

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**PROPUESTA DE UN MODELO DE SISTEMA DE CAPACITACIÓN CON
TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN VÍA INTERNET, PARA LA FUNDACIÓN
PARA EL AUTO DESARROLLO DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA
(FADEMYPE)**

TRABAJO DE INVESTIGACION

PRESENTADO POR

**CERRITOS ALCÁNTARA, PEDRO ALBERTO
MÉNDEZ CRUZ, OVIDIO ANTONIO
TORRES MIRANDA, JUAN FRANCISCO**

PARA OPTAR AL GRADO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

SEPTIEMBRE 2014

SAN SALVADOR

EL SALVADOR

CENTRO AMÉRICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector : Ingeniero Mario Roberto Nieto Lovo
Secretaria : Doctora Ana Leticia Zavaleta de Amaya

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS

Decano : M.Sc Roger Armando Arias
Secretario : M.A.E. José Ciriaco Gutiérrez Contreras

TRIBUNAL EVALUADOR

Coordinador de
Seminario
de Graduación : Licenciado Rafael Arístides Campos
Docente Director : Ingeniero Mauricio Alberto Rivas Romero

AGRADECIMIENTOS

A Dios por darme la fortaleza necesaria durante todo este tiempo, a mi madre Reina Gladis Alcántara (QEPD) por su gran esfuerzo durante muchos años, a mi padre Manuel Cerritos por haberse esforzado en los tiempos difíciles para lograr darme estudio, a mi esposa Emma de los Ángeles Fermán de Cerritos por su apoyo y motivación a lo largo de esta carrera, a mis hijos Roxana Carolina, Gerardo Emmanuel y David Ricardo por la comprensión y apoyo que estos han brindado, a mis compañeros del trabajo de investigación por su confianza, empeño y dedicación al enfrentar este reto, al Docente Director Ing. Mauricio Alberto Rivas Romero por su ejemplo, dedicación y apoyo en este proceso, a todas las personas que de una u otra manera influyeron para la culminación de mi carrera.

Cerritos Alcántara, Pedro Alberto

A Dios mi Padre celestial por su respaldo y cuidado en cada día de mi vida y quien es el principal artífice de este logro, a mi novia Yesenia Hernández por su amor y respaldo, a mis padres Antonio Méndez y Rosa Mirian Cruz de Méndez por todo su apoyo y amor, a mis hermanos por su respaldo y cariño, a mis familiares por todas sus muestras de aprecio, a toda mi familia en la fe por ser un respaldo moral y espiritual, a mis compañeros de la investigación por su solidaridad y perseverancia, al personal de la fundación FADEMYPE por su colaboración al proyecto, a nuestro Docente Director Ing. Mauricio Alberto Rivas Romero, a los maestros y autoridades de la Universidad de El Salvador por ser nuestros guías en el logro de esta meta.

Méndez Cruz, Ovidio Antonio

A Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de difíciles y por brindarme sabiduría necesaria para sacar adelante esta carrera, a mis padres Francisco Torres (QDDG) que dio el impulso a este proyecto y Alicia Miranda por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, a todas aquellas personas que con su ayuda han colaborado en la realización del presente trabajo, en especial al Docente Director Ing. Mauricio Alberto Rivas Romero de este trabajo de investigación, por la orientación, el seguimiento y la supervisión continúa de la misma; a la fundación FADEMYPE, y su equipo de trabajo y especialmente al Director Allan Martell por haber contribuido al desarrollo de esta investigación, a mi familia, amigos y especialmente a los compañeros de la investigación por la paciencia y el impulso moral para continuar en este esfuerzo.

Torres Miranda, Juan Francisco

INDICE

RESUMEN	I
INTRODUCCION	ii
CAPITULO I. MARCO TEORICO DE LOS MODELOS, SISTEMAS, CAPACITACIONES, INSTITUCIONES CAPACITADORAS, TECNOLOGIA DE INFORMACION VIA INTERNET, ENFOQUE DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA EN EL SALVADOR Y DE LA FUNDACION PARA EL AUTODESARROLLO DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA (FADEMYPE)	
A. GENERALIDADES DE LOS MODELOS.....	1
1. Definiciones de Modelo.....	1
2. Características de los Modelos	1
3. Modelo Pedagógico Virtual.....	2
B. GENERALIDADES DE LOS SISTEMAS.....	5
1. Conceptos de Sistema	5
2. Características de los Sistemas	5
3. Clasificación de Sistemas	5
4. Parámetros de los Sistemas	6
C. GENERALIDADES DE LAS CAPACITACIONES.....	7
1. Concepto de Capacitación.....	7
2. Importancia de la Capacitación.....	8
3. Principio y Objetivos de la Capacitación.....	8
4. Sistema de Capacitación.....	9
a. Detección de las Necesidades de Capacitación (DNC).....	10
b. Diseño y Programación del Plan de Capacitación.....	14
c. Ejecución del Programa de Capacitación.	15
d. Evaluación de la Capacitación.....	15
e. Seguimiento de la Capacitación	15
D. INSTITUCIONES CAPACITADORAS EN EL SALVADOR.....	15
1. Instituciones Privadas	15
2. Instituciones Gremiales.	15
3. Instituciones Educativas	19
4. Información de Instituciones Capacitadoras en El Salvador.	21
a. Cámara de Comercio e Industria de El Salvador.	21
b. Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (CONAMYPE)	26
c. Fundación Empresarial para el Desarrollo Educativo (FEPADE)	28
d. Fundación del Desarrollo Empresarial (FUNDES y FUNDAPYME).....	30
e. Instituto Salvadoreño de Formación Profesional (INSAFORP).....	32
5. Marco Legal de Las Instituciones Capacitadoras en El Salvador	34
a. Descripción del Marco legal.....	34
b. Objetivo de la Normativa de Acreditación	34

c. Beneficios que tendrán las Unidades de Capacitación Empresarial	35
d. Tipos de Unidades de Capacitación Empresarial	35
E. Requisitos para ser Acreditada como Unidad de Capacitación Empresarial	35
f. Proceso para la acreditación de Unidades de Capacitación Empresarial.....	36
g. Registro de la Unidad de Capacitación Empresarial acreditada	37
h. Suspensión de la Acreditación	37
i. Disposiciones Especiales	38
j. Vigencia de la Acreditación	39
E. LAS TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACION.....	39
1. Generalidades de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)	39
2. Las Plataformas de Comunicación vía Internet.	41
3. Los Sistemas de Videoconferencia gratuitos utilizados en El Salvador.	43
4. Plataformas para Educación en Línea utilizadas en el país	48
5. Las Plataformas Especializadas en Educación a Distancia.	53
6. Ventajas de la Educación en Línea.	54
7. La Evolución de las TIC en Redes Sociales vía Internet	55
a. Facebook	55
b. Twitter	57
c. Google+	57
F. ENFOQUE DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA EN EL SALVADOR.....	59
1. Definición de Empresa.	59
a. Empresa.....	59
c. Micro Empresa.....	60
2. Criterios de Clasificación de Empresas	60
a. Según La Organización Internacional del Trabajo (OIT)	60
b. Según el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF)	61
G. ANTECEDENTES DE LA FUNDACION PARA EL AUTODESARROLLO DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA (FADEMYPE).....	63
1. Generalidades de FADEMYPE	63
2. Visión de FADEMYPE	64
3. Misión de FADEMYPE	64
4. Objetivos de la Fundación	64
5. Estructura Organizativa	65
6. Experiencia Institucional.....	65
7. Sistema de Capacitación actual de FADEMYPE.....	67
CAPITULO II. DIAGNOSTICO DE LA SITUACION ACTUAL DEL SISTEMA DE CAPACITACION QUE MANEJA LA FUNDACION PARA EL AUTO DESARROLLO DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA (FADEMYPE)	
A. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	74
B. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	74
1. Delimitaciones	74
2. Justificación del estudio.....	75
3. Hipótesis	75
a. Hipótesis General.....	75
b. Hipótesis Específicas.....	75

c. Métodos y Técnicas de Investigación	76
1. Métodos de Investigación	76
2. Tipo de Investigación	76
3. Técnicas e Instrumentos utilizados en la Investigación de Campo	77
4. Fuentes de Investigación	77
D. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION	80
1. Tabulación de Datos	80
2. Análisis e Interpretación de Datos	80
E. DIAGNOSTICO GENERAL DEL SISTEMA DE CAPACITACIÓN QUE MANEJA FADEMYPE.....	81
CONCLUSIONES EN BASE AL DIAGNOSTICO.....	86
RECOMENDACIONES EN BASE AL DIAGNOSTICO	87
CAPITULO III. PROPUESTA DE MODELO DE SISTEMA DE CAPACITACION CON TECNOLOGIAS DE INFORMACION VIA INTERNET	
A. DESCRIPCION DE LA PROPUESTA DEL MODELO DE SISTEMA DE CAPACITACION CON TECNOLOGIAS DE INFORMACION VIA INTERNET	91
B. FASES DEL SISTEMA DE CAPACITACION CON TIC VIA INTERNET	98
1. Fase de Análisis de los Participantes para Capacitaciones.	98
a. Formulario anexo al Diagnostico de Necesidades de Capacitación (DNC)	98
b. Análisis para la Distribución de los Empresarios en el Subsistema de Capacitación Virtual.	100
2. Fase de Diseño de los Requerimientos Necesarios para el Funcionamiento del Sistema de Capacitación con TIC vía Internet.....	101
a...Empresas proveedoras de servicio de Internet para el funcionamiento del Sistema de Capacitación con TIC vía Internet.	101
b. Requisitos Técnicos para la transmisión de Capacitaciones.	102
c. Plataformas Informáticas utilizadas en el Sistema de Capacitación con TIC vía internet.....	103
d. Recurso Humano Especializado.	105
e. Metodología enseñanza-aprendizaje utilizada en el Desarrollo de la Capacitación vía Internet.	109
3. Fase de Ejecución del Evento de Capacitación	111
4. Evaluación de la Capacitación vía Internet	115
5. Seguimiento de la Capacitación.	117
C. PRUEBA PILOTO DEL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE CAPACITACION CON TECNOLOGIA DE INFORMACION VIA INTERNET	119
1. Generalidades de la Prueba Piloto	119
2. Detalle del Desarrollo de la Prueba Piloto	120
3. Resultados de la Prueba Piloto	126
4. Seguimiento de Capacitación en Prueba Piloto	127
D. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN	129
E. PRESUPUESTO DE IMPLEMENTACION.....	130

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA PROPUESTA.....	131
BIBLIOGRAFÍA	132
GLOSARIO.....	134
ANEXO.....	141
Anexo N° 1 Cálculo de la muestra.....	1
Anexo N° 2 Formulario para Encuesta.....	4
Anexo N° 3 Guía de Entrevistas	9
Anexo N° 4 Respuestas a la Guía de Entrevista	11
Anexo N° 5 Tabulación de Resultados de Encuesta a los Empresarios(as).....	15
Anexo N° 6 Análisis e Interpretación de Datos	39
Anexo N° 7 Cotización de Servicio de Internet	79
Anexo N° 8 Manual de uso de las plataformas de información y comunicación vía Internet utilizadas en el Sistema de capacitación.....	82
Anexo N° 9 Elaboración de Carta Didáctica aplicando el método de diseño creativo	95
Anexo N° 10 Cotizaciones de Hardware y Equipo para CFV	99

RESUMEN

La Fundación para el Autodesarrollo de la Micro y Pequeña (FADEMYPE) es una institución que contribuye en el desarrollo de las micro y pequeñas empresas en los municipios de la Paz y zona norte de San Salvador, a través de dos departamentos: una a través del financiamiento y la otra a través de los servicios de Desarrollo Empresarial en el cual se encuentran: Asesorías, Consultorías, Capacitaciones etc. Por lo que en esta investigación se apoyara la unidad de los Servicios de Desarrollo Empresarial específicamente el área de capacitaciones.

El objetivo principal es proponer a FADEMYPE un modelo alternativo de Sistema de Capacitación usando Tecnologías de Información vía Internet bajo dos sub-sistemas uno virtual y otro semi presencial.

Para esta investigación utilizamos el método Inductivo donde se parte de lo específico a lo general, ya que se cuenta con una idea principal de dar una propuesta alternativa de un Sistema de Capacitación vía Internet y la investigación brindara elementos suficientes para aplicarla en la realidad y con mayor certeza, además la investigación es de tipo descriptiva donde los empresarios describen las vivencias de las capacitaciones en un ambiente natural. Los instrumentos a utilizar en la investigación son el cuestionario y la guía de entrevista para así, poder tener información primaria, encuestando a 103 empresarios que representaron la muestra y entrevistando a los Asesores Empresariales de la unidad de Servicio de Desarrollo Empresarial.

Se puede concluir que las capacitaciones contribuyen a mejorar los conocimientos y habilidades de los empresarios y empresarias que atiende FADEMYPE, ya que estos ponen en práctica las herramientas y conocimientos que adquieren en las capacitaciones, al mismo tiempo que consideran que el nivel de contribución que estas herramientas tienen en sus empresas es positivo. Así mismo se puede concluir que los avances tecnológicos de información y comunicaciones en los empresarios son aceptados y tienen las expectativas de recibir capacitaciones a través de internet.

Considerando la importancia que tienen las capacitaciones, para los empresarios se recomienda reforzar la unidad de capacitaciones a través de la implementación de un modelo de sistema de capacitación con tecnología de información y comunicaciones vía internet como una alternativa, para que la Fundación para El Auto Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa pueda atender a más empresarios y Empresarias a través de la unidad de Servicio de Desarrollo Empresarial en el área de capacitaciones

INTRODUCCION

La Fundación para el Autodesarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (FADEMYPE) ha desarrollado un sistema de capacitación dirigido a los empresarios y empresarias de micro y pequeñas empresas, este sistema se maneja en el área de Servicio de Desarrollo Empresarial de esta entidad, es por eso que para presentar una propuesta que modernice y haga eficiente dicho sistema surge la necesidad de conocerlo a profundidad desde el punto de vista de los beneficiarios y de los ofertantes. La propuesta de un modelo de sistema de capacitación con la aplicación de la Tecnología de Información vía Internet presenta varios temas que son de interés para el desarrollo de esta investigación.

En la medida que han avanzado los conocimientos de Internet como una herramienta ligada al mejoramiento de la competitividad empresarial, hay un incremento de empresas y organizaciones que en el país están adaptando estos procesos, logrando así muy buenos resultados, actualmente, el ambiente de Internet es poco explotado en el área de formación de recursos humanos, en la mayoría de los casos por desconocer las aplicaciones prácticas que pueden desarrollarse y que nos presentan importantes ventajas al desarrollar los eventos de capacitación vía Internet por lo tanto el trabajo de investigación consta de tres capítulos los cuales se detallan a continuación:

El capítulo I trata sobre el marco teórico, sobre los modelos en general, para luego plantear el modelo pedagógico virtual, posteriormente se estudian los sistemas, donde se plantean conceptos, los tipos y características de los mismos, abordando el estudio de las Tecnologías de Información y Comunicación y la aplicación de estas a los sistemas de capacitación. También se presentara un enfoque de la Micro y Pequeña empresa en El Salvador quien es el actor de este estudio, desarrollando el concepto de empresa, su clasificación y los criterios, conociendo los diferentes enfoques de instituciones que trabajan para este sector. Al finalizar este capítulo se conocerán antecedentes de la Fundación para el Autodesarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (FADEMYPE), servicios que esta ofrece, y el sistema de capacitación actual.

