según ramas de actividad económica, región de Valparaíso trimestres móviles



(*) Corresponden a los sectores económicos que registraron las principales incidencias en el último trimestre móvil.

Fuente: Boletín Informativo del Instituto Nacional de Estadísticas.

Según el boletín estadístico de empleo trimestral en la región de Valparaíso elaborado por INE (2020), expresa que los ocupados del trimestre móvil octubre - diciembre 2019 disminuyeron -3,4% en doce meses, equivalente a 28.653 personas menos, lo coincide con el contexto del estallido social, este indicador es relevante

para entender cómo el evento afectó la economía local. La baja viene explicada por la industria manufacturera, enseñanza y construcción. Industria manufacturera registró variación negativa de 23,2%, influido por elaboración de productos alimenticios; enseñanza mostró un descenso de 12,9%; mientras que construcción retrocedió 12,0%, debido a actividades especializadas de construcción. Por el contrario, las principales alzas ocurrieron en comercio, hogares como empleadores y servicios administrativos y de apoyo. Comercio avanzó 5,2% incidido por comercio al por mayor y menor; hogares como empleadores ascendió 10,5%; servicios administrativos y de apoyo creció en 17,2%.

8.2 Resultados análisis cualitativo

8.2.1 Resultados entrevistas con locales comerciales

Para analizar los resultados de las entrevistas realizadas a los locales comerciales, se elaboraron tablas de frecuencia que permitieron identificar coincidencias, conceptos y temas recurrentes mencionados por los entrevistados. Este enfoque facilitó responder las preguntas de investigación planteadas, las cuales se presentan a continuación:

Pregunta 1, tipo de negocio a entrevistar:

Gráfico 8: Cantidad de locales comerciales entrevistados y giro comercial

GIRO COMERICAL	CANTIDAD DE LOCALES
VERDULERÍA Y FRUTERIA	1
TIENDA DEPORTIVA	1
REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS	1
TIENDA ELECTRÓNICA	1
TIENDA DE ROPA ESCOLAR	1
LIBRERÍA	1
PRODUCTOS NATURALES	1
LANAS Y ZAPATERIA	1
JOYERIA	1
PELUQUERIA	1
TOTAL	10



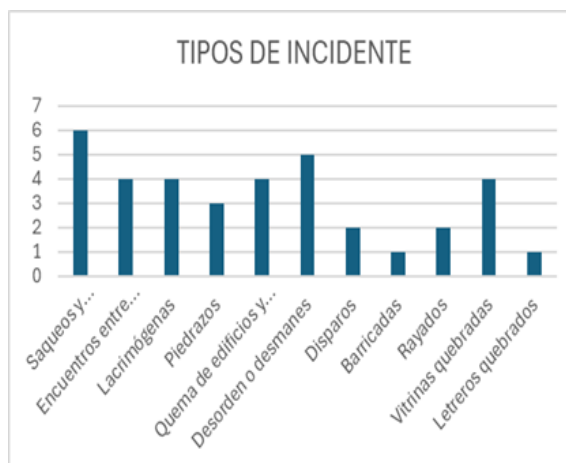
Fuente: elaboración propia.

Como se indicó previamente, se realizó un muestreo intencional para seleccionar locales comerciales de diversos rubros, con el propósito de obtener una perspectiva amplia y variada sobre las consecuencias del estallido social, considerando la venta de distintos productos y servicios. Del total de 10 locales analizados, se destaca que cada uno pertenece a una categoría comercial distinta, incluyendo tienda deportiva, joyería, tienda de ropa escolar, librería, entre otros observado.

Pregunta 2, sobre daños a la infraestructura propia o en los alrededores durante las manifestaciones y el tipo de afectación:

Gráfico 9: Tipos de daños observados durante las manifestaciones en el edificio O'Higgins y alrededores en calle Condell de Valparaíso

TIPO DE INCIDENTE	FRECUENCIA
Saqueos y delincuencia	6
Encuentros entre carabineros y manifestantes	4
Lacrimógenas	4
Piedrazos	3
Quema de edificios y locales	4
Desorden o desmanes	5
Disparos	2
Barricadas	1
Rayados	2
Vitrinas quebradas	4
Letreros quebrados	1



Fuente: elaboración propia.

Dentro de las entrevistas realizadas se identificó que los conceptos más recurrentes mencionados por los locatarios comerciales estuvieron relacionados con saqueos, delincuencia, desórdenes y desmanes. Si bien la mayoría de los locales ubicados dentro del edificio O'Higgins en Valparaíso no experimentaron daños directos en su infraestructura, sí observaron consecuencias significativas en los alrededores, particularmente en el sector de Calle Condell. Según los entrevistados, una de las razones de esta diferencia fue que los locales internos del edificio percibían mayor seguridad debido a su ubicación. En contraste, aquellos situados directamente en Calle Condell sufrieron daños graves como consecuencia de los disturbios ocurridos en el sector.

Pregunta 3, si hubo modificación de horarios de atención al público o cierre temporal del local durante el estallido social:

Gráfico 10: Modificación de horario o cierre temporal del local durante las manifestaciones

CAMBIO DE HORARIO/ CIERRE TEMPORAL	FRECUENCIA
Cambio de horario	8
Cierre temporal	2



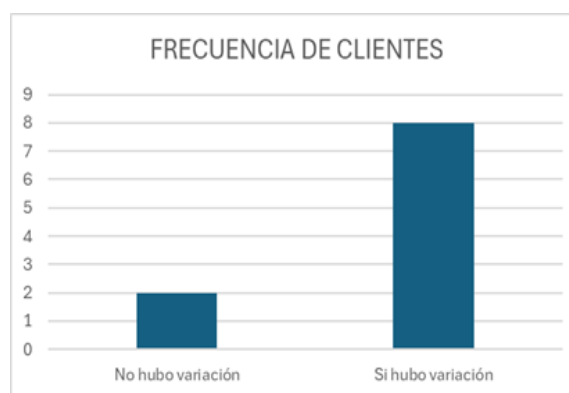
Fuente: Elaboración propia.