El capítulo II, trata de la investigación del sistema de capacitación que actualmente maneja FADEMYPE, se conocerá la situación actual de este sistema a través de la información recolectada de las zonas de atención a empresarios y empresarias tanto de Los Nonualcos (Santiago Nonualcos, San Pedro Nonualcos y San Rafael Obrajuelo), y San Salvador (CDMYPE San Salvador y Emprendedores). Además este capítulo incluye la tabulación, análisis e interpretación de los datos obtenidos los cuales se utilizaron para realizar un diagnóstico del Sistema de Capacitación que actualmente maneja FADEMYPE, y con esta información se realizan las conclusiones y recomendaciones.

En el capítulo III. Se presenta la Propuesta del Sistema de Capacitación vía Internet para la Fundación para el Auto Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa, (FADEMYPE) donde el objetivo principal es presentar una alternativa a las modalidades convencionales de capacitación mediante el uso de plataformas virtuales con Tecnología de Información vía Internet, en este documento se describe a detalle la propuesta antes mencionada, así como cada una de las fase que la componen aplicado a dos subsistemas, uno el Subsistema Virtual y el Subsistema Semi-presencial, además se presenta en detalles los resultados obtenidos en la prueba piloto del funcionamiento del Sistema de Capacitación, este documento además cuenta con el plan y presupuesto de implementación al final se hacen las respectivas conclusiones y se aportan recomendaciones para el mejor funcionamiento del Sistema de Capacitaciones con Tecnologías de Información vía Internet.

CAPITULO I. MARCO TEORICO DE LOS MODELOS, SISTEMAS, CAPACITACIONES, INSTITUCIONES CAPACITADORAS, TECNOLOGIA DE INFORMACION VIA INTERNET, ENFOQUE DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA EN EL SALVADOR Y DE LA FUNDACION PARA EL AUTODESARROLLO DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA (FADEMYPE)

A. GENERALIDADES DE LOS MODELOS

1. Definiciones de Modelo

- Es aquello que se toma como referencia para tratar de producir algo igual.¹
- Es una representación abstracta, gráfica o visual, física, matemática, de fenómenos, sistemas o procesos a fin de analizar, describir, explicar, simular; en general, explorar, controlar y predecir esos fenómenos o procesos.²
- Un modelo es una representación de un objeto, sistema o idea, de forma diferente al de la entidad misma, puede ser una réplica exacta de éste o una abstracción de las propiedades dominantes del objeto.³
- Es una representación de la realidad a una escala que permita su análisis y comprensión para predecir determinados resultados.⁴

2. Características de los Modelos

- El modelo es una reproducción que esquematiza las características de la realidad, las refleja, lo cual posibilita la investigación.
- El modelo debe ser operativo y mucho más fácil de estudiar que el fenómeno real. Es decir que puede transformar y someter a estímulos diversos con vistas a su estudio, lo que debe resultar más económico que estudiar el sistema real

¹ Diccionario de la Real Academia Española (RAE), año 2013.

² <http://unefa2013didactica.blogspot.com/2013/03/taller-n-2.html> Modelo Científico de Leo Apostel.

³ Publicación de la Dirección Nacional de Innovación Académica, Universidad Nacional de Colombia, Julio 2013.

⁴ Fuente Propia.

- Un mismo fenómeno de la realidad puede ser representado por varios modelos, inclusive rivales entre sí. Con frecuencia en la ciencia, cada modelo refleja algunas de las relaciones del fenómeno.
- El modelo se interpreta en la teoría científica, la teoría establece el significado de las variables, relaciones y constantes del modelo. Ejemplo los modelos matemáticos.
- Un modelo puede representar a varios sistemas reales. Por ejemplo, el modelo neurofisiológico sobre el estereotipo dinámico ha sido utilizado para explicar los fenómenos del aprendizaje, la formación del carácter, actitudes, hábitos, etc.

3. Modelo Pedagógico Virtual

Este modelo pedagógico de aprendizaje es un sistema educacional de cooperación, en donde interactúan profesores, alumnos y tutores, usando el Internet y utilizando Tecnologías de Información y Comunicación; en donde los alumnos implementan trabajo en equipo para crear y desarrollar proyectos utilizando la creatividad y habilidades personales.

Los métodos y técnicas son importantes para propiciar la interacción entre el profesor y el alumno, estudiante con estudiante o estudiante, grupo; para mejorar la interacción de contar con medios didácticos que van dirigiendo el curso y los objetivos que se pretenden alcanzar, además de una marcada orientación profesional pedagógica para que el alumno tenga una nueva forma de cómo educarse de forma virtual.

Las evaluaciones son de forma integral en la enseñanza total y de sus resultados del diseño curricular informático, su ejecución y evaluación,

La enseñanza de este modelo es de forma permanente bajo una visión aprendizaje estratégico, concebidos de un conjunto de procesos internos: cognoscitivos, motivacionales y emocionales, de tal forma que permita que el estudiante se desarrolle su aprendizaje programado, mediante el uso óptimo de su tiempo, recursos y esfuerzos.

Para este aprendizaje es necesario de forma sistemática la participación de otros actores, docentes y tutores, para propiciar una comunicación dialogada y participativa, además de un grupo en redes, concentrando y creando energía mental, para crear capacidades de alta calidad, según este modelo se consideran cinco etapas las cuales se identifican como Análisis, Diseño, Desarrollo, Evaluación y Administración (Ver Figura N° 1)

➤ **Análisis**

Es importante conocer las diferentes necesidades en un ambiente presencial y virtual de aprendizaje exitoso; para desarrollar un ambiente de aprendizaje conociendo las necesidades de los profesores y estudiante de la estructura de aprendizaje virtual y poder corregirlo, a través de un análisis estructural del proceso de aprendizaje virtual, considerando los elementos de la fase de análisis

- Análisis de los aprendizajes esperados.
- Análisis de contenidos y medios para obtenerlo.
- Análisis de los estudiantes, el objetivo que el estudiante pueda leer comprensivamente documentos, redactar informes, para participar en los sistemas de comunicación.
- Análisis de profesores y orientación de los objetivos de los aprendizajes y comprensión de los temas presencial y en línea, como los periféricos necesarios para mejorar el aprendizaje.

➤ **Diseño**

Este se puede entender como los requerimientos del sistema, tanto de forma presencial, como de forma virtual, de tal forma que se motive al estudiante a utilizarlo, además es necesario conocer en qué momento se expande el sistema, como también el sistema de evaluación, la estructura de navegación y ambiente virtual, el diseño de la interfaz del ambiente virtual.

➤ **Desarrollo**

Aquí se determinan los diferentes productos que se generan en el sistema dependiendo de los tipos de aprendizaje que se pretenden lograr.

Ejemplo: los documentos que apoyan el proceso de aprendizaje, la aplicación de herramientas para incorporar sonidos y graficas en tiempo real y simulaciones de cómo vivir el mundo de realidad virtual.

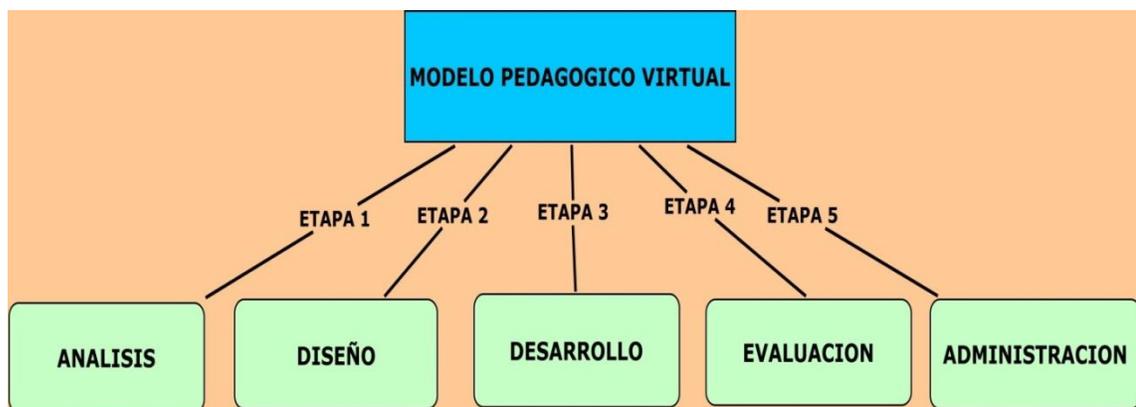
➤ **Evaluación**

Evaluar a los estudiantes durante la fase de desarrollo del aprendizaje, a fin de conocer el grado de conocimientos adquiridos. Se evalúan los contenidos, los modelos funcionales o prototipos virtuales, para realizar los ajustes necesarios en el sistema.

➤ **Administración**

Aquí se asegura que el sistema funcione correctamente con el mínimo posible problemas y el máximo satisfacción del estudiante, el técnico cuida de que el rendimiento del sistema y adaptación, sistema de almacenamiento, copias de seguridad, los paquetes de los cursos.

FIGURA No. 1 Esquema de las Etapas del Modelo Pedagógico Virtual⁵



⁵ Diseño Propio

B. GENERALIDADES DE LOS SISTEMAS

1. Conceptos de Sistema

- Un conjunto de elementos dinámicamente relacionados formando una actividad para alcanzar un objetivo operando sobre datos, energía y materia para proveer información, energía y materia⁶
- Sistema es un todo organizado y complejo; un conjunto o combinación de cosas o partes que forman un todo complejo o unitario. Es un conjunto de objetos unidos por alguna forma de interacción o interdependencia. Los límites o fronteras entre el sistema y su ambiente admiten cierta arbitrariedad.⁷
- Sistema es un conjunto de unidades recíprocamente relacionadas.⁸
- Es un conjunto integrado, de estructuras diversas, complejas y especializadas, que interactúan para conseguir un objetivo definido.⁹

2. Características de los Sistemas

- Todo sistema tiene uno o algunos propósitos. Los elementos (objetos), como también las relaciones, definen una distribución que trata siempre de alcanzar un objetivo.
- Los sistemas funcionan por medio de un conjunto de instrucciones.
- Los sistemas tiene pasos y procedimientos lógicos.
- El cambio en una de las unidades del sistema, con probabilidad producirá cambios en las otras.
- Los sistemas tienen la tendencia de adaptarse con el fin de alcanzar un equilibrio interno frente a los cambios del entorno.

3. Clasificación de Sistemas

Los sistemas pueden clasificarse tomando de base su constitución o naturaleza.

⁶ http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/lsg/teoria_sistemas.html

⁷ <http://apuntescientificos.org/sistemas-qfi.html>

⁸ Según Ludwig Von Bertalanffy, teoría general de los sistemas.

⁹ Fuente propia.

a. En cuanto a su constitución, pueden ser

- **Sistemas físicos o concretos:** compuestos por equipos, maquinaria, objetos y cosas reales. El hardware.
- **Sistemas abstractos:** compuestos por conceptos, planes, hipótesis e ideas. Muchas veces solo existen en el pensamiento de las personas. Es el software.

b. En cuanto a su naturaleza, pueden ser

- **Sistemas cerrados:** no presentan intercambio con el medio ambiente que los rodea, son herméticos a cualquier influencia ambiental. No reciben ningún recurso externo y nada producen que sea enviado hacia fuera. En rigor, no existen sistemas cerrados. Se da el nombre de sistema cerrado a aquellos sistemas cuyo comportamiento es determinante y programado y que opera con muy pequeño intercambio de energía y materia con el ambiente. Se aplica el término a los sistemas completamente estructurados, donde los elementos y relaciones se combinan de una manera peculiar y rígida produciendo una salida invariable, como las máquinas.
- **Sistemas abiertos:** presentan intercambio con el ambiente, a través de entradas y salidas. Intercambian energía y materia con el ambiente. Son adaptativos para sobrevivir, su estructura es óptima cuando el conjunto de elementos del sistema se organiza.

4. Parámetros de los Sistemas

a. Definición de Parámetros

Son constantes arbitrarias que se caracterizan por sus propiedades, el valor y la descripción dimensional de un sistema específico o de un componente del sistema.

Los Parámetros de los sistemas son:

- **Entrada, insumo, impulso (input):** Es la fuerza de arranque del sistema, que provee el material o la energía para la operación del sistema.
- **Salida, producto, resultado (output):** Es la finalidad para la cual se reunieron elementos y relaciones del sistema. Los resultados de un proceso son las salidas, las cuales deben ser coherentes con el objetivo del sistema. Los resultados de los sistemas son finales, mientras que los resultados de los subsistemas son intermedios.
- **Procesamiento, procesador, transformador (throughput):** Es el fenómeno que produce cambios, es el mecanismo de conversión de las entradas en salidas o resultados. Generalmente es representado como la caja negra, en la que entran los insumos y salen cosas diferentes, que son los productos.
- **Retroacción, retroalimentación, retro información (feedback):** Es la función de retorno del sistema que tiende a comparar la salida con un criterio preestablecido, manteniéndola controlada dentro de aquel estándar o criterio.

C. GENERALIDADES DE LAS CAPACITACIONES

1. Concepto de Capacitación

Capacitación es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores en sus actuales y futuros cargos, y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno.¹⁰

La capacitación va dirigida al perfeccionamiento técnico del trabajador, para que éste se desempeñe eficientemente las funciones asignadas. Producir resultados de calidad, dar excelente servicio a sus clientes, prevenir y solucionar problemas potenciales dentro de la organización.

¹⁰ Impacto de la capacitación en una empresa
Garza Tamez, Horacio., J. L. Abreu y E. Garza*

La capacitación no debe confundirse con el adiestramiento, este último implica una transmisión de conocimientos que hacen apto al individuo ya sea para un equipo o una maquinaria.

2. Importancia de la Capacitación

En la actualidad la capacitación de los recursos humanos es la respuesta a las necesidades que tienen las empresas de contar con un personal calificado y productivo.

La obsolescencia, también es una de las razones por la cual, las Instituciones se preocupan por capacitar a sus recursos humanos, pues ésta procura actualizar sus conocimientos con las nuevas técnicas y métodos de trabajo que garantizan eficiencia. Al mismo tiempo, la ignorancia, es la falta total o parcial de conocimientos sobre cualquier aspecto o tema que mantiene al hombre en una ceguera que lo aleja del ámbito social y del campo del conocimiento.

Para las empresas u organizaciones, la capacitación de recursos humanos debe ser de vital importancia porque contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos que a la vez redundan en beneficios para la empresa.

Debido a la importancia que tiene la capacitación, ésta debe ser de forma permanente y continua, de tal suerte que se puedan alcanzar las metas trazadas.

La capacitación en el sector contribuye a mejorar las condiciones de participación social y económica, es una herramienta para promover y fortalecer la posibilidad de empleo e inserción laboral, abre paso a oportunidades de desarrollar trabajos por cuenta propia (autoempleo) y la creación de microempresas.

3. Principio y Objetivos de la Capacitación

A partir de las necesidades reales detectadas, se debe establecer un sistema integral de capacitación y desarrollo que comprenda todos los esfuerzos y actividades educativas en un mismo plan rector de desarrollo humano y profesional en la empresa y un incremento en la productividad organizacional.