Del análisis realizado, se observa que 8 de los 10 locales comerciales entrevistados implementaron modificaciones en sus horarios de atención, optando por abrir más temprano de lo habitual y cerrar después del horario de almuerzo. Según los entrevistados, la razón principal fue porque las marchas y los desmanes comenzaban en horas de la tarde, lo que los llevó a adoptar medidas preventivas para resguardar la seguridad de sus locales y empleados. Además, dos de los locales entrevistados se vieron obligados a cerrar temporalmente, según expresan debido a la gravedad de la crisis, enfrentaron dificultades para operar en un sector marcado por la inseguridad. Estas decisiones reflejan la complejidad de las adaptaciones realizadas por los comerciantes para enfrentar el impacto del estallido social.

Pregunta 4, cambio en la afluencia de público o en los hábitos de consumo de los clientes:

Gráfico 11: Frecuencia respecto a la percepción sobre cambios en afluencia de público

AFLUENCIA DE PÚBLICO	FRECUENCIA
No hubo variación	2
Si hubo variación	8



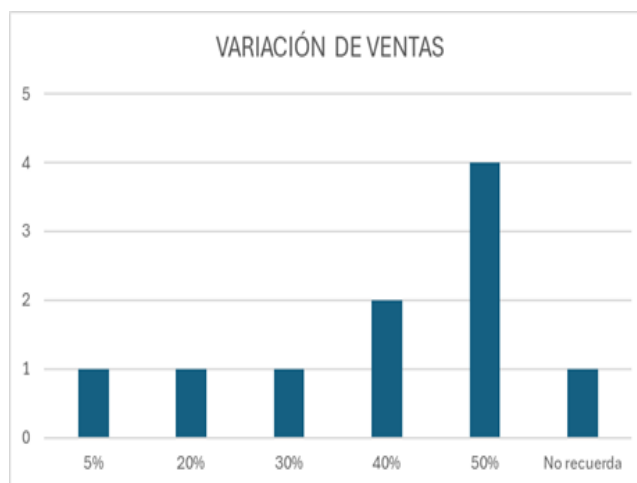
Fuente: elaboración propia.

El 80% de los entrevistados expresó cambios significativos en la afluencia de público en el sector como consecuencia del estallido social. Según lo que manifiestan locatarios comerciales, este fenómeno provocó un impacto considerable, ya que la mayoría de los comerciantes atribuyó la disminución del público al temor de los clientes de transitar por la Calle Condell, una zona cercana a la plaza Aníbal Pinto donde iniciaban las manifestaciones conocidas como la "zona cero". Este ambiente de inseguridad llevó a que muchas personas limitaran su presencia en el sector, acudiendo solo para realizar compras indispensables y retirándose rápidamente para evitar posibles riesgos. Sin embargo, hubo excepción de ciertos locales que no experimentaron una disminución en la afluencia de clientes los cuales correspondían a negocios de primera necesidad, como fruterías y verdulerías, cuyos productos eran esenciales para la vida diaria. Este tipo de clientela fija permitió a algunos comerciantes mitigar parcialmente el impacto económico provocado por la crisis.

Pregunta 5, percepción sobre la variación en los ingresos durante la crisis:

Gráfico 12: Frecuencia sobre la variación porcentual en los ingresos por las manifestaciones en comparación al período previo

VARIACIÓN DEL PORCENTAJE DE VENTAS	FRECUENCIA
5%	1
20%	1
30%	1
40%	2
50%	4
No recuerda	1

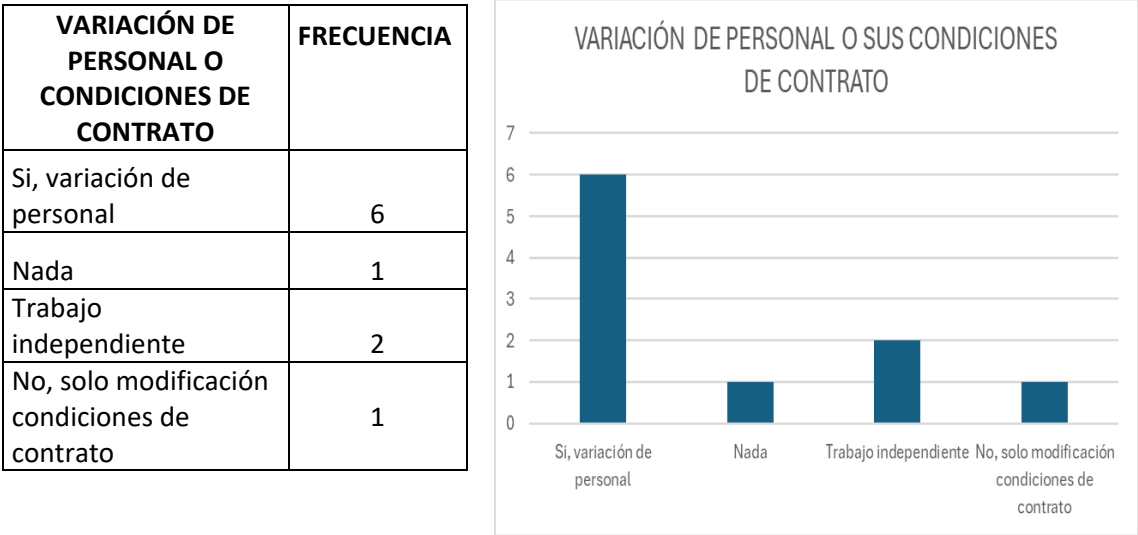


Fuente: elaboración propia.

La mayoría de los locatarios entrevistados manifestó haber experimentado pérdidas económicas significativas en sus ventas, estimadas en aproximadamente un 50% en comparación con el mes previo al estallido social. Este nivel de disminución refleja el impacto severo que tuvieron las manifestaciones y disturbios en la actividad comercial, especialmente en un contexto donde el flujo de clientes se redujo notoriamente debido al temor y la inseguridad que predominaban en el sector. Lo que resulta aún más preocupante, según lo expresado por los entrevistados, es que esta situación crítica se vio agravada con la llegada de la pandemia. Las restricciones sanitarias profundizaron aún más la baja en las ventas, llevando a muchos locatarios a enfrentar desafíos aún mayores para mantener el funcionamiento de sus negocios. En este escenario, algunos se vieron obligados a reducir personal, renegociar arriendos o incluso cerrar temporalmente, lo que evidencia la complejidad de los efectos combinados del estallido social y la crisis sanitaria sobre el comercio local.

Pregunta 6, sobre empleados despedidos o la modificación en sus condiciones de contrato:

Gráfico 13: Variación del personal de trabajo o de las condiciones en sus contratos

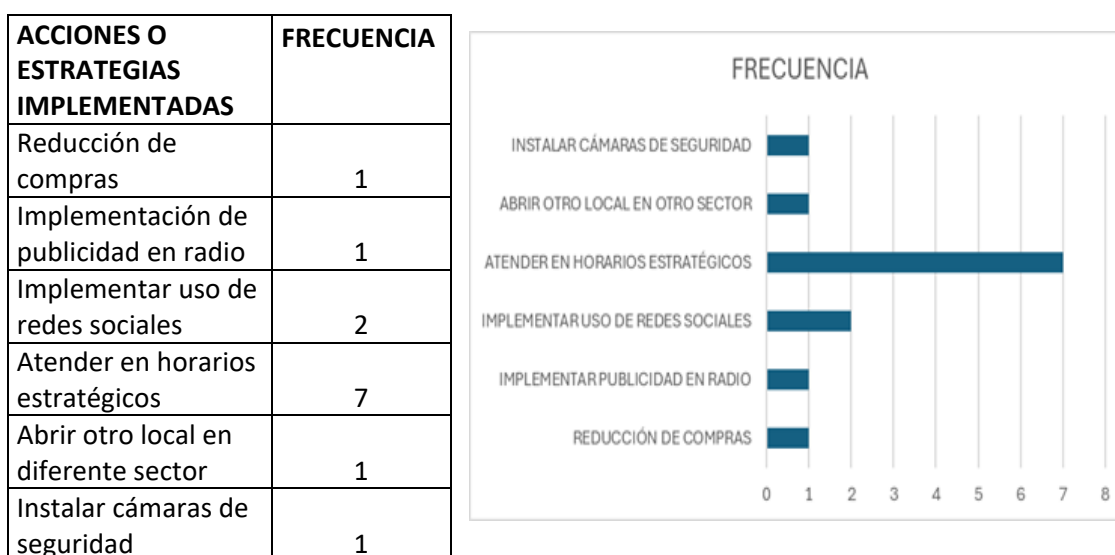


Fuente: elaboración propia.

De los locatarios entrevistados, seis de diez reportaron haber tenido que despedir alguno de sus trabajadores como consecuencia directa de la crisis económica generada por el estallido social. En algunos casos, la situación no presentó variaciones significativas debido a que los entrevistados operaban como trabajadores independientes, lo que les permitió enfrentar la situación sin afectar a otros empleados. Solo en un caso se observó la necesidad de modificar el contrato de trabajo, ajustando las horas laborales para adaptarse a la nueva realidad operacional del negocio. Estas medidas reflejan el impacto profundo de las circunstancias adversas en las dinámicas laborales de los locatarios, quienes se vieron forzados a tomar decisiones difíciles para garantizar la viabilidad de sus actividades comerciales.

Pregunta 7, estrategias o acciones implementadas para hacer frente a los desafíos económicos generados por el estallido social:

Gráfico 14: Frecuencia sobre acciones o estrategias implementadas durante el estallido por locatarios comerciales



Fuente: Elaboración propia.

La estrategia más adoptada por locatarios del sector fue ajustar los horarios de atención, priorizando horarios estratégicos. Esto se debió a que las protestas solían ocurrir durante las tardes, lo que obligó a muchos comerciantes a abrir sus locales más temprano de lo habitual para atender a público en las horas de menor riesgo. Además, algunos locatarios destacaron la implementación de redes sociales como una medida efectiva para mantenerse conectados con sus clientes. Plataformas como WhatsApp e Instagram fueron particularmente útiles para promocionar productos y mantener el contacto.

Un caso particular fue el de un locatario que decidió trasladar su negocio a otra ubicación, aunque inicialmente enfrentó dificultades debido a que los clientes no estaban informados del cambio, la utilización de redes sociales como medio de comunicación demostró ser clave para superar este desafío, logrando reestablecer su base de clientes en el nuevo lugar.