La creación de un ambiente en el que la capacitación y el desarrollo humano del personal signifiquen un reto, un interés y compromiso de crecimiento individual, grupal y organizacional.

Convertir a la capacitación más bien en una filosofía y estilo de trabajo con clara dirección y significado en lugar de una actividad estéril y burocrática.

Brindar a todo el personal un nuevo concepto de la productividad, así como el trabajo en equipo y de los valores laborales, a través de todas las actividades de capacitación y desarrollo.

Entre los objetivos que persigue la capacitación se destacan los siguientes:

- Preparar al personal para la ejecución de las diversas tareas particulares de la organización para incrementar su rendimiento y desempeño que se verá reflejado en la productividad.
- Proporcionar oportunidades para el continuo desarrollo personal, no sólo en sus cargos actuales sino también para otras funciones para las cuales la persona puede ser considerada, que permita mejorar su nivel de vida.
- Cambiar la actitud de las personas, con varias finalidades, entre las cuales están: crear un clima más satisfactorio entre los empleados, aumentar su motivación y hacerlos más receptivos a las técnicas de supervisión.

Los objetivos a desarrollar deben estipular claramente los logros y metas que se deseen alcanzar, así como los medios con que se dispondrá. Deben utilizarse para comparar entre ellos el desempeño individual; si los objetivos no se logran, el departamento de personal adquiere valiosa retroalimentación sobre el programa llevado y los participantes para obtener el éxito en una siguiente ocasión.

4. Sistema de Capacitación

Un Sistema de Capacitación permite gestionar en forma ágil y sencilla todas las acciones de capacitación impulsadas por la gerencia de recursos humanos.

El proceso de un sistema de capacitación contiene los siguientes pasos, primero la detección de necesidades de capacitación luego el diseño y programación que nos

permite la ejecución posteriormente la evaluación y control y por último el seguimiento.

a. Detección de las Necesidades de Capacitación (DNC)

Son aquellas diferencias en el desempeño o carencia de habilidades, conocimientos y aptitudes para desarrollar una tarea o acción, que pueden ser satisfechas por medio de acciones formativas en orden lógico y sistemático, ya sean de capacitación o asistencia técnica.

Las necesidades de capacitación de la pequeña y mediana empresa salvadoreña se generan en su mayor parte por:

- La tecnología.
- La organización.
- Los procedimientos.
- Los sistemas.
- Nuevas leyes.

Enfoques de la Detección de Necesidades de Capacitación

En base a Problemas

Este enfoque se realiza con la integración y participación del personal de las diversas unidades y niveles, con el objetivo del análisis y evaluación de la organización.

Con relación Puesto Persona

Mediante la creación de perfiles de puestos la organización compara las exigencias y requisitos del puesto con aptitudes, habilidades de la persona.

En base al Desempeño

Este enfoque se desarrolla mediante una evaluación directa del desempeño de la persona en el puesto. Comparando las exigencias y requisitos con los resultados obtenidos.

A través de la detección de necesidades de capacitación se pueden obtener los siguientes resultados, dando respuesta a las siguientes preguntas.

- ¿En qué capacitar?
- ¿A quién capacitar?
- ¿Cuándo capacitar?
- ¿Para qué capacitar?

Detectar necesidades de capacitar contribuye a que la empresa no corra el riesgo de equivocarse al ofrecer una capacitación inadecuada, lo cual redundaría en gastos innecesarios; asegura que las actividades de capacitación obedezcan a necesidades reales, facilita la selección de los cursos de capacitación y elimina la tendencia de capacitar por capacitar.

El diagnóstico de necesidades de capacitación, es un proceso que identifica las carencias y deficiencias cuantificables o mensurables existentes en los conocimientos, habilidades y actitudes del trabajador en relación con los objetivos de su puesto.

Una necesidad de capacitación es la diferencia entre el desempeño real y el que requiere determinada aptitud o actitud presente o futura, es una carencia en los conocimientos o habilidades que impide el desarrollo de las potencialidades del individuo. Para encontrar el “debe” con el “es” se deben considerar los resultados de la evaluación del desempeño, índices de error laborales, calidad del producto, descripción de puestos, quejas, solicitudes, entre otros.

La evaluación de necesidades de capacitación permite establecer un diagnóstico de los problemas actuales y de los desafíos ambientales que es necesario enfrentar mediante el desarrollo a largo plazo, los cambios en el ambiente externo son propensos a convertirse en fuentes de nuevos desafíos. Un cambio en la estrategia de la organización puede crear una necesidad de capacitación o cuando se detectan problemas de altos niveles de desaprovechamiento y desperdicio de los recursos, entre los tipos de necesidades de capacitación se consideran tres niveles los cuales se profundiza a continuación:

Necesidades de nivel organizacional

Referidas a las limitaciones o problemas generales que presenta la empresa como organización, es decir, en cuál o cuáles funciones de la organización se requiere capacitación.

Necesidades de nivel ocupacional u operacional

Las limitaciones o deficiencias en conocimientos, habilidades y actitudes que presenta un grupo de personas de un puesto y ocupación específica.

Necesidades de nivel individual o humano

Son las diferencias particulares que presenta un trabajador con respecto a la descripción de su puesto. La selección del nivel donde se detectarán las necesidades se realizará en función de la situación de la empresa, así como de los propósitos y estrategias.

Dentro de los niveles anteriormente mencionados, existen diferentes tipos de necesidades, las cuales pueden listar las siguientes:

- Las que tiene un individuo
- Las que tiene un grupo
- Las que requieren solución inmediata.
- Las que demandan solución futura.
- Las que piden actividades informales de capacitación.
- Las que requieren actividades formales de capacitación.
- Las que precisan capacitación fuera del trabajo.
- Las que la empresa puede resolver por sí misma.
- Las que la empresa tiene que recurrir a fuentes de capacitación externa.
- Las que un individuo necesita resolver por sí solo.

Todas las necesidades anteriores, independiente del nivel que se presenten, pueden ser clasificadas para su tratamiento en dos grupos como los son las necesidades manifiestas y las necesidades encubiertas

Necesidades Manifiestas

Las necesidades manifiestas surgen por algún cambio en la estructura organizacional, por la movilidad del personal o como respuesta al avance tecnológico de la empresa.

La capacitación que se emplea, para que las necesidades sean atendidas adecuadamente, se denomina preventiva, ya que dicha capacitación será impartida antes de que se implementen. Las necesidades manifiestas se presentan:

- Cuando existen trabajadores de nuevo ingreso.
- Cuando existen trabajadores ascendidos o transferidos.
- Cuando existen casos de modificación o sustitución de maquinaria, equipo, herramienta y métodos de trabajo.
- Cuando existe personal accidentado.

Cuando estas necesidades existen se deben hacer las siguientes preguntas.

¿Quiénes necesitan capacitación?

¿En que necesitan capacitación?

¿Con que alcance requieren la capacitación?,

Y las necesidades encubiertas se presentan en los casos en que los trabajadores ocupan normalmente sus puestos y presentan problemas de desempeño, derivado de la falta u obsolescencia de conocimientos, habilidades y actitudes.

Se deben investigar las causas que las originan, el trabajador que se encuentra en estas circunstancias continuará de manera indefinida en su puesto y la capacitación que recibe se denomina correctiva, dado que su interés está dirigido a resolver un problema que ya existe.

Las Necesidades Encubiertas

Surgen cuando se buscan evidencias generales de problemas relacionados con la Producción, La Organización, La Conducta de los grupos o con la Moral de los trabajadores.

¿Cuándo se debe hacer una Detección de Necesidades de Capacitación?

La Detección de Necesidades de Capacitación se debe realizar al observar una de las siguientes situaciones

- Problemas en la organización
- Desviaciones en la productividad
- Cambios culturales, en políticas, métodos o técnicas
- Baja o alta de personal
- Cambios de función o de puesto
- Solicitudes del personal

A su vez, las circunstancias que imponen un DNC, pueden ser:

- **Pasadas.** - Experiencias que han demostrado ser problemáticas y que hacen evidente el desarrollo del proceso de capacitación.
- **Presentes.**- Las que se reflejan en el momento en que se efectúa el DNC.
- **Futuras.**- Prevención que la organización identifica dentro de los procesos de transformación y que implica cambios a corto, mediano y largo plazo.

b. Diseño y Programación del Plan de Capacitación.

El plan de capacitación incluye un diseño curricular en el cual se programan los objetivos, actividades, recursos, tiempos para la ejecución de la el capacitación, orientado a la búsqueda de conocimientos y habilidades para estar al día con los cambios repentinos que suceden en un mundo de constante competencial.

El diseño es un esquema de la forma de enseñanza, en este se elabora el contenido del programa folletos, libros, actividades, recursos, actividades, tiempos etc. que el facilitador utilizará para el evento de capacitación.

Luego se valida el programa en este se eliminan algunos defectos con fin adecuarlo con los objetivos y los términos de referencia, para presentación de la oferta.

Después de la revisión y aprobación se pone en ejecución del programa de capacitación.

c. Ejecución del Programa de Capacitación.

En este paso se desarrolla el programa de capacitación, previamente revisado y aprobado, además para desarrollarlo se necesita del personal que se incluirá en el programa, la logística, local y los recursos audio-visuales necesarios.

d. Evaluación de la Capacitación

En este se determina el éxito o fracaso del programa, para este paso se evalúa a los empleados o empresarios, de los conocimientos recibidos, como también el análisis del ambiente del aprendizaje.

e. Seguimiento de la Capacitación

En el programa de seguimiento se aplica una herramienta, que puede ser a través de tutorías, reuniones de seguimientos programadas, entrevistas individuales o colectivas para observar resultados de los cambios en los empleados o empresarios, respecto a las tareas afectas y si ellos han realizado las mejoras productivas.

D. INSTITUCIONES CAPACITADORAS EN EL SALVADOR

1. Instituciones Privadas

En El Salvador existen instituciones que prestan servicio de capacitación a las distintas empresas y en distintas áreas, estas pueden ser privadas, asociaciones gremiales, instituciones educativas. (Ver Tabla N° 1)

2. Instituciones Gremiales.

A continuación se presenta un listado de las entidades gremiales que desarrollan programas y acciones de apoyo a micro, pequeñas y medianas empresas.

➤ **Asociación de Medianos y Pequeños Empresarios (AMPES)**

Prestan los servicios de capacitación y asesoría empresarial en las áreas de gestión empresarial y producción.

Teléfono: 2222-0478

Dirección: 15av. Norte No. 313 San Salvador

e- mail: ampes@ampes.org.sv

➤ **Asociación Salvadoreña de Industriales (ASI)**

Esta asociación ofrece los servicios de capacitación en las áreas de: costos industriales gestión de cobros, códigos tributarios, aspectos legales, mercadeo, administración de la producción.

Teléfono: 2298-8089.

Dirección: calle Roma y Liverpool, colonia Roma, edificio ASI San Salvador.

e- mail: asi@asi.Com.Sv

➤ **Cámara de Comercio e Industria de El Salvador**

Son tres los tipos de servicios que ofrece CAMARASAL:

Formación profesional. En las áreas de administración técnico de empresas industriales, vendedor técnico.

Capacitación: en las áreas de administración.

Asesoría empresarial: en las áreas de mercadeo, ventas, administración, comercio internacional

Teléfono: 2231-3000.

Dirección: 9a av. Norte y 5a calle poniente, San Salvador

e- mail: ampes@ampes.org.sv

➤ **Alianza para el Desarrollo de la Microempresa (ALPIMED)**

Ofrece los servicios de capacitación en el área de administración de proyectos, además de los servicios de Crédito con los bancos comunales, Formación profesional, y asesoráis.

Teléfono: 2257-1810.

Dirección: 41av. Norte No. 221, Col. Flor Blanca San Salvador

e- mail: ampes@ampes.org.sv

TABLA N° 1 Instituciones Capacitadoras¹¹

EMPRESA	SIGLAS	TELEFONO	AREA DE SERVICIO
Agencia para el desarrollo economico	ADEL-OAT	2288-8099	Capacitacion y desarrollo de mype
Camara de comercio e industria de El salvador	CAMARASAL	2281-6622	Capacitacion y desarrollo empresarial
Compañía de asesoría, entrenamiento, consultoría y capacitación	CAECC	2242-6009	Innovacion y desarrollo empresarial
Consejería Empresarial		2660-6845	Capacitacion y asesoría empresarial
Consultores empresarial Muñoz Chicas y CIA	CE&CIA	2243-7637	Capacitacion y asesoría empresarial
Consultores empresariales y profesionales	CEP SA DE CV	2213-0805	Capacitacion y asesoría empresarial
Consultores Organizacionales especializados	CORESPE	2262-0323	Capacitacion y asesoría empresarial
Consultoría y asistencia multidisciplinaria de Occidente	CAMPO 2000	2440-1761	Capacitacion y asesoría empresarial
Consultoría y capacitación Integral	CONCAI	2440-4924	Capacitacion y asesoría empresarial
Consultorias Diversas SA de CV		2260-2024	Capacitacion y asesoría empresarial
Fundacion empresarial Para el desarrollo sostenible	FUNDAPYME	2298-5353	Capacitacion y asesoría empresarial
Fundacion Microfinanzas y Desarrollo	M&D	2266-7751	Capacitacion y asesoría empresarial
Fundacion promotora de productores y empresarios salvadoreños	PROESA	2298-9835	Capacitacion y asesoría empresarial
Fundacion para el autodesarrollo de la micro y pequeña empresa	FADEMYPE	2225-9415	Capacitacion y asesoría empresarial
G+S Consultores SA de CV	G+ S	2284-5551	Capacitacion y asesoría empresarial
INNOVE SA DE CV	INNOVE	2228-6014	Capacitacion y asesoría empresarial
Insinght Marketing SA de CV	Insight	2211-9421	Capacitacion y asesoría empresarial
Master Consulorias SA de CV		2242-2520	Capacitacion y asesoría empresarial
Oficina de Consultoria en GMP	ODECO GMP	2226-5242	Capacitacion y asesoría empresarial
Promotora CAMPOLY SA de CV	PROCAMPOLY	2222-3080	Capacitacion y asesoría empresarial
SALEXPORT SA de CV	SALEXPORT	2287-2512	Capacitacion y asesoría empresarial
Servicios de tramitacion Aduanera y Consultoria empresarial	SETACE	2261-0425	Capacitacion y asesoría empresarial
Universidad tecnologica de El Salvador	UTEC	2275-8888	Capacitacion y asesoría empresarial
Centros de desarrollo empresarial	CDMYPE	2355-2909	Capacitacion y asesoría empresarial

➤ **Cámara Agropecuaria y Agroindustria de El Salvador**

Esta gremial protege los intereses del sector agropecuario y agroindustrial. Ofrece los servicios de capacitación en las áreas de: Gestión empresarial, agro negocios, mercadeo.

Teléfono: 2264-4622.

Dirección: Calle el Lirio No 19 Colonia Maquilishuat, San Salvador

e- mail: r.esmahan@camagro.com

¹¹ Diseño de un programa integral de capacitaciones de las pequeñas y medianas empresas para mejorar su competitividad, UES 2007 ingeniería Industrial.