Pregunta 8, en relación si hubo recuperación de la actividad económica hasta la actualidad y efectos de la pandemia en sus actividades:

Gráfico 15: Frecuencia de respuestas sobre si se ha recuperado la actividad económica actualmente y si afectó la pandemia

RECUPERACIÓN ECONÓMICA Y PANDEMIA	FRECUENCIA
No se ha recuperado, si afectó la pandemia	7
Recuperación lenta, si afectó la pandemia	1
Si mejoró totalmente, si afectó la pandemia	2



Fuente: Elaboración propia.

La mayoría de los locatarios entrevistados coincidieron en que la actividad comercial no ha logrado recuperarse a los niveles previos al estallido social. A pesar de que el estallido social ya había afectado gravemente sus operaciones, hubo un consenso que fue la llegada de la pandemia lo que terminó de profundizar la crisis. Las restricciones sanitarias, la caída en la demanda y los cambios en el comportamiento de los consumidores contribuyeron a una disminución aún mayor en sus ingresos, dificultando enormemente la recuperación de sus márgenes de ganancia previos al estallido social. Este escenario refleja cómo la combinación de ambas crisis creó un entorno económico especialmente desafiante para los comerciantes.

8.2.2 Resultados entrevistas con autoridades locales de la ciudad de Valparaíso

Con relación a la pregunta sobre las preocupaciones expresadas por la comunidad y los locatarios del sector, Andrea de la Torre funcionaria de la dirección de seguridad ciudadana expresa que:

“Los principales temores eran sobre el robo del lugar no habitado, que es el robo a locales comerciales, también tenían mucho temor a saqueos cuando ellos estuvieran con sus locales abiertos y también mucho temor a incendios a que se metieran a los locales, además de saquear y generar incendios, por lo tanto ese temor además de expandirse a un tema económico, se expandía a un tema habitacional de los residentes, sobre todo los residentes que estaban arriba de los locales comerciales y hubo también mucho incendio en varios edificios en Calle Condell”, (Comunicación personal, 2024).

Por su parte Héctor Arancibia, el presidente de la corporación comercio unido de Valparaíso en relación con la misma pregunta expresa que:

“Fue solamente violencia, fue vandalismo, fue destrucción y aquí cualquier persona que camine por la calle Condell lo puede ver a menos de una cuadra y ya se da cuenta inmediatamente de qué fue el estallido delictual que sufrimos. En base a eso los locales comerciales también le expresaron esa preocupación por decir sobre los hechos delictivos que ocurrieron”, (Comunicación personal, 2024).

Se puede concluir que tanto locatarios como los residentes del sector de estudio vivieron periodos de gran incertidumbre y temor. Las consecuencias del estallido social no solo tuvieron un impacto económico en los negocios con grandes preocupaciones en los dueños por posibles saqueos, sino que también produjeron una alteración significativa en la convivencia y seguridad de la comunidad de Calle Condell, donde aquellas consecuencias perduran y están a la vista.

Dentro de las medidas o programas que se implementaron para apoyar a la comunidad y locatarios comerciales, Andrea declara:

“Todo lo que es seguridad en temas de delitos corresponde a lo que es la seguridad pública, la seguridad pública son las policías y ellas, sea carabinero, la PDI, el Ministerio Público, son las encargadas de ejercer la ley frente a la criminalidad. Como municipio no tenemos dichas atribuciones, sin embargo, en ese periodo se hizo un acompañamiento de funcionarios municipales en camionetas para poder marcar presencia, presencia de Estado que se denomina, pero finalmente era presencia de instituciones para disminuir el tema de los saqueos y los incendios. Posterior a aquello, que ya fue el año 2023, recién se inauguraron las medidas de patrullaje preventivo comunitario. Fue hartó tiempo después, por lo tanto, en ese momento se improvisó un estilo de patrullaje, pero como te contaba, era de funcionarios municipales, que no contaban ni con la herramienta, ni con el conocimiento, sino que solamente la voluntad de acompañar y generar presencia de Estado”, (Comunicación personal, 2024).

por su parte Héctor Arancibia dice que:

“Resultados están a la vista aún no podemos levantar nuestra Calle Condell solicitamos ayuda para aquellos dueños que tienen locales que fueron quemados las ayudas vinieron por parte del gobierno a través de Sercotec y de CORFO, que hayan sido suficientes o insuficientes obviamente que con todas las pérdidas que tuvimos eran insuficientes pero fueron un salvavidas que nos llegó en su momento y te estoy hablando a fines del año 2019, ayudaban pero no solucionaban todo el problema”, (Comunicación personal, 2024).

En resumen, aunque existieron medidas de apoyo, tanto a nivel municipal como gubernamental, la respuesta fue limitada y no logró solucionar en su totalidad los problemas que enfrentaron los comerciantes y la comunidad en el periodo posterior al estallido social.

En relación con la pregunta sobre la evolución de la seguridad en la Calle Condell desde el estallido social hasta la actualidad, Andrea de la torre dice que:

“Yo creo que hubo un fenómeno posterior al estallido social que fue el decaimiento del respeto hacia la normativa y la Ley, sobre todo la figura de Carabineros. Además, después del estallido hubo una baja importantes de Carabineros, y eso se notó porque los vecinos, los locatarios nos reclaman mucho de que no hay presencia policial en las calles, no sobre todo en ese sector, frente al debilitamiento de la imagen de la seguridad pública, se ha seguido generando en este lugar una condensación de delitos, que ya quizás no está tan dirigido hacia el local comercial, propiamente tal, sino que está más dirigido hacia el transeúnte nocturno de este sector”, (Comunicación personal, 2024).

Se destaca que uno de los fenómenos posteriores fue el decaimiento del respeto hacia la normativa y la figura de Carabineros, lo que se agravó por una importante reducción en la presencia de efectivos policiales. Esto generó una percepción generalizada de inseguridad entre los vecinos y locatarios, quienes denunciaron la falta de presencia policial.

Por su parte Héctor Arancibia sobre la evolución de la recuperación económica de los locatarios:

“No es lo mismo a como era antes del estallido, el resultado salta a la vista donde la Calle Condell está como te digo destruida con más de 30 locales que están aún desocupados, los rayados en las calles. No obviamente que los niveles no se han conseguido en estos cinco años de lo sucedido Valparaíso, nunca más volvió a ser lo que era y especialmente el sector de Calle Condell que como te digo, este era el centro neurálgico donde se cometieron todos estos hechos, la delincuencia se apoderó de las calles y hoy en día lo estamos pagando en todo Chile, el comercio tiene que cerrar temprano, la ciudadanía se esconde temprano, los locales a las 6 de la tarde ya están cerrando porque no hay público y lamentablemente esos platos rotos nosotros los comerciantes lo pagamos, el nivel de venta que nosotros

teníamos está lejos de ser lo que era en ese tiempo, esperamos que las nuevas autoridades electas tomen conciencia de lo sucedido vean la forma en que nos puedan brindar ayuda”, (Comunicación personal, 2024).

El presidente de la corporación comercio unido de Valparaíso manifiesta que la recuperación económica de los locatarios en la Calle Condell ha sido limitada y no ha logrado volver a la situación anterior al estallido social. Por ende, con la esperanza de mejoras solicita que las nuevas autoridades tomen consciencia de la situación y busquen formas de apoyar la recuperación del comercio en la Calle Condell.

Respecto a los aprendizajes obtenidos por la Dirección de Seguridad Ciudadana en cuanto a la gestión de crisis y la seguridad comercial a partir del estallido social:

“El tema del estallido social es un tema que todavía está siendo estudiado, yo creo que los aprendizajes que hay ahora tienen que ver más como un sentido de articulación entre instituciones y comunidades. Una institución por sí misma es incapaz de poder aplacar el daño que generó el estallido social. Por lo tanto, hoy en día hay distintas carteras ministeriales que pretenden levantar Calle Condell, hay miras para hacer proyectos también en la Plaza Cívica, sé que hay proyectos Sercotec para agrupaciones de locatarios, la municipalidad compró un inmueble en Calle Condell. El aprendizaje es el acompañamiento mutuo y articulación entre locatarios, comunidad e instituciones municipales y también instituciones de seguridad pública, creo que es la única manera”, (Comunicación personal, 2024).

En conclusión, se reconoce que una sola institución no puede afrontar de manera efectiva los daños causados por el estallido, por lo que se ha promovido la colaboración entre diferentes entidades. En conclusión, se destaca que el aprendizaje clave es la colaboración entre autoridades.

Héctor Arancibia tiene una visión mucho más negativa de los resultados respecto a los aprendizajes posteriores al estallido social:

“Aprendizaje positivo en nada, porque todo fue negativo porque todo lo que supuestamente se pedía está igual o no se mejoró en nada y el país está cada vez peor desde el estallido, todo fue dañino todo fue negativo y los platos rotos los estamos pagando hasta el día de hoy no solamente nosotros, sino que esto es generalizado porque el daño fue a nivel país de seguridad”, (Comunicación personal, 2024).

En conclusión, él considera que no ha habido ningún aprendizaje positivo y que, a pesar de las solicitudes y promesas de mejora, la situación sigue igual o peor.

8.2.3 Resultados entrevistas con conserje y residentes del edificio O’Higgins de la ciudad de Valparaíso

De la entrevista con el tercer grupo de estudio es decir conserje y residentes del edificio O’Higgins, destacan en primer lugar los comentarios del conserje respecto a los cambios en la actividad comercial y en la seguridad del edificio después del estallido social:

“En el fondo esto era vandalismo lo que había. Se agarraban aquí entre los vándalos con los Carabineros alrededor del edificio. Era cosa de todos los días. Por lo tanto, optaron todos los negocios por cerrar, donde esto estuvo arto tiempo cerrado, pero a los locales del edificio a ellos no les afectó físicamente, sí rayaduras, sí trataron de robar, pero como había gente acá no paso nada porque estaban protegidos al estar en el interior”, (Comunicación personal, 2024).

El conserje expresa que, a pesar de los actos vandálicos alrededor del edificio, los negocios en el interior del edificio estuvieron protegidos, ya que la presencia de personas en el lugar ayudó a disuadir los robos, por lo tanto, ellos no se vieron afectados.

En comparación con el período previo al estallido social y la situación actual del comercio en la Calle Condell y del edificio O'Higgins el conserje expresa que:

“Claro, como te digo, hubo un cambio radical. Aquí esto, como era antes ahora no lo es, la gente actualmente anda asustada, antes era la pandemia y ahora son los ladrones. la gente que trabaja a las 6, 7 de la tarde ya desaparecen, no andan en las calles. Los negocios tienen todo cerrado en las tardes, antes esto lo tenían más tiempo, ahora no, disminuyeron totalmente los locales donde el estallido los perjudicó mucho, después la pandemia también, eso yo creo que va a quedar marcado para toda la vida a la gente y a todos en general”, (Comunicación personal, 2024).