➤ **Cámara Salvadoreña de Artesanos.**

Las áreas de capacitación de esta gremial están orientadas a la gestión empresarial y técnica, Además de ofrecer otros servicios como créditos, formación profesional, asesoría empresarial.

Teléfono: 2260-8565.

Dirección: 39av. Norte No. 214, Col. Flor Blanca San Salvador

e- mail: casart@navegante.com.sv

➤ **Sociedad de Comerciantes e Industriales (SCIS)**

Los servicios de capacitación de esta gremial no presentan un área o temática específica.

Teléfono: 2208-1805

Dirección: Alameda Roosevelt 33av. Norte No. 237, San Salvador

e- mail: presidencia@costomsservices.com.sv

➤ **Corporación de Exportadores de El Salvador (COEXPORT)**

Ofrece los servicios de capacitación en las áreas de: Procesos exportador, mercado, comercio internacional, legislación, finanzas, transporte, calidad.

Teléfono: 2243-1329.

Dirección: Condominio del Mediterráneo Edificio A No. 23, Col. Jardines de Guadalupe

e- mail: info@coexport.com

➤ **Asociación Salvadoreña de Micro finanzas de El Salvador**

Ofrece servicios de capacitación en las áreas de administración y micro financieras.

Teléfono: 2260-0342/2260-8615.

Dirección: Calle palmeral No. 152, Col. Toluca1 San Salvador

e-mail: asomi@asomi.org.sv

➤ **ANEP/FUNDAPYME**

Servicios de formación empresarial, consultarías desarrollo de mercados.

Teléfono: 2298-5353, Sitio Web: <http://www.mipyme.com>

Dirección: 1a Calle Pte. Y 71av. Norte No. 204, Col. Escalo San Salvador

3. Instituciones Educativas

A continuación se presenta un listado de instituciones educativas que prestan servicios de capacitación en diferentes áreas a MYPE.

➤ **Universidad Centroamericana “JOSE SIMEON CAÑAS”**

Capacitación en el área de diplomado para sectores de microempresa programa EXPORTPYME.

Teléfono: 2210-6600

Dirección: Boulevard los próceres, San Salvador

e- mail: [ofi-com@uca .edu.sv](mailto:ofi-com@uca.edu.sv)

➤ **Universidad de El Salvador Facultad de Ciencias Económicas**

Las áreas de capacitación son: asociatividad, desarrollo emprendedor, mercadeo, producción, costos, plan de negocios, plan estratégico, administración de la información, administración.

Teléfono: 2521-0150

Correo: empresas.economia@ues.edu.

Dirección: Final 25 av. norte, Ciudad Universitaria San Salvador

➤ **Universidad Doctor Andrés Bello.**

Capacitaciones en el área de gestión empresarial, administración, ventas, servicios, comercialización.

Teléfono: 2260-8533

Dirección: Col. Flor Blanca, 1a Cl. Pte. No 2128, San Salvador

Sitio Web: <http://www.unab.edu.sv>

➤ **Universidad Católica de Occidente (UNICO)**

Las capacitaciones se ofrecen en el área de formación pedagógica de instructores.

Teléfono: 2484-0600

Dirección: 25 Calle oriente y 25 av. sur, Santa Ana

e- mail: catolica@unico.edu.sv

➤ **FEPADE / Desarrollo Empresarial.**

Capacitaciones en: administración, calidad, finanzas y contabilidad, mercadeo y ventas, operación y producción, publicidad, recursos humanos.

Teléfono: 2212-1600

Dirección: Calle el Pedregal, contiguo a Escuela Militar, Antiguo Cuscatlán. La libertad.

e- mail: fepade@fepade.org.sv

➤ **Universidad Tecnológica (Programa de Fomento a la Empresarialidad).**

Capacitaciones orientadas a la creación y administración de una empresa.

Teléfono: 2298-5353

Dirección: Calle Arce y 19 Av. Nte. No 135, San Salvador

e- mail: murias@fundes.org

➤ **Universidad de Sonsonate (USO)**

Capacitaciones orientadas a la creación y administración de una empresa.

Teléfono: 2450-2278

Dirección: Final Colonia 14 de Diciembre, Urbanización Maya Sonsonate

e- mail: usonsonate@navegante.com.sv

➤ **Universidad de Oriente (UNIVO)**

Capacitaciones en el área de gestión empresarial.

Teléfono: 2661-1180

Dirección: Barrio Distrito Comercial 4a Calle Poniente No 705, San Miguel

Sitio Web: <http://www.univo.edu.sv>

➤ **Escuela Superior de Negocios (ESEN)**

Capacitación en emprendedurismo y gestión empresarial.

Teléfono: 2233-9292

Dirección: Urb. La cima II y pje. 7 Avenida principal, Polígono “A” San Salvador

e- mail: contacto@esen.edu.sv

4. Información de Instituciones Capacitadoras en El Salvador.

El Salvador existen muchas instituciones que se dedican al servicio de capacitaciones, asistencia técnica, consultaría, etc., todas estas instituciones prestan sus servicios a las empresas de El Salvador en las diferentes áreas funcionales, es importante conocer algunas de estas empresas y la descripción de su quehacer dentro del rubro de las capacitaciones.

A continuación se presentara una descripción de los datos más importantes de las instituciones.

a. Cámara de Comercio e Industria de El Salvador.

El servicio de capacitación de las PYME consiste en capacitar al empresario para que pueda formar y desarrollar una unidad productiva y mejorar el desempeño de sus trabajadores y diferentes áreas funcionales de la misma. El programa aborda los siguientes temas: Empresa Libre, Administración, Contabilidad, Costos, Mercadeo, Trabajo en Equipo y Servicio al Cliente, entre otros. Este programa puede ser impartido para grupos de empresas del mismo giro económico, lo cual da una ventaja adicional ya que tienen la oportunidad de compartir sus experiencias y hace más enriquecedora la participación

Visión: Ser la gremial líder y referente de la región, que fomenta el intercambio comercial y la inversión, generando las mejores oportunidades de desarrollo, con responsabilidad social.

Misión Promover y defender permanentemente el sistema de libre empresa, siendo protagonista del desarrollo empresarial, ejecutando acciones y facilitando servicios que fomenten la competitividad de nuestros Asociados, protegiendo sus derechos.

Centro de formación empresarial: Apoya a las empresas proporcionándoles herramientas prácticas y efectivas que les permitan identificar sus necesidades reales de capacitación.

Proporcionan y acompañan a las empresas en la elaboración de su Plan de Capacitación anual. En las diferentes modalidades de servicios entre ellas tenemos:

- **Seminarios abiertos.** Aquellos seminarios que se programan en forma mensual y a los que asisten personas de diferentes empresas, interesados en un mismo tema.
- **Seminarios cerrados.** Se imparten a personal de una empresa en particular, de acuerdo a las necesidades específicas.
- **Seminarios a sectores:** Surgen a partir de la detección de necesidades comunes de capacitación de diferentes subsectores productivos de Comercio, Industria, Servicios, etc. Con el apoyo de INSAFORP, ejecutamos programas de formación para jóvenes en la modalidad empresa-centro, con los cuales se ofrece a las empresas personal calificado.
- **Programas propios** Dentro de la de servicios, ofrecen un grupo de seminarios, creados por la Cámara y registrados como propiedad intelectual entre los cuales se pueden mencionar los siguientes:
 - **Incrementando la competitividad para la Venta.** Programa que consta de catorce módulos, mediante el cual se pretende dar respuesta al desafío actual de las empresas salvadoreñas frente a la entrada en vigencia del Tratado de Libre Comercio , apoyándoles en el perfeccionamiento y/o actualización de su fuerza de ventas, de tal forma que la empresa se vuelva más competitiva, productiva mediante el incremento de sus ventas.

- **La Calidad como parte del Trabajo en Equipo:** Es un servicio de capacitación que logra que cada participante, como ser humano encuentre la satisfacción personal y le dé sentido a su vida. Los objetivos de este programa son desarrollar en las participantes nuevas actitudes que permitan el desarrollo personal y les ayude a incrementar sus destrezas y habilidades convirtiéndoles en personal más productivo para la empresa, manejar su tiempo y manejarse ellos mismos de modo eficaz, evitando que el estrés, la presión y la incertidumbre les incapaciten para atender su desarrollo.

Los participantes serán capaces de:

- a) Definir sus valores, como base de su plan de desarrollo personal
- b) Formar y organizar equipos de alto rendimiento, al interior de la empresa.

Bases Esenciales de la Productividad:

Es un programa de cambio de actitud y reorientación para una mejora de la productividad. Este programa logra una motivación en los participantes para que, desde su punto de vista, aporten sus conocimientos y alternativas de mejora a los problemas actuales de la empresa. Los beneficios que se logran con este programa son:

- Sensibilización al cambio y a la mejora continua
- Generar en los participantes la convicción de su trabajo dentro de la empresa.
- La Concientización hacia el buen uso de los recursos de la empresa para generar una mejor utilización de activos disponibles, contribuyendo así a mejorar la productividad personal y de las diferentes unidades que conforman la empresa.

Bases Esenciales de Empresa Libre (BEDEL). Programa de integración laboral, que puede ser utilizado como parte del plan de Desarrollo Organizacional. Su ejecución está basada en dinámicas grupales en donde se abordan temas como la formación y desarrollo de una empresa, sus diferentes áreas, riesgos, funciones y limitaciones, tomando como punto de análisis y discusión de situaciones teóricas para aplicarlas a las realidades de la empresa beneficiada. BEDEL puede ser

impartido a una empresa en forma particular y se recomienda se imparta a nivel de todas las áreas de la Organización.

Áreas de capacitación que atienden en base a demandas:

Desarrollo Gerencial, en esta área se imparten temas como:

- Taller-planeamiento estratégico
- El arte de manejar conflictos técnicos para la toma de decisiones
- Habilidades gerenciales
- Administración de personal,
- Liderazgo
- Administración del tiempo
- Empowerment
- Elaboración de informes gerenciales,
- Inteligencia emocional.

Mercadeo y Ventas: una de las áreas fundamentales para toda empresa es su gestión de mercadeo y ventas, ante los grandes retos de la competencia, actualizar al personal que desempeña estos cargos, es de vital importancia, por ello ofrecen los siguientes seminarios:

- Técnicas de ventas
- Motivación para las ventas
- Técnicas estratégicas de mercadeo y ventas
- Como vender en épocas difíciles
- Ventas por ruteo
- Formación de supervisores de ventas
- Administración efectiva del tiempo
- Ventas de mostrador
- Manejo de objeciones y técnicas de cierres
- Psicología de las ventas
- Tele-mercadeo

- Merchandising,
- Servicio al cliente.

Recursos Humanos: La clave para obtener un verdadero compromiso con la empresa y la satisfacción plena en el puesto de trabajo, es una selección de personal adecuada y una constante supervisión de las funciones asignadas; ofrecemos las siguientes temáticas:

- Administración moderna de recursos humanos
- Evaluación del desempeño
- Técnicas de entrevista y selección de personal
- Outsourcing

Financiera: Las decisiones financieras de una empresa, únicamente pueden tomarse cuando se tiene la capacidad para realizar un análisis objetivo de la información financiera; muchos ejecutivos necesitan actualizarse en este tema y para ello se ofrece los siguientes seminarios taller:

- Análisis financiero
- Análisis e interpretación de estados financieros
- Análisis financiero para ejecutivos no financieros.

Calidad: Las alianzas estratégicas para el libre comercio, implica para las empresas salvadoreñas nuevas exigencias en materia de calidad; algunos de los temas que les ayudarán a prepararse para estos retos son:

- Normas Internacionales ISO 9001:2000
- Sensibilización en ISO 9001:2000 para la Alta Dirección
- Análisis, Interpretación e Implementación de la Norma ISO 9001:2000
- Técnicas Estadísticas Aplicables Al Proceso ISO 9001:2000
- La Inspección y el control de Procesos dentro del Proceso de Control De Calidad.
- Sensibilización para la Calidad y la Productividad Laboral.

Higiene y Seguridad Industrial: El índice de accidentes de trabajo es todavía alto, este fenómeno obedece a que en muy pocas empresas se cuenta con un plan preventivo en materia de seguridad e higiene. En este campo, brindamos los siguientes seminarios

- Formación de brigadas para atender emergencias
- Seguridad industrial y salud ocupacional
- Administración Efectiva de la Higiene y Seguridad Industrial.
- Salud Ocupacional

b. Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (CONAMYPE)

La Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa-CONAMYPE, es una institución creada en 1996 mediante el Decreto Ejecutivo No. 48, quedando adscrita a la Vicepresidencia de la República. A partir del mes de julio de 1999, mediante Decreto Ejecutivo No.12, CONAMYPE pasó a formar parte del Ministerio de Economía y a integrarse institucionalmente a los objetivos de la "Alianza por el Trabajo" que impulsa el actual gobierno. Este giro institucional respondió a la intención de que CONAMYPE contribuyera de una forma eficaz al desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa, como parte de los planes de desarrollo económico del país. Con el cambio de autoridades en el poder ejecutivo en el año 2004, a CONAMYPE se le asignó un conjunto de acciones estratégicas en el marco del plan de gobierno "País Seguro", las cuales contienen un conjunto de indicadores y metas que se deben lograr durante el período 2004-2009, para el 2010-2013, con el cambio de gobierno de izquierda, se crearon los CDMYPE. Se puede afirmar que en esencia, la dirección estratégica de las acciones de la Comisión se mantiene para el este período presidencial con ciertos énfasis en jóvenes emprendedores y las MYPE.

También se continuara trabajando por consolidar un sistema de apoyo, orientado a satisfacer las necesidades de los empresarios.

El sistema de apoyo hoy más que antes se fundamenta en un concepto de amplia participación de ONG's, fundaciones, gremiales empresariales, programas de apoyo, la cooperación externa y por supuesto los empresarios.

Objetivos

- Contar con un marco normativo y conceptual de desarrollo de la MYPE y de las instituciones que apoyan al sector.
- Facilitar, mejorar y dinamizar el acceso de las MYPE a servicios calificados de desarrollo empresarial.
- Posibilitar y promover los mecanismos de acceso al crédito de las MYPE.
- Fomentar la Asociatividad productiva como una estrategia para mejorar la competitividad de la MYPE.
- Informar y difundir el sistema MYPE.

1. Actores

Ministerios.

Instituciones Autónomas

Organizaciones No Gubernamentales (ONG's).

Gremios.

Asociaciones de empresarios.

Organismos Cooperantes que se integran al sistema de socios estratégicos de CONAMYPE.

Cada uno de estos actores se desenvuelve en ámbitos diferentes, pero se integran al sistema como socios estratégicos de CONAMYPE.

Visión: “Somos la institución líder en el diseño e implementación de políticas y estrategias que potencian la competitividad de la MYPE Salvadoreñas.

Misión “Proponemos, promovemos, facilitamos y coordinamos la ejecución de políticas, estrategias, programas y acciones para el desarrollo integral de las Micro y Pequeñas empresas salvadoreñas.”

Los valores de la CONAMYPE se presentan en la tabla Nº 2.

CDMYPE –CONAMYPE

La CONAMYPE desde el 2010, lanzo su proyecto de los **CDMYPES**: Son los centros de desarrollo, los cuales nacen de un convenio publico privada, el cual participan ONG, Universidades, Empresa privada, los cuales se ofrecen capacitaciones, asistencias técnicas y asesorías, vinculaciones.