A través de estas palabras se puede concluir que el estallido social, seguido por la pandemia, impactó profundamente al comercio, disminuyendo tanto el número de locales activos como los horarios de funcionamiento. Estos eventos dejaron marca en la percepción de seguridad y en el comportamiento de los comerciantes y la comunidad actualmente, lo que ha dificultado la recuperación económica y social de la Calle Condell.

Por su parte respecto a las declaraciones de los residentes del edificio O'Higgins, en primer lugar, se destaca respecto a la pregunta cómo afectaron estos cambios en el comercio a su vida diaria como residente del sector en términos de acceso a productos, servicios o seguridad:

“Nosotros estábamos acostumbrados a comprar acá cerca y tuvimos que cambiar la forma de compra, comprar mucho online en horarios de mañana para que los productos pudiesen llegar más temprano, porque si no venían a dejar los productos en la tarde porque habían incidentes y la seguridad cambió bastante tuvimos que llegar antes de las 18 hrs, tuvimos que pedir que nuestro horario de trabajo se cambiara, el horario de salida para no encontrarnos con las turbas , con los movimientos sociales que se encontraban, así que todo cambió en ese sentido”, (Comunicación personal, 2024).

En términos de acceso a productos y servicios se destacan los cambios, donde residentes se ven obligados a modificar sus hábitos de compra, optando por el comercio online y asegurándose de que las entregas se realizaran en horarios de la mañana para evitar los incidentes que ocurrían por las tardes. Además, tuvieron que ajustar sus horarios laborales y de desplazamiento para evitar enfrentarse a las turbas, lo que generó una sensación constante de inseguridad.

En comparación con el período anterior al estallido social, un residente describe la situación actual del comercio en la Calle Condell y del edificio O'Higgins de la siguiente manera:

“El espacio actualmente no es atractivo, tampoco para un turista no es bonito y como que se mantuvo esa idiosincrasia del descuido del entorno como que continuó ese poco cuidado, esa inseguridad desde el estallido social continuó esa inseguridad hasta el día de hoy”, (Comunicación personal, 2024).

Se describe la situación actual como desalentadora, donde se considera que la Calle Condell y el edificio O'Higgins han perdido su atractivo, tanto para la comunidad como para los turistas. Se percibe que el descuido del entorno y la inseguridad que surgieron durante el estallido social se normalizo.

9. CONCLUSIONES

A través de la triangulación de información, se concluye que el estallido social del año 2019 tuvo un impacto significativo en los locatarios comerciales del edificio O'Higgins y de los alrededores de la Calle Condell en Valparaíso, afectando tanto la infraestructura como las ventas de los negocios. En el caso de los locatarios establecidos al interior del edificio O'Higgins, no se registraron daños significativos en su infraestructura, pero si efectos en sus ventas. Lo anterior se atribuye a la seguridad al interior del edificio, junto a la implementación de diferentes medidas como horarios estratégicos de atención y el reforzamiento de rejas metálicas. Sin embargo, el flujo de clientes y ventas disminuyó drásticamente debido al ambiente de temor generalizado. Por otro lado, los locales comerciales situados en los alrededores del edificio en la Calle Condell sufrieron graves daños tanto en términos materiales como económicos. Entre los principales daños expresados se incluyen desmanes, saqueos, vitrinas rotas e incluso incendios, lo que generó un entorno de inseguridad que redujo significativamente la presencia de clientes en el sector.

En relación con la respuesta de los pequeños y medianos locatarios, si bien lograron implementar estrategias para resistir y recuperar el funcionamiento de sus negocios, estas se limitaron principalmente a medidas reactivas, sin adoptar un enfoque más bien proactivo que les permitiera estar mejor preparados ante la crisis. Las acciones más comunes incluyeron reparaciones en infraestructura, adaptación de horarios, reorganización de recursos financieros y negociaciones con arrendadores y proveedores. Por lo cual, se evidencia la vulnerabilidad de los pequeños y medianos locatarios ante crisis de gran magnitud.

Por otro lado, con la información cuantitativa económica obtenida y la cualitativa mediante entrevistas, se concluye que, aunque los efectos del estallido social fueron negativos, estos se vieron agravados por el impacto de la pandemia que profundizó la crisis económica y complicó aún más la recuperación de los locatarios.

Para finalizar respecto a la hipótesis planteada, se confirma la primera parte con los datos y conclusiones obtenidas, entre ellos la caída significativa en la actividad económica de locatarios comerciales del sector, en primer lugar, por la disminución

de la afluencia de público lo que tuvo efecto en las ventas debido al ambiente de inseguridad. En segundo lugar, por los daños en la infraestructura y las pérdidas en daños materiales. Con relación a la segunda parte de la hipótesis, que señala que las estrategias de resiliencia empresarial ayudaron a reducir las pérdidas, también se confirma en las conclusiones donde los locatarios del edificio O'Higgins lograron mitigar los efectos económicos mediante diferentes medidas como horarios estratégicos, uso de redes sociales y reforzamiento de seguridad, lo que les permitió mantener en funcionamiento sus locales pese a la crisis.

10. BIBLIOGRAFÍA

- 1) Berrío, A. (2006, diciembre). La perspectiva de los nuevos movimientos sociales en las obras de Sydney Tarrow, Alain Touraine y Alberto Melucci. *Estudios Políticos*, (núm. 29), p. 218-236. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16429057009>
- 2) Duchek, S. (2020). Resiliencia organizacional: una conceptualización basada en capacidades. *Bus Res* 13, 215–246. <https://doi.org/10.1007/s40685-019-0085-7>
- 3) Garcés, M. (2020). Capítulo 1 octubre de 2019. In *Estallido social y una nueva constitución para Chile* (LOM ediciones ed., pp. 13-21).
- 4) Gurr, T. (1970). *Why Men Rebel* (Primera edición ed.). Editores asociados SA.
- 5) HERNANDEZ SAMPIERI, R. (2018). METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN LAS RUTAS CUANTITATIVA CUALI Y MIXTA.
- 6) Holz, M., & Gutierrez, Y. (2020, agosto). Estallido social y crisis sanitaria: mipymes desde la perspectiva del empleo, y el uso de Fogape. Biblioteca del congreso nacional de Chile, N.º SUP: 125.534(3.0), 5-7. https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/29109/2/B_CN_estallido_COVID_mipymes_final.pdf
- 7) Jiménez, C. (2021, enero 27). #Chiledespertó: causas del estallido social en Chile. *Revista mexicana de sociología*, 82(no.4).
- 8) Laraña, E. (1999). La construcción de los movimientos sociales.
- 9) Larsen, A. S. (2023). Monumentos de la ciudad de Valparaíso como objetos denunciadores del descontento social 180/19-22. Tesis grado de Magíster en Intervención del Patrimonio Arquitectónico. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/192550>
- 10) Lengnick, C., Beck, T., & Lengnick, M. (2011, septiembre). Desarrollar la capacidad de resiliencia organizacional a través de la gestión estratégica de recursos humanos. *Revista de Gestión de Recursos Humanos*, 21(3), 243-255.
- 11) Mayol, A. (2012). El Derrumbe Del Modelo.

- 12) Morales, M. (2020, Apr). ESTALLIDO SOCIAL EN CHILE 2019: PARTICIPACIÓN, REPRESENTACIÓN, CONFIANZA INSTITUCIONAL Y ESCÁNDALOS PÚBLICOS. análisis político, vol.33(n.98), pp.3-25.
<https://doi.org/10.15446/anpol.v33n98.89407>
- 13) Murillo, M. V. (2021, julio-agosto). Protestas, descontento y democracia en América Latina. NUEVA SOCIEDAD, (294).
- 14) Peña, C. (2021). Los aspectos universales del malestar. In La revuelta de octubre en Chile. Patricio Silva y Carlos Peña.
<https://ia801603.us.archive.org/7/items/la-revuelta-de-octubre-origenes-y-consecuencias/La%20revuelta%20de%20octubre%20origenes%20y%20consecuencias.pdf>
- 15) Poduje, I., Vergara, J., Iribarne, C., & Mieres, E. (2019, noviembre). *Estallido social ciudad de Valparaíso, impactos urbanos, sociales y económicos*. Atisba.
- 16) Somers, S. (2009). Measuring resilience potential: An adaptive strategy for organizational crisis planning. Journal of Contingencies and Crisis Management, 17, 12–23.
- 17) Touraine, A. (1997). ¿Podremos vivir juntos? La discusión pendiente: El destino del hombre en la aldea global.

11. WEBGRAFÍA

- 1) Base de Datos Estadísticos (BDE). (n.d.). Base de datos Estadísticos. <https://si3.bcentral.cl/siete/>
- 2) Garretón, M. (2023, octubre 17). Multigremial Nacional y 18-O: "El Estado está en deuda con miles de pymes". Emol. <https://www.emol.com/noticias/Economia/2023/10/17/1110257/multigremial-nacional-estallido-social.html>
- 3) INE. (2020, enero 31). BOLETÍN ESTADÍSTICO EMPLEO TRIMESTRAL REGIÓN DE VALPARAISO. *Instituto nacional de estadísticas*, (44), 3. https://regiones.ine.cl/documentos/default-source/region-v/estadisticas/ocupacion-y-desocupacion/boletines/2019/bolet%C3%ADn-empleo-regional-trimestre-movil-octubre-diciembre-2019.pdf?sfvrsn=16b99ee9_2
- 4) Molina, T. (2022, octubre 18). Multigremial Nacional cifra en 17 mil las pymes vandalizadas en estallido social y acusa que "ninguna ha sido indemnizada". Emol. <https://www.emol.com/noticias/Economia/2022/10/18/1075886/multigremial-17-mil-pymes-estallido.html>
- 5) Morales, F. (2020, septiembre 1). Conflicto social. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/conflicto-social.html>
- 6) *Estallido social ciudad de Valparaíso, impactos urbanos, sociales y económicos* https://www.atisba.cl/wp-content/uploads/2019/11/Reporte-Atisba-Monitor-Estallido-Social_Valparaiso.pdf
- 7) Sercotec. (n.d.). Ventas (UF) anuales por tipo de empresa en el sector de Valparaíso. Sercotec. <https://explorador.sercotec.cl/>
- 8) T13. (2021, febrero 4). Calle Condell en Valparaíso vive el peor momento tras estallido social y pandemia. Canal 13. <https://youtu.be/qwJ-g52smXA?si=-dMcc-HHvmlLt9pJ>