Se encuentran trece centros a nivel de El Salvador, abarcando zona oriental, para central, central y occidental.

Centros de Desarrollo Empresarial de la Micro y Pequeña Empresa (CDMYPE):

Es un modelo de país para atender a la Micro y Pequeña Empresa, basadas en la alianza publico privado, entre CONAMYPE/MINEC, instituciones de educación superior e instituciones sin fines de lucro, con la cual se busca desarrollar una política de Estado que genere oportunidades para el desarrollo de la MYPE. Salvadoreña, ofreciendo capacitaciones empresariales, las cuales pueden ser abiertas y cerradas.

Visión: Ser reconocidos a nivel nacional como una institución generadora de cultura emprendedora y empresarial, mediante procesos transparentes, equitativos y de calidad que busquen crear impacto económico y liderazgo de las MYPE, fomentando su auto sostenibilidad.

Misión: Somos un centro de desarrollo, que brinda servicios empresariales integrales a nivel nacional, que mediante acompañamiento a las MYPE contribuimos a la generación de impacto económico.

c. Fundación Empresarial para el Desarrollo Educativo (FEPADE)

Departamento de Desarrollo Empresarial.

Unidad de Capacitación Empresarial (UCE)*, acreditada por el INSAFORP. Ofrecemos a los gerentes y ejecutivos salvadoreños, la oportunidad de actualizar y ampliar sus conocimientos y habilidades de gestión a través de seminarios, cursos, diplomados y conferencias en las áreas de dirección estratégica, desarrollo

organizacional, sistemas de calidad, habilidades gerenciales, finanzas, mercadeo y ventas.

Visión: Mantenernos a la vanguardia en el país y en la región, innovando y brindando soluciones a la medida, a las empresas y organizaciones contribuyendo a mejorar su competitividad en pro del desarrollo económico, profesional y humano.

Misión Diseñar y facilitar procesos de capacitación, asesoría y consultoría en El Salvador y Centro América para mejorar la productividad de los recursos humanos y la competitividad de las empresas, con un equipo de trabajo actualizado, de gran experiencia práctica y sólida cultura de servicio.

Entre los servicios que ofrece se pueden mencionar.

Seminarios abiertos

Programa de Seminarios Abiertos es el resultado de investigaciones de necesidades específicas de las empresas salvadoreñas, y pretende proporcionar herramientas.

Seminarios en compañía

Son seminarios diseñados para necesidades específicas de cada compañía o institución.

Diplomados

FEPADE, consciente de la importancia de la educación como una prioridad nacional y un valor indispensable que aumenta la calidad productiva del recurso humano.

Consultorías

Esta unidad brinda el apoyo a las empresas a través de herramientas y metodologías objetivas que faciliten la detección y análisis de causas, origen de problemas.

Conferencias

El programa de conferencias pretende actualizarle rápidamente sobre temas gerenciales de las áreas de mercadeo, ventas, finanzas, recursos humanos, sistemas de calidad y otros.

Tutorías empresariales

Son procesos de acompañamiento para ejecutivos que por su nivel de responsabilidad y saturación de agenda no pueden integrarse a eventos de jornadas continuas de ocho horas o más.

Áreas de Capacitación:

- Administración General
- Administración Gerencial
- Calidad
- Finanzas y Contabilidad
- Mercadeo y Ventas
- Operación y Producción
- Publicidad
- Recursos Humanos
- Tecnologías de Información

Inversión: \$75 a \$500 según el área, tema y la duración del seminario o capacitación

TABLA N° 2 Valores Institucionales CONAMYPE¹²

Productividad	Maximizar los recursos disponibles a fin de lograr los objetivos institucionales
Responsabilidad y Transparencia	Cumplir con las metas propuestas en el tiempo y forma que fueron ofrecidos.
Tenacidad	Perseverar en el logro de los objetivos institucionales a pesar de los obstáculos que se presenten (trabajar fuerte e inteligentemente sin desmayar).
Creatividad.	Pensar siempre en forma flexible de tal manera que nos permita romper esquemas para tener acceso a nuevas formas de innovar el trabajo (innovación continua hacia el cambio)
Calidad e Innovación	Realizar las actividades de la mejor manera posible, buscando siempre la excelencia a fin de satisfacer las necesidades de nuestros usuarios
Cooperación	Significa trabajar continuamente en equipo uno junto a otro, ser participativo, brindarnos ayuda mutua, ser solidario y compartir.

d. Fundación del Desarrollo Empresarial (FUNDES y FUNDAPYME)

Es una institución del sector privado, sin fines de lucro, que surge con la misión de contribuir, apoyar y fomentar la competitividad de las pequeñas y medianas empre-

¹² Estudio de Investigación Fuente CONAMYPE

sas de El Salvador, mejorando su entorno y asegurando la existencia de una oferta adecuada de servicios de desarrollo empresarial.

Surge como una alianza estratégica entre la Asociación Nacional de la Empresa Privada, ANEP, y FUNDES Internacional, en respuesta a la necesidad de modernización productiva del país y de consolidación del sistema de libre empresa. Esta iniciativa se ve fortalecida por la experiencia adquirida en la ejecución de los programas de apoyo a la Pequeña Empresa SIAPE (ANEP/BID) y ANEP/GTZ*

FUNDES internacional es una Institución de carácter internacional cuya misión es "promover la creación y desarrollo sostenible de las pequeñas empresas en América Latina" FUNDES aporta a FUNDAPYME su gran experiencia de más de dieciocho años en el ámbito del desarrollo empresarial, adquirida en nueve países de la Región.

Objetivos: Ofrecer servicios empresariales de calidad, eficientes y auto sostenibles. Fortalecer el mercado de servicios empresariales. Promover la integración horizontal y vertical de la PYME

Visión: FUNDES, con un equipo talentoso, comprometido con la misión y la sostenibilidad, es el referente de la PYME en América Latina que impulsa la competitividad y el desarrollo sostenible, con soluciones innovadoras y a la medida, tecnología de punta, y una red de oficinas y aliados de clase mundial.

Misión: FUNDES promueve e impulsa el desarrollo competitivo de la PYME en América Latina.

Principios de conducta de negocios

Para FUNDES, la honestidad y la integridad son de alto valor. Queremos que estas virtudes sean consideradas por todos sus miembros, colaboradores y aliados en todas las decisiones personales y profesionales que tomen.

e. Instituto Salvadoreño de Formación Profesional (INSAFORP)

e.1 Para las acciones formativas para la atención a las empresas:

Misión:

Estimular, organizar y relacionar la demanda de servicios y recursos de la formación profesional de las empresas y contribuir a su mayor productividad y competitividad, a través de: el desarrollo de una cultura de la “capacitación como inversión”, que motive permanentemente el compromiso de Directivos y Gerentes y les permita ampliar su capacidad y gestión, y la asesoría, coordinación y normalización para el fortalecimiento, organización y funcionamiento de las Unidades de Capacitación Empresarial (UCE).

Objetivo: Apoyar al sector productivo en programas de calificación de su recurso humano, aplicando los modelos, modos y modalidades de formación profesional adecuados para fortalecerlo en el mejoramiento de su productividad y hacerlo más competitivo de cara a los retos de la globalización.

Programas:

- Asesorías Formativas
- Capacitación Empresarial
- Fortalecimiento a Unidades de Capacitación Empresarial
- Acreditación de Unidades de Capacitación Empresarial
- Atención a los clúster
- Proyectos Estratégicos

Fortalecimiento a Unidades de Capacitación empresarial UCE:

- Herramientas y Técnicas Para Detección de Necesidades de Capacitación
- Técnicas Para Monitoreo y Evaluación de la Capacitación
- Herramientas Para la Elaboración de Planes de Capacitación
- Aseguramiento de Calidad
- Becas y Pasantías

Atención a los Clúster:

- Clúster del Café: Gerencia y Gestión de Empresas y Cooperativas Cafetaleras.
- Clúster de Metal-Mecánica: Capacitación en tecnología de control numérico computarizado.
- Clúster de Artesanías
- Clúster de Turismo

Proyectos Estratégicos:

- Formación agropecuaria, Escuela Agrícola Panamericana El Zamorano.
- Apoyo a la empresa pública y privada en proceso de tercerización (MOP).
- Administración Aduanera.
- Atención a Industria del Plástico.
- Apoyo al Sector Confección y Textil.

e.2 Servicios de INSAFORP a la población en general y trabajadores activos de las empresas

Visión: Hacemos de la Capacitación una Oportunidad

Misión: El INSAFORP tiene como objetivo satisfacer las necesidades de recursos humanos calificados que requiere el desarrollo económico y social del país y propiciar el mejoramiento de las condiciones de vida del trabajador y su grupo familiar

Estrategia Institucional Proporcionar una oferta proactiva de capacitación profesional en relación con el desarrollo tecnológico para una economía del futuro.

Objetivos estratégicos

Mayor pro actividad de la oferta con relación al desarrollo tecnológico.

Aplicar criterios objetivos de decisión para la aprobación de acciones formativas en el Consejo Directivo.

Mejorar la participación efectiva de los tres sectores representados en el Consejo Directivo.

Utiliza estudios del Observatorio del Mercado Laboral y de otras Instituciones de Investigación.

Recuperamos la autonomía financiera y administrativa.

Mejoramos y mantenemos el profesionalismo del Recurso Humano del INSAFORP.

5. Marco Legal de Las Instituciones Capacitadoras en El Salvador

En este apartado se proporcionara información relevante de la base legal que rige las instituciones capacitadoras.

a. Descripción del Marco legal.

Conforme al artículo 40 de la Constitución de la República de El Salvador, el cual contempla la ley Regulara sobre los alcances, extensión y forma en que el sistema debe ser puesto en vigor. Para dar cumplimiento a este artículo la asamblea Legislativa emitió mediante decreto Legislativo No 554, Ley de Formación Profesional, en dicha ley se creó El Instituto Salvadoreño de Formación Profesional, INSAFORP, como la Institución “Directora y Coordinadora del Sistema de Formación Profesional para la capacitación y calificación de los Recursos Humanos”.

De igual forma en el capítulo II (atribuciones del INSAFORP), artículo 6 literales (i) y (m) se contempla el diseño de programas globales o especializados de formación profesional, enfocados a los requerimientos de las empresas y la vinculación entre la formación profesional institucionalizada y la práctica en las empresas, respectivamente (Diario Oficial N° 143, tomo 320, decreto N° 554, de fecha 29 de Julio de 1993).

b. Objetivo de la Normativa de Acreditación

Reconocer, estimular y fortalecer a las Empresas que cuentan con Unidad de Capacitación Empresarial, para desarrollar programas de Formación Profesional de su personal, con base a sus demandas formativas.

c. Beneficios que tendrán las Unidades de Capacitación Empresarial

Entre los beneficios de obtener el reconocimiento como Unidad de Capacitación Empresarial, están:

Fortalecimiento de su Unidad o Centro de Capacitación en diversas acciones formativas: Formación de Supervisores, Mandos Medios y Gerentes; apoyo con material didáctico, becas de perfeccionamiento, pasantías y otros.

Acceso preferente a los proyectos y programas que desarrolla el INSAFORP.

Ser reconocida como Unidad de Capacitación de excelencia en su respectivo sector o actividad económica.

Diseño de un Sistema Integral de Capacitaciones para la Pequeña y Mediana empresa para mejorar su competitividad

Concursar para la ejecución de proyectos y programas de formación, organizados por el INSAFORP.

Participar en Comités y Comisiones Técnicas, con la finalidad de contribuir en la coordinación de acciones de formación en las empresas.

d. Tipos de Unidades de Capacitación Empresarial

Se distinguen dos tipos de unidades:

- Unidades de Capacitación Empresarial que atienden únicamente las necesidades de capacitación propias de su empresa.

- Unidades de Capacitación Empresarial de Cámaras, Asociaciones, Gremios y Fundaciones que además de atender necesidades de capacitación propias de su organización, proveen servicios de formación a las empresas de sus asociados.

E. Requisitos para ser Acreditada como Unidad de Capacitación Empresarial

Cuando una empresa solicite la acreditación de su Unidad de Capacitación, deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Ser una empresa legalmente constituida.
- Contar con una estructura organizativa interna, técnica y funcional.

- Contar con un encargado o coordinador en la Unidad de Capacitación que gestione las acciones de formación profesional en la empresa o institución.
- Poseer la Unidad de Capacitación que facilite la coordinación de las acciones de formación profesional de sus recursos humanos, socios o agremiados.
- Contar con políticas para la capacitación de los recursos humanos.
- Contar con un Plan Anual de Capacitación (ejecutándose).
- Contar con un Presupuesto Anual de Capacitación, aprobado por la máxima autoridad.
- Poseer condiciones técnico - pedagógicas mínimas para ofrecer acciones de formación, las condiciones se refieren a:
 - Centro de Capacitación en las empresas y/o asociaciones, aula, equipos y medios didácticos, taller o un espacio físico, para la formación práctica.
 - Ejecución a través de recursos externos como planes de capacitación, procedimientos de contratación de servicios de capacitación.
 - Diseño de un Sistema Integral de Capacitaciones para la Pequeña y Micro empresa para mejorar su competitividad profesional con calidad.

f. Proceso para la acreditación de Unidades de Capacitación Empresarial.

Retirar la documentación. El INSAFORP proporcionará el F01-UCE “Solicitud para la Acreditación de Unidades de Capacitación Empresarial” y el F02-UCE “Guía de Documentación que presentarán las Empresas que soliciten la Acreditación de las Unidades de Capacitación”. Asimismo, el documento “Normativa para la Acreditación de las Unidades de Capacitación Empresarial”.

Entrega de documentos: F01-UCE y los descritos en F02-UCE.

Visita de un asesor del INSAFORP a fin de verificar la información proporcionada por las empresas solicitantes.

Resolución del INSAFORP y comunicación a las empresas. La resolución podrá ser:

1. Acreditación de la Unidad de Capacitación que cumple con los requisitos indispensables establecidos, verificando el INSAFORP el cumplimiento de los mismos.
2. Acreditación condicionada a subsanar en un plazo determinado por el INSAFORP las deficiencias o carencias detectadas en la gestión y realización de acciones de formación ya sean técnicas o administrativas. En éste caso, las empresas interesadas podrán solicitar la asesoría técnica del INSAFORP, la cual será brindada a las Unidades de Capacitación de las empresas. Una vez superadas las deficiencias, solicitarán nuevamente la verificación de éstas y posteriormente se procederá tal como indica el proceso antes descrito. Para la resolución de la acreditación de las Unidades de Capacitación el INSAFORP emitirá un documento de acreditación haciendo constar el reconocimiento y otros que estime conveniente.

g. Registro de la Unidad de Capacitación Empresarial acreditada

Se establecerá un registro mecanizado de las Unidades de Capacitación de las empresas, fundaciones, asociaciones y gremiales e instituciones acreditadas, el cual contendrá datos generales de la misma como número y fecha de la resolución, número o código del reconocimiento, acciones de formación profesional ejecutadas y el período de vigencia.

h. Suspensión de la Acreditación

Se suspenderá la acreditación a la Unidad de Capacitación Empresarial, por alguna de las circunstancias siguientes:

- Por no ejecutar el plan de capacitación de sus recursos humanos, por el que fue acreditado.
- Si no mantiene las condiciones mínimas de calidad de formación del recurso humano requeridas por el Sistema de Formación Profesional. Cualquiera que fuese la causa que originó la suspensión del reconocimiento Unidad de Capacitación acreditada, el INSAFORP enviará a la empresa la notificación de

tal resolución, previo al análisis del informe técnico elaborado al respecto. En caso de suspensión de la acreditación, dependiendo del motivo que originó la misma, la empresa participante podrá solicitar nuevamente al INSAFORP, una vez superadas las deficiencias o carencias, la acreditación de su Unidad de Capacitación mediante el ingreso al proceso de verificación de su capacidad de gestión.

i. Disposiciones Especiales

- El proceso de acreditación es opcional.
- La cotización que el empresario aporta al INSAFORP, no se considera como presupuesto anual de capacitación de la empresa.
- Para reconocimiento general la constancia de acreditación, como Unidad de Capacitación Empresarial emitida por el INSAFORP, deberá ser mantenida en un lugar visible dentro de sus instalaciones.
- Utilizar preferiblemente los centros de formación profesional acreditados por el INSAFORP, cuando la empresa haga uso de centros externos para la formación de recurso humano.

Esta normativa será objeto de revisiones anuales por el INSAFORP, considerando, si el caso lo amerita, las recomendaciones que las empresas realicen a la misma. Cualquier modificación que se efectúe sobre ella, será notificada a la Dirección Ejecutiva del INSAFORP para su estudio, aprobación y divulgación respectiva. Lo no contemplado en ésta normativa será analizado y resuelto por el INSAFORP, la decisión tomada será notificada por escrito a las empresas involucradas quedando registrada en el control operativo del mismo.

Tendrán una calificación de condición preferente las empresas e instituciones que en sus programas de formación consideren la vinculación entre la teoría y la práctica, gestionen o realicen programas de formación considerando el enfoque de género, seguridad industrial y protección al medio ambiente, participen en los programas de formación empresarial que coordina y desarrolla el INSAFORP, que las Unidades de

Capacitación cuenten con una o varias aulas equipadas con equipo y materiales básicos, que les permita desarrollar internamente algunas acciones de capacitación.

j. Vigencia de la Acreditación

En vista de la velocidad de los cambios tecnológicos y los requerimientos del mercado laboral, la acreditación tendrá una vigencia de dos años y podrá ser renovada por un período igual, previa revisión evaluativa de las actuales condiciones de la Unidad de capacitación en la empresa.

E. LAS TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACION.

1. Generalidades de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)

Actualmente se denominan Tecnologías de Información y Comunicación al conjunto de tecnologías que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de informaciones, en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética. Las TIC incluyen la electrónica como tecnología base que soporta el desarrollo de las telecomunicaciones, la informática y el componente audiovisual.

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) propone que es importante coadyuvar el impulso y la consolidación de la educación virtual, apoyar la modernización de la educación, promoviendo cambios de los paradigmas de pensamiento y acción que garanticen un mayor y mejor acceso al conocimiento, así como una mejor cobertura, alta calidad y pertinencia social, con la valorización del potencial que las nuevas Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones tienen para la educación

Para el especialista en TIC Oscar De Majo, el reto que impone la sociedad del conocimiento a los educadores, es el de lograr que los empresarios aprendan a construir su propio destino, que asuman que tienen el rol protagónico en el proceso de enseñanza-aprendizaje y que el consultor no es más que un orientador que los

guiará en el camino del auto-aprendizaje, en el cual, ellos son los primeros responsables.¹³

El gran desafío para los orientadores es cuidarse de no fortalecer vínculos de dependencia y fomentar el aprendizaje autónomo, deberá de encontrar nuevas maneras para acceder y para representar conocimientos, desarrollar estrategias eficaces para comunicarlos y consolidar habilidades complejas para lograr transferirlos de manera positiva en las práctica.

Ambiente de aprendizajes enriquecidos con tecnologías permite ofrecer al educador nuevas formas de enseñar y reflexionar sobre su propia práctica educativa, permitiéndole facultar al empresario en el uso de dicha tecnología para estimular el proceso de aprendizaje¹⁴.

Las TIC tienen ese potencial que permite diseñar distintos escenarios de interacción que se verán reflejados en experiencias significativas en los ambientes de aprendizaje, esto es, cuando dicho ambiente se ha diseñado con una bien definida y clara intención, con el objetivo de estimular el aprendizaje a través de la interacción de diversas formas (alumno-alumno, alumno-profesor, alumno-contenidos).

Para la enseñanza efectiva utilizando las TIC se debe:

- Adquirir un hardware (computadoras, periféricos y otros dispositivos electrónicos).
- Para la buena marcha del proceso de adquisición deben de contar con la calidad (marca, velocidad, periféricos etc.)
- Poner un gabinete para ubicar el CPU fuera del alcance de los pies de los empresarios.
- Adecuar un ambiente ergonómico (luces y muebles apropiados).
- Fomentar posturas y hábitos de trabajo correctos para evitar lesiones.
- Mínimo instalar una computadora para dos o tres personas.

¹³ De Majo, O. (s/d). El rol del docente a distancia frente al uso de las nuevas tecnologías. El Salvador: Universidad de El Salvador, Programa a Distancia. Pág. 4.
http://ufap.dgdp.uaa.mx/descargas/rol_docente_tics.pdf

¹⁴ <http://www.monografias.com/trabajos67/mirada-curriculo/mirada-curriculo2.shtml>

- Instalar una computadora y un video proyector en cada una de las aulas.
- Lo importante es que se les pueda dar un uso educativo adecuado.
- El factor económico de la institución será determinante para determinar el número de computadoras que se instalarán, lo ideal es una para cada empresario en la sala de computo.

2. Las Plataformas de Comunicación vía Internet.

La comunicación en tiempo real ha evolucionado a lo largo del tiempo. En un primer momento la herramienta de comunicación instantánea por excelencia era el chat.

El chat*:¹⁵ Consiste en un programa o aplicación web que nos permite comunicarnos con otras personas en tiempo real mediante mensajes de texto. Las dos modalidades más empleadas en un principio eran:

a) Programas de chat: El más popular, sin duda, el MIRC*. Este programa requiere instalarlo en el ordenador. Después al conectarnos nos pedirá nuestro “Nick” o nombre de usuario, el cual deberá ser único y diferente al resto de participantes. Tras acceder, se navegara por diferentes canales o “rooms”. Allí se puede entablar conversación con cualquier otro usuario, a la vez que cualquier otro participante se puede hablar. Las conversaciones pueden ser públicas (chat general en un canal), o privadas (de usuario a usuario). El protocolo usado por este programa es el IRC*.

b) Web chat: Exactamente el mismo proceso anterior, pero sin tener que instalar ninguna aplicación en nuestro ordenador, ya que la conexión se realiza a través de una página web. Un web chat muy popular fue el de terra*

Después aparecieron con fuerza los programas de mensajería instantánea, como el MSN Messenger. La principal diferencia con el chat es que cada persona elije a sus contactos (y estos tienen que dar su consentimiento). También destaca por su facilidad de uso, algo que lo ha hecho muy popular entre los navegantes.

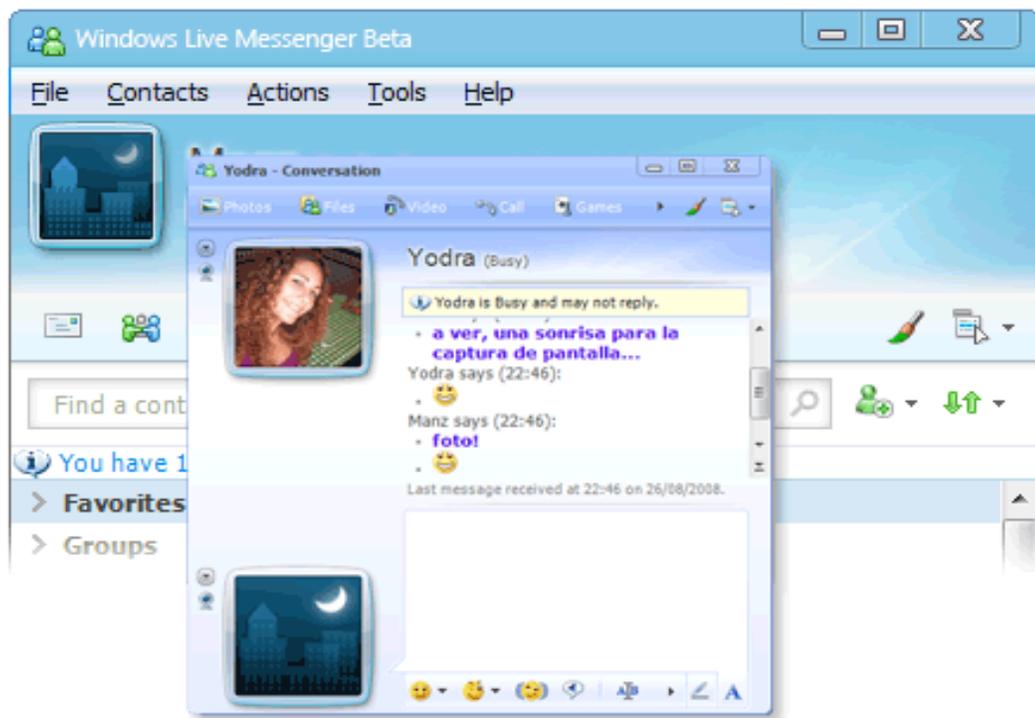
¹⁵ * Ver glosario

En posteriores versiones se integraron otras herramientas de comunicación on-line, que anteriormente se presentaban en programas independientes. En primer lugar la voz_sobre IP*, que mantiene conversaciones de voz con otras personas. Para ello se debe tener un equipo que tenga instalado micrófono y altavoces.

Más tarde se añadió la videoconferencia, para la cual el ordenador debe tener instalada una Web-Cám* (Similar a una cámara de video, específica para este tipo de comunicaciones). Así pues con este sistema las conversaciones son en tiempo real con audio y video.

La calidad de este servicio depende en gran medida de la capacidad del equipo informático, y sobre todo de la velocidad de la conexión a internet (ancho de banda). Cada vez el acceso a las conexiones rápidas es más numeroso, y por tanto las videoconferencias son empleadas con mayor asiduidad.

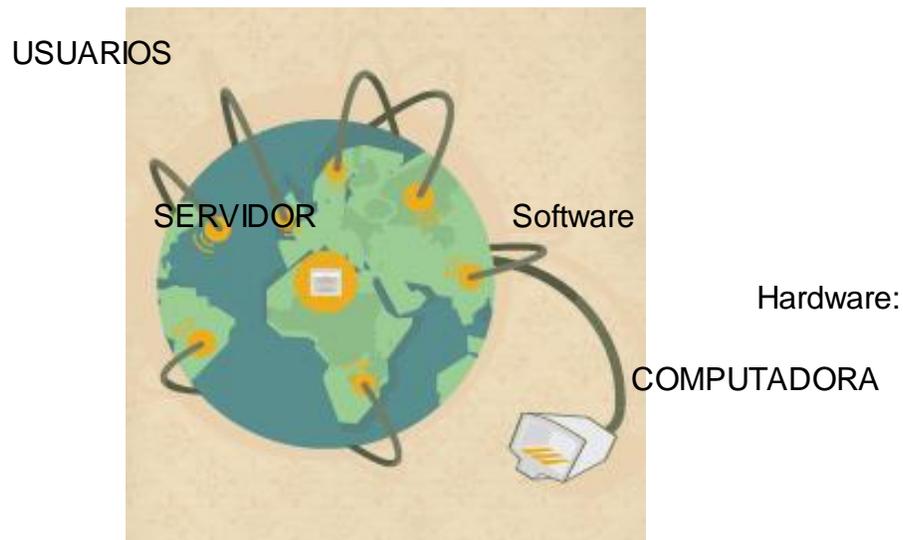
FIGURA Nº 2 Interfaz de Usuario de MSN Messenger



2.1 Representación gráfica de un Modelo de Comunicaciones

En este modelo de comunicaciones se representa el mundo moderno de las tecnologías de comunicación, el cual con la creación del internet a partir del siglo XXI han cambiado las comunicaciones solamente se necesita de un servidor, el hardware, software y los usuarios se enlazan con el mundo de manera virtual y en tiempo real. (Ver figura N° 3)

FIGURA N° 3 Representación gráfica de un modelo de comunicaciones en red donde se desarrollan plataformas innovadoras.



3. Los Sistemas de Videoconferencia gratuitos utilizados en El Salvador.

En nuestro país personas que tienen familiares en el exterior o empleados que precisan comunicarse con jefes al otro lado del mundo conocen de sobra las ventajas de las llamadas sobre IP* (protocolo de internet), en comparación a las comunicaciones telefónicas comunes. Con sólo disponer de una computadora conectada a Internet es posible acortar distancias sin gastar demasiado.

En la actualidad el servicio del MSN Messenger ha desaparecido al integrarse al Skype, un sistema de video conferencia utilizado a nivel mundial.

3.1 Skype

Más de 300 millones de usuarios en el mundo cuentan como registrados en el software Skype, creado para hacer llamadas telefónicas de computadora a computadora a través de Internet. El sistema, pionero en las comunicaciones sobre IP para todo público, es sólo uno de los más conocidos en el país y el mundo para realizar video llamadas a bajo costo.

El funcionamiento de este software gratuito Skype permite hablar o chatear con otros usuarios del mundo.

Requisitos del sistema

Para usar el software Skype, su equipo debe cumplir con los siguientes requisitos mínimos del sistema que se detallan a continuación.

- PC con Windows 2000 o XP
- Procesador de 400 MHz
- 128 MB de RAM
- 15 MB de espacio libre en el disco duro
- Sonido, parlantes y micrófono
- Conexión a Internet (ya sea de acceso telefónico, módem de 33.6 Kbps como mínimo o cualquier tipo de banda ancha, sea por cable, ADSL o de otro tipo)

Sin embargo, para aprovechar todas las características avanzadas de Skype y para disfrutar de la mejor calidad de sonido posible, se recomienda enfáticamente la siguiente configuración.

Requisitos recomendables del sistema:

- PC con Windows 2000 o XP
- Procesador de 1 GHz
- 256 MB de RAM
- 30 MB de espacio libre en el disco duro
- Sonido dúplex completo (la mayoría de sonido fabricadas después de 1998)
- Auriculares con micrófono

- Conexión a Internet por cable, ADSL o conexión equivalente de banda ancha.

NOTA: La nueva función de video requiere del sistema operativo Windows XP y que la versión del Software sea 2.0 o superior.

Descarga de Skype

Skype se puede descargar gratuitamente en la siguiente dirección www.skype.com. Para descargarlo a su equipo, simplemente se hace clic en el vínculo de descarga, se guarda el archivo de instalación en el equipo en algún lugar fácil de recordar, como por ejemplo el escritorio.