12. ANEXOS

12.1 Modelo preguntas para entrevistas con Locales comerciales

1. ¿Podría comenzar describiendo brevemente su negocio y contarnos un poco sobre su experiencia en este rubro?
2. Desde su perspectiva como locatario comercial, ¿cómo vivió el estallido social del año 2019 en la calle Condell de Valparaíso?
3. ¿Tuvo algún daño a la infraestructura o en los alrededores de su local durante las manifestaciones? Si es así, ¿qué tipo de daños se produjeron y cómo impactaron a su local?
4. ¿Recuerda haber tenido que modificar su horario de atención al público o cerrar el local durante el estallido social?
5. ¿Notó un cambio en la afluencia de público o en los hábitos de consumo de los clientes como consecuencia del estallido?
6. ¿Cómo han variado sus ingresos antes, durante y después del estallido social?
7. ¿Tuvo que reducir la cantidad de empleados o modificar sus condiciones laborales por el impacto del estallido social?
8. ¿Qué estrategias o acciones implementó su negocio para hacer frente a los desafíos económicos generados por el estallido social y poder resistir o recuperarse frente a la crisis?
9. ¿Considera que el área comercial ha recuperado su actividad económica normal después del estallido social? ¿Cree que afectó la pandemia?
10. ¿Solicitó o recibió algún tipo de ayuda o financiamiento por parte de autoridades para poder mantener su negocio durante o después del estallido social?

12.2 Modelo preguntas para entrevistas con Dirección de seguridad de Valparaíso

1. Antes de comenzar, ¿Podría contarnos sobre su cargo actual y qué labores desempeña?
2. ¿De qué manera afectó en términos de seguridad en la comunidad y en el comercio local de Valparaíso el estallido social que ocurrió en el año 2019? ¿Y en específico en la calle Condell de Valparaíso?
3. ¿Cuáles fueron las principales preocupaciones expresadas en términos de seguridad por la comunidad y locatarios comerciales afectados durante la crisis?
4. ¿Qué medidas o programas se implementó para apoyar a la comunidad y locatarios comerciales afectados por el estallido social?
5. ¿Cómo evalúa la evolución de la seguridad en la calle Condell desde el estallido social hasta la actualidad? ¿Percibe que la situación ha mejorado, y los locatarios y la comunidad se sienten más seguros?
6. ¿Considera que la pandemia tuvo un impacto adicional en la seguridad y recuperación de la calle Condell? Si es así, ¿de qué forma?
7. ¿Qué aprendizajes ha obtenido la Dirección de Seguridad Ciudadana en cuanto a la gestión de crisis y seguridad comercial a partir del estallido social de 2019?

12.3 Modelo preguntas para entrevistas con el presidente de la corporación comercio unido de Valparaíso

1. Antes de comenzar, ¿Podría contarnos sobre su cargo actual y qué labores desempeña?
2. ¿De qué manera afectó en el comercio local y en profundidad en la calle Condell de Valparaíso el estallido social que ocurrió en el año 2019?
3. ¿Cuáles fueron las principales preocupaciones de los locatarios comerciales expresadas durante la crisis?
4. ¿Han sido suficientes las medidas o programas que se implementan para apoyar a los locatarios comerciales afectados por el estallido social?
5. ¿Cómo evalúa la evolución de la recuperación económica de los locatarios en general y en específico de la calle Condell después del estallido social hasta el presente? ¿Cree que han vuelto a niveles similares a los previos al estallido?
6. ¿Cree que afectó la pandemia en la recuperación de los locatarios?
7. ¿Qué aprendizajes han surgido para la gestión de crisis comerciales a partir del estallido social de 2019?

12.4 Modelo preguntas para entrevistas con residentes del Edificio O'Higgins

1. Antes de comenzar, ¿Podría contarnos donde tiene residencia y desde qué año vive ahí?
2. Desde su perspectiva como residente, ¿cómo vivió usted el estallido social del año 2019 en la calle Condell de Valparaíso?
3. ¿Observó si los locales comerciales de la calle Condell y del edificio O'Higgins se vieron afectados durante y después del estallido social?
4. ¿Cómo afectaron estos cambios en el comercio a su vida diaria como residente del sector en términos de acceso a productos, servicios o seguridad?
5. ¿Notó algún cambio en la actividad comercial de la calle Condell después del estallido social? ¿Qué tipo de cambios observó?
6. En comparación con el período previo al estallido social, ¿cómo describiría la situación actual del comercio en la calle Condell y del edificio O'Higgins?
7. ¿Cree que los comercios en esta área han logrado recuperarse desde el estallido social?
8. ¿Ha notado si algunos locales comerciales en la calle Condell han implementado estrategias o cambios para enfrentar las dificultades del estallido social?

12.5 Modelo preguntas para entrevistas con conserje del Edificio O'Higgins

1. Antes de comenzar, ¿Podría contarnos sobre su trabajo en el edificio O'Higgins y desde qué año trabaja ahí?
2. Desde su perspectiva como conserje, ¿cómo vivió usted el estallido social del año 2019 en el edificio O'Higgins y sus alrededores?
3. ¿Observó si los locales comerciales del edificio O'Higgins y alrededores se vieron afectados durante y después del estallido social?
4. ¿Hubo cambios en la en la afluencia de público que visitaba los comercios del edificio durante y después del estallido social?
5. ¿Notó algún cambio en la actividad comercial y en la seguridad del edificio después del estallido social? ¿Qué tipo de cambios observó?
6. En comparación con el período previo al estallido social, ¿cómo describiría la situación actual del comercio en la calle Condell y del edificio O'Higgins? ¿Alrededor de cuantos locales había antes y posterior al estallido social en el edificio
7. ¿Cree que los comercios en este sector han logrado recuperarse desde el estallido social? ¿Cree que afectó la pandemia?
8. ¿Ha notado si algunos locales comerciales del edificio O'Higgins y alrededores han implementado estrategias o cambios para enfrentar las dificultades del estallido social?