Instalación de Skype

Una vez que el archivo se haya descargado completamente, se procede a buscarlo. Luego se debe iniciar la instalación de Skype en el equipo, para ello se hace doble clic en el archivo ejecutable que se descargo. (Ver figura N°4)

FIGURA N° 4 Pantalla inicial en la Instalación de Skype



3.2 GTalk (Hangout).

Pero las videoconferencias también se usan con éxito en el mundo de los negocios y la educación. La compañía Marratech, oriunda de Suecia, fue comprada por Google en 2007 para implementar sus soluciones de videoconferencias dentro del personal. Las especulaciones no tardaron, por lo que el gigante de San Francisco no descartó que pueda incluir este servicio en su mensajero instantáneo GTalk.

Google Talk conocido también como Hangout, es una aplicación de chat descargable de Google. Y se puede realizar las siguientes funciones.

- Chat de texto
- Mensajes instantáneos: comparte ideas rápidas en tiempo real
- Actualizaciones de estado: ver si los amigos están cerca y lo que están haciendo
- Transferencia de archivos: instantáneamente enviar y recibir archivos, fotos y más
- El chat de voz libre de larga distancia: hacer llamadas de PC a PC llamadas a personas en todo el mundo
- Audio conferencia: hablar con varias personas a la vez
- Gmail integración: chatear con tus amigos en Gmail

3.3 Yahoo Messenger, Messenger de Microsoft

- Los sistemas de chat Yahoo Messenger, Messenger de Microsoft, o el pionero ICQ* abrieron al público no especializado la idea de poder comunicarse con voz e imagen usando sencillas webcams. Si bien las primeras imágenes parecían robotizadas, debido a la lentitud de las conexiones, el avance del hardware y el software logró que los videos llamados tengan hoy una calidad sorprendente.
- El primer proceso que desarrollaremos será la instalación de la aplicación, por lo que se debe de contar específicamente con el fichero ejecutable previamente descargado, hacer doble clic sobre el mismo.

- Posteriormente en la siguiente pantalla se puede visualizar diversos contenidos que hacen referencia al proceso de instalación de Yahoo Messenger paso a paso en el proceso de instalación, en caso de que ocurra algún inconveniente, se puede dar clic a la opción “Cancelar”, la cual interrumpirá la instalación. Una vez que la barra complete su progreso se habrá instalado satisfactoriamente Messenger en el disco duro del ordenador, donde se podrá visualizar una pantalla que aparecerá de manera automática.(Ver figura N° 5)

Funcionamiento de Messenger para Windows

Una vez que se haya completado el proceso de instalación se podrá ejecutar directamente desde el escritorio e insertar el nombre de usuario y contraseña para el acceso al mismo.

FIGURA N° 5 Pantalla final al completar instalación de Messenger.¹⁶



¹⁶ Tutorial para la instalación de Messenger

4. Plataformas para Educación en Línea utilizadas en el país.

La educación virtual sigue avanzando a pasos agigantados. Ya no solo se ofrecen cursos, especializaciones, postgrados sino que ya puede encontrar carreras completas en esta modalidad de estudio que es aprovechada por miles de estudiantes de las zonas más remotas, que de otra manera no tendrían la posibilidad de cursarlas.

La educación virtual permite, a través de una PC con conexión a internet (la de nuestra casa, oficina, café internet, etc.) acceder a los cursos, tareas, exámenes, comunicarnos con compañeros y tutores, descargar el material de las diferentes materias, sin necesidad de asistir físicamente a la universidad y sobre todo, manejando el tiempo de la manera que más convenga.

Para poder brindar estos servicios, las universidades y demás instituciones, deben contar con una plataforma de educación virtual, la mayoría usa el software Moodle, uno de los más reconocidos y completos.

4.1 Moodle

Es el sistema de educación de código abierto más popular. Está construido con PHP* y base de datos MySQL* (también puede trabajar con PostgreSQL)*. Posee un potente administrador de cursos que incluye lecciones, exámenes y documentos. También cuenta con módulos que ayudan a la interacción de estudiantes y tutores (chat, foros, encuestas, talleres). Actualmente es utilizado en más de 1000 sitios web (gracias a esto posee una extensa documentación y una gran comunidad a su alrededor).

Si se navega por el árbol de titulaciones de la página principal se puede encontrar cualquier asignatura del campus virtual. Si se visita la categoría "Comunidad" aparecerá un icono significando que este curso acepta acceso de invitados, usuarios no registrados en el campus virtual. Los invitados pueden ver el curso, pero no pueden participar en ninguna de las actividades. El acceso de invitados puede ser adecuado para fines de demostración. Si no se ve este icono, es que la asignatura no permite el acceso de invitados, es obligatorio estar matriculado y registrado en el campus virtual para acceder a la asignatura.

El icono indica que es necesaria una clave de acceso para poder entrar a la asignatura. Como medida de seguridad todas las asignaturas oficiales presentes en el campus virtual precisan de una clave de acceso. Eso previene la entrada de visitantes ocasionales o intrusos.

Los usuarios registrados del campus virtual no deben preocuparse por estas claves de acceso, la administración del sistema se encarga de asignar los permisos necesarios para acceder a todas las asignaturas en las que esté matriculado o sea profesor automáticamente. El sistema no pedirá ninguna clave de acceso al curso para entrar (salvo nombre de usuario y contraseña).

La plataforma Moodle proporciona tres tipos de módulos o elementos lógicos con los que construir un sistema de ayuda al aprendizaje:

- Módulos de comunicación: para permitir que los alumnos puedan hablar con el profesor (hacer preguntas, plantear dudas, etc.) y mucho más importante, puedan comunicarse entre ellos y construir su propia comunidad de aprendizaje.
- Módulos de materiales: los elementos que representan los contenidos materiales de la asignatura: la información factual. Son todo tipo de textos, libros, apuntes, presentaciones de diapositivas, enlaces a páginas web externas etc. pensados para que los estudiantes los lean y estudien sobre ellos.
- Módulos de actividades: son la parte activa y colaborativa donde el alumno tiene que hacer algo más allá de meramente leer un texto. Debates y discusiones, resolución de problemas propuestos, redacción de trabajos, creación de imágenes, webquests*, pueden ser ejemplos de actividades realizables en Moodle.

El curso virtual no es más que una colección de estos elementos, definida y estructurada por el profesor que explica la materia, recogida en una serie de páginas web que el alumno puede visitar para leer los textos o realizar las actividades a través de Internet. Esto no quiere decir que todos los materiales o actividades deban

ser de tipo informático son simplemente materiales o actividades que se presentan o entregan a través del ordenador, o de las que se puede discutir a través del Internet. Se puede ver primero cuál es la estructura visual de la asignatura virtual, cómo están dispuestos los diferentes elementos y luego vera cómo crearlos, cambiarlos o borrarlos. (Ver figura N° 6)

FIGURA N° 6 Interfaz de usuario de la plataforma Moodle

The screenshot shows the Moodle user interface for a course. The layout is organized into several columns and sections:

- Left Column (Navigation):** Contains menus for 'Personas' (Participants, Groups, Edit info), 'Usuarios en línea' (Online users), 'Actividades' (Activities), 'Buscar' (Search), 'Mis cursos' (My courses), and 'Administración' (Administration).
- Top Row (Course Overview):** Includes 'Diagrama de temas' (Topic diagram), 'Título de la Asignatura' (Course title), and 'Novedades' (News).
- Central Column (Course Content):** Displays 'Temas' (Topics) and 'Actividades' (Activities) in a list format. Annotations indicate that some blocks are 'no usados' (not used) and 'invisibles a los alumnos' (invisible to students).
- Right Column (Temporal and Action Elements):** Features a 'Calendario' (Calendar), 'Eventos próximos' (Upcoming events), and 'Actividad reciente' (Recent activity).
- Bottom Section (Administration):** A 'Bloque de Administración' (Administration block) is located at the bottom left.

Annotations with arrows point to specific elements:

- 'Columna central: Bloques de materiales y actividades del curso' points to the central content area.
- 'Columna izquierda: Información y acciones' points to the left navigation menu.
- 'Bloques temáticos no usados. Invisibles a los alumnos' points to items 6, 7, 8, and 9 in the central list.
- 'Bloque de Administración' points to the bottom-left menu.
- 'Columna derecha: Bloques temporales' points to the right-hand side elements.

4.2 Efront

Un completo sistema de *e-learning con una interfaz muy agradable y moderna. Entre sus principales características se destacan: editor de contenido con soporte de imágenes, sonidos, videos, Flash, Java, administrador de archivos, posibilidad de asignar proyectos; encuestas. Este sistema es totalmente modular, multilenguaje y trabaja en cualquier servidor con PHP* y MySQL*

Efront tiene una interfaz más amigable, las características de Efront son las siguientes:

- Fácil de usar
- Visualmente atractivo
- Tecnológicamente avanzado
- Desarrollado con conceptos pedagógicos
- Open source*
- Soporte profesional
- Completo

Para su instalación debe tener instalado MySQL, Apache*, PHP y las siguientes extensiones de PHP:

- php-gd*
- php-mbstring*
- php-pecl-zip*
- php-soap*

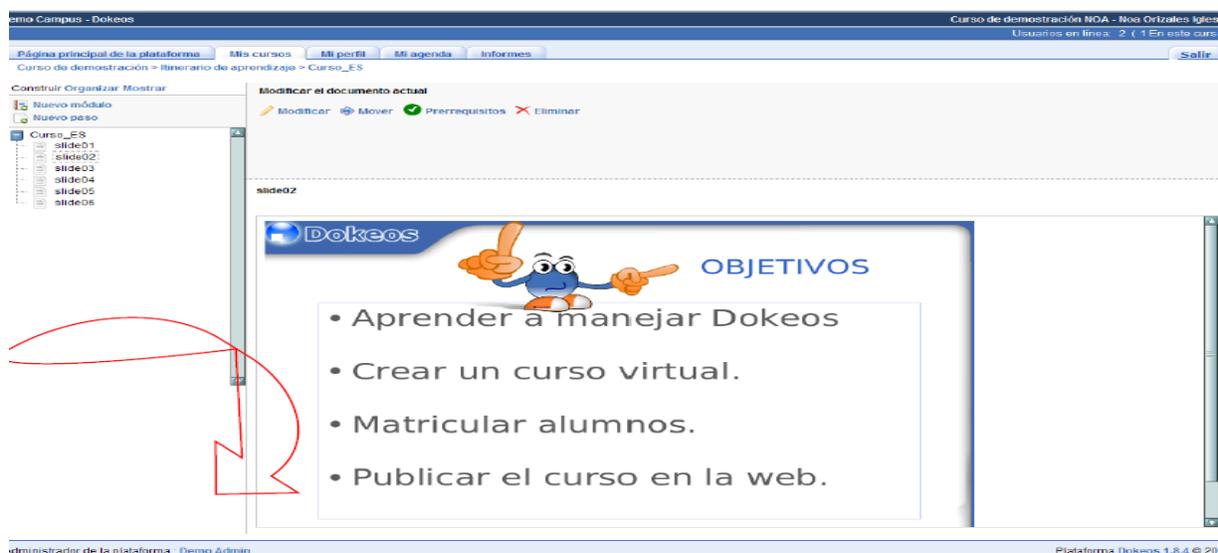
4.3 Dokeos

Es una excelente plataforma de aprendizaje. Permite crear e-cursos usando plantillas, importar cursos SCORM*, evaluar a los alumnos por medio de test y encuestas, realizar un seguimiento exhaustivo usando las herramientas de interacción, convertir documentos de Word y PowerPoint en e-cursos y organizar videoconferencias.

Dokeos es un sistema de aprendizaje virtual basado en la web, técnicamente conocido como un LMS* (Learning Management System) o CMS* (Course Management System) o VLE* (Virtual Learning Environment). Intuitivo y fácil de usar por parte de todos los usuarios (profesores, formadores, estudiantes, proveedores de formación continua, etc.), Dokeos ofrece una amplia gama de herramientas y facilita la creación y organización de contenidos interactivos y ejercicios. Al margen de su facilidad de uso, Dokeos es un software de código libre, gratuito. El código de Dokeos está disponible para que cualquiera pueda hacer uso del mismo o para realizar adaptaciones que acomoden el software a las necesidades específicas de un usuario.

Dokeos ofrece un eficiente y amigable entorno virtual que integra herramientas de creación de contenido, como podemos observar en la figura N° 7.

FIGURA N° 7 Interfaz de usuario de Dokeos

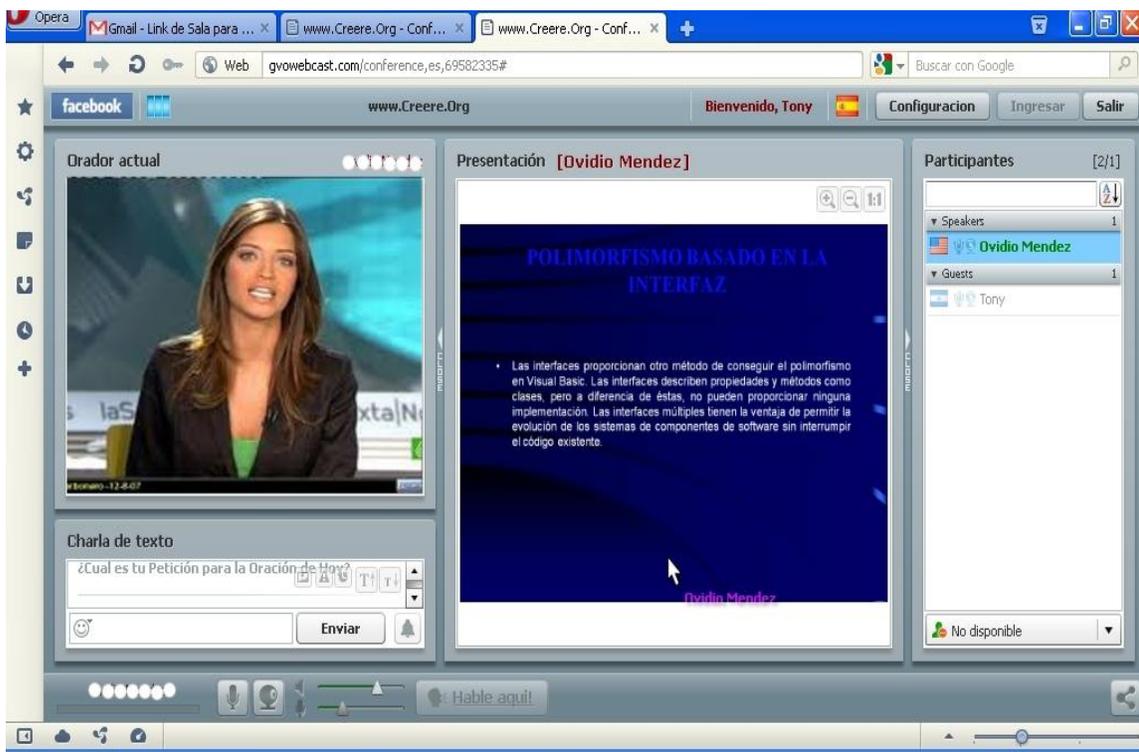


5. Las Plataformas Especializadas en Educación a Distancia.

Así como la tecnología avanza día con día la educación en línea tradicional cada día se vuelve obsoleta ante las nuevas posibilidades que se tienen hoy en día de que esta se desarrolle en vivo vía Internet permitiendo al maestro interactuar con sus alumnos en tiempo real. A este nuevo concepto puede llamarse educación en línea en vivo o educación online en tiempo real.

A diferencia del ambiente tradicional de educación el cual necesita contar con un entorno físico que la complementa, es decir inversión en infraestructura, mobiliario, equipo, agua potable y electricidad; la tecnología vía internet lleva a las personas a educarse dentro de un concepto donde todo lo que necesita para completar su formación puede convertirse al ambiente virtual, y en este mundo virtual el centro de estudios más grande cabe en una pequeña computadora que podría encontrarse en la comodidad de una casa, en el lugar de trabajo o la tienda de una gasolinera, en un vehículo, en el hotel, el aeropuerto, en fin, en cualquier lugar del mundo que cuente con una adecuada conexión a Internet.

FIGURA 8 Interfaz del usuario de una plataforma para educación virtual.



6. Ventajas de la Educación en Línea.

La educación virtual da la oportunidad de que el estudiante elija sus horarios de estudio convirtiéndose así en una opción para aquellas personas que trabajen y quieran estudiar en sus momentos libres; por otra parte es importante mencionar que el e-learning (aprendizaje electrónico) es una excelente herramienta que puede ayudar a los usuarios no solo a aprender conceptos nuevos sino también a afianzar conocimientos y habilidades, aumentando así la autonomía y la motivación de los estudiantes por diferentes temas, interactuando directamente con su maestro o tutor, solventando sus dudas y compartiendo ideas en la misma clase en la cual surjan, además se puede listar una serie de ventajas de educación bajo esta modalidad.

- Ahorro considerable de los costos generales de estudio.
- Menor riesgo al no tener que transportarse tarde o muy temprano para recibir clases en una locación física.
- Más tiempo disponible para dedicarlo a otras áreas que se desee.
- Permite una mayor conciliación con la vida familiar y laboral.
- Eliminación de barreras espaciales y temporales ya que puede estudiar desde su propia casa, en el trabajo, en un viaje a través de sus laptops, etc.
- Representa una excelente oportunidad de acceso a la educación para personas que se encuentran alejadas geográficamente de los planteles educativos.
- Gestión real del conocimiento intercambio de ideas, opiniones, prácticas,
- Experiencias.
- Enriquecimiento colectivo del proceso de aprendizaje sin límites geográficos.
- Actualización constante de los contenidos.
- Inmersión práctica en un entorno web.
- Utilización del gran número de recursos didácticos que actualmente pueden ser descargados de internet.
- Generación de oportunidades de contacto internacional.

7. La Evolución de las TIC en Redes Sociales vía Internet

Una red social es una estructura social compuesta por un conjunto de actores (tales como individuos u organizaciones) que están conectados por lazos interpersonales, que se pueden interpretar como relaciones de amistad, parentesco y laborales.

Las Redes sociales son formas de interacción humana, definida como un intercambio dinámico entre personas, grupos e instituciones en contextos de complejidad. Un sistema abierto y en construcción permanente que involucra a conjuntos que se identifican en las mismas necesidades y problemáticas y que se organizan para potenciar sus recursos, cuando hablamos de redes sociales en Internet nos referimos a que estas operan en plataformas especializadas ubicadas en el ambiente virtual de la web*. Entre las más conocidas en el país están Facebook, Twitter y Google+.

a. Facebook

Facebook es un sitio web de redes sociales. Fue creado originalmente para estudiantes de la Universidad de Harvard, pero ha sido abierto a cualquier persona que tenga una cuenta de correo electrónico. Los usuarios pueden participar en una o más redes sociales, en relación con su situación académica, su lugar de trabajo o región geográfica.

FIGURA No. 9 Interfaz de bienvenida al usuario Facebook



Servicios que ofrece:

Amigos

Es una forma de localizar amigos con quienes se perdió el contacto o agregar otros nuevos con quienes intercambiar fotos o mensajes.

Grupos y Páginas

Es una de las utilidades de mayor desarrollo reciente. Se trata de reunir personas con intereses comunes. En los grupos se pueden añadir fotos, vídeos, mensajes...

Muro

El muro (Wall) es un espacio en cada perfil de usuario que permite que los amigos escriban mensajes para que el usuario los vea. Sólo es visible para usuarios registrados se anexan enlaces, fotos y vídeos. Una mejora llamada "Supermuro" permite incrustar animaciones flash-Fotos, Facebook cuenta actualmente con cinco mil millones de fotos de usuarios y 160 Terabytes de almacenaje.

Regalos

Los regalos o "gift" son pequeños íconos con un mensaje. Los regalos dados a un usuario aparecen en la pared con el mensaje del donante, a menos que el donante decida dar el regalo en privado, en cuyo caso el nombre y el mensaje del donante no se exhiben a otros usuarios.

Una opción "anónima" está también disponible, por la cual cualquier persona con el acceso del perfil puede ver el regalo, pero solamente el destinatario verá el mensaje. Algunos regalos son gratuitos y el resto cuestan un dólar, (es necesario un número de tarjeta de crédito o cuenta Paypal). El dinero recaudado es donado a causas benéficas.

Recepción

Facebook tiene más de 90 millones de usuarios activos alrededor de todo el mundo. De acuerdo al sitio web Alexa.com, el ranking de la website* subió de un lugar

número 60 al número 7 en un año. El website* Quantcast la pone en el lugar número 16, y Compete.com en el 20. La página es la más popular para subir fotos con estadísticas de más de 14 millones de fotos subidas a diario.

b. Twitter

Twitter es una aplicación web gratuita que reúne las ventajas de los blogs, las redes sociales y la mensajería instantánea. Esta nueva forma de comunicación, permite a sus usuarios estar en contacto en tiempo real con personas de su interés a través de mensajes breves de texto a los que se denominan “Updates” (actualizaciones) o “Tweets” por medio de una sencilla pregunta: “¿Qué estás haciendo?”.

Funcionamiento de la plataforma Twitter

Los usuarios envían y reciben actualizaciones de otros usuarios a través de breves mensajes que no deben superar los 140 caracteres, vía web, teléfono móvil, mensajería instantánea o a través del correo electrónico; e incluso desde aplicaciones de terceros, como pueden ser Twitterrific, Facebook, Twitterlicious, Twinkle, y muchas otras.

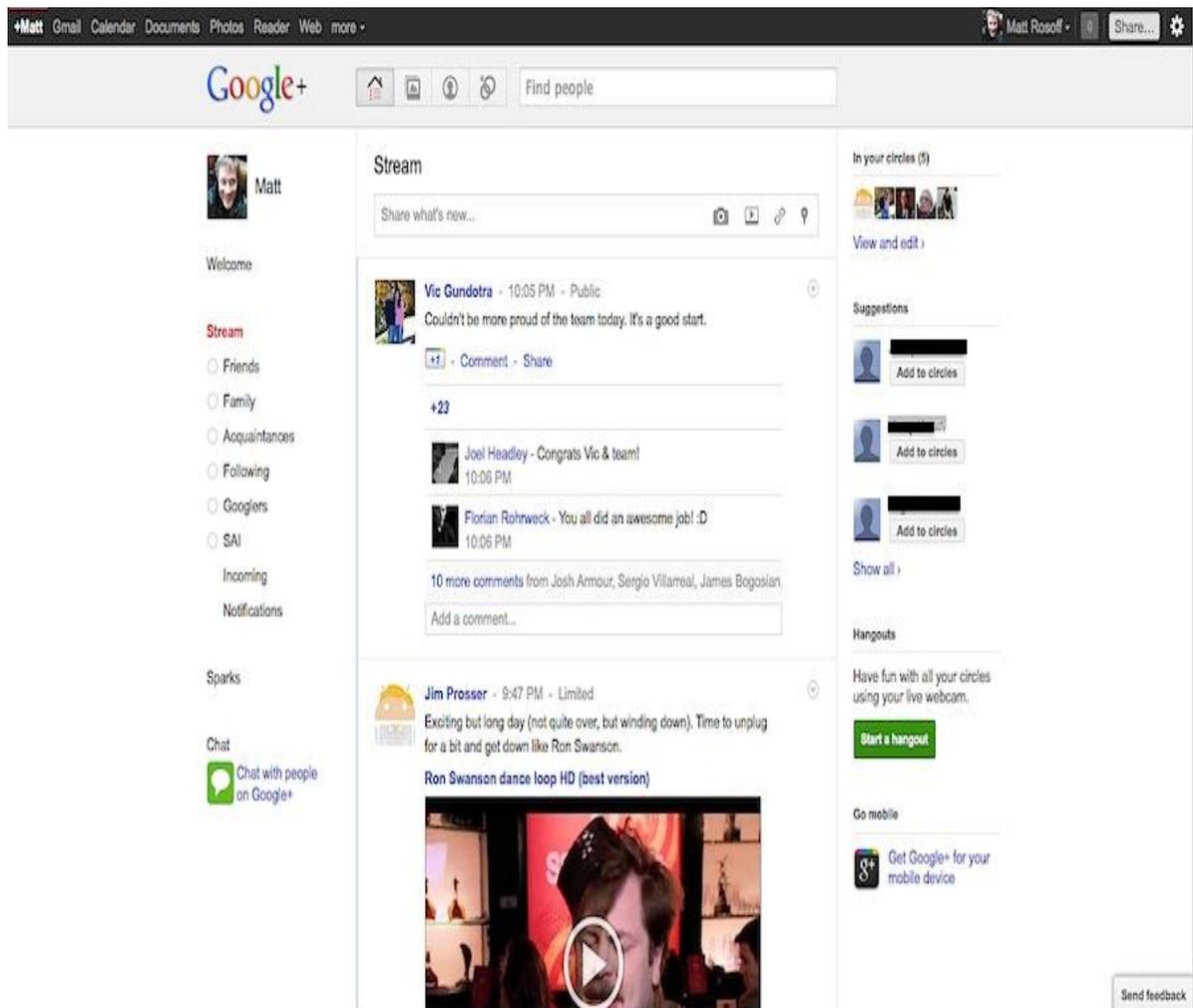
En la sección de tu perfil puedes estar al día tanto de tus seguimientos (following_profile) como de tus seguidores (followers_profile). Además de buscar amigos, familiares, compañeros u otras personas de tu interés, Twitter también ofrece otras opciones, como buscar en otras redes, invitar a amigos por email o seleccionar a usuarios recomendados.

c. Google+

Google+ (pronunciado y a veces escrito Google Plus, a veces abreviado como G+, en los países de lengua hispana pronunciado Google Más) es un servicio de red social operado por Google Inc. El servicio lanzado el 28 de junio de 2011, basado en *HTML5. Los usuarios tienen que ser mayores de 18 años de edad para crear sus propias cuentas. Google+ ya es la segunda red social más popular del mundo con aproximadamente 343 millones de usuarios activos.

Google+ integra los servicios sociales, tales como Google Perfiles y Google Buzz, e introduce los nuevos servicios Círculos, Quedadas, Intereses y Mensajes. Google+ también estará disponible como una aplicación de escritorio y como una aplicación móvil, pero sólo en los sistemas operativos Android e iOS. Fuentes tales como The New York Times lo han declarado el mayor intento de Google para competir con la red social Facebook, la cual tenía más de 750 millones de usuarios en 2011. El 20 de septiembre de 2011, Google permitió la creación de cuentas a usuarios con más de 18 años, con mejoras en sus extensiones de videoconferencias la internas de Google+ se puede observar (Ver figura N° 10)

FIGURA No. 10, Interfaz de usuario de Google +.



F. ENFOQUE DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA EN EL SALVADOR

Históricamente la Economía Salvadoreña se ha caracterizado por la falta de cooperación entre los sectores productivos y de la incapacidad de generar empleo, por tanto a las personas le quedan dos caminos: emigrar o auto emplearse en negocios de baja rentabilidad.

Por los años 1997 instituciones tales como FUSADES y la OIT(Organización Internacional del Trabajo) comienzan a trabajar con las micro y pequeñas empresas con el objetivo de unirlos a sectores de la economía.

Pero a partir de la entrada a los mercados globales por el 2008, se inicia las ideas de cómo operativizar a las micros y pequeñas empresas, con este esfuerzo nacen empresas no gubernamentales las cuales apoyan el desarrollo de estas empresas.

1. Definición de Empresa.

a. Empresa¹⁷

Se entiende por empresa una unidad económica, que opera en forma organizada y que combina la técnica y los recursos para elaborar productos o prestar servicios con el objeto de satisfacer necesidades de un mercado y obtener un beneficio económico o social.

b. Clasificación de la empresa

Esta se clasifica en Microempresa, Pequeña Empresa, Mediana Empresa y Gran Empresas. En este caso se estudiarán la Micro y Pequeña empresa, más adelante se mostrará una clasificación de las mismas.

¹⁷ Terminología para la Formación Profesional en El Salvador, Instituto salvadoreño para la Formación Profesional (INSAFORP), pág. 20

c. Micro Empresa¹⁸

La definición de Microempresa se basa en los siguientes criterios principales

- a) El tamaño de la empresa usando como criterio el número de trabajadores. De acuerdo a la Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (CONAMYPE), el número de empleados es de uno a diez (Ver tabla N° 3)
- b) Basándonos en el criterio de las Ventas se puede comprender como micro empresa aquella que venden hasta \$100,000.00 según CONAMYPE.

2. Criterios de Clasificación de Empresas

Las organizaciones como varias instituciones han clasificado a la microempresa según su criterio el cual puede ser número de empleados, monto de activos, etc..

a. Según La Organización Internacional del Trabajo (OIT)¹⁹

“Microempresa” es el estudio de “Fondo Rotatorio Comunal” en donde se considera la multiplicidad de actividades informales como formas de microempresas, clasificando a éstas según “la mayor o menor posibilidad de invertir parte de las ganancias en la propia empresa a fin de mantener o aumentar su producción o ventas futuras”. De acuerdo con este criterio establece las siguientes definiciones:

➤ Microempresa de Acumulación Ampliada

En la cual se reservan las ganancias para invertirlo en la propia empresa y poder aumentar su producción y sus ventas.

➤ Microempresa de Acumulación Simple

Es cuando las utilidades son pequeñas y únicamente logran mantener un mismo nivel de producción y ventas.

¹⁸ Ibíd. 11 pág. 3

¹⁹ 19 Elementos de Programas con el Sector Informal Urbano, Instituto de Investigación Social y Desarrollo (INSIDE). 1994. Pág. 15

➤ **Microempresas de Subsistencia**

Son los negocios en los que la ganancia apenas alcanza para cubrir las necesidades del propietario sin que pueda llegar a tener capital (por ejemplo campesinos y vendedores ambulantes)

b. Según el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF)²⁰

Se considera que el sector informal está constituido por tres subsectores caracterizados por su nivel de integración con el sector informal:

➤ **Subcontratación a Pequeña Escala**

Aquí se ubican las empresas cuya producción está destinada al sector formal. Su expansión depende del crecimiento del sector formal.

➤ **Industria a Pequeña Escala**

Son las empresas que producen bienes para el mercado interior destinados al consumo de las familias de bajos y medianos ingresos del sector informal y sector formal. El ritmo de crecimiento de ese sector depende parcialmente del crecimiento del sector formal y de su relativa competitividad.

➤ **Comercio al por menor, transportes a pequeña escala y servicios personales**

Son los servicios que están dirigidos hacia los grupos con salarios bajos y medianos. Existe poca competencia con el sector informal y su ritmo de expansión depende del nivel de demanda de los sectores formal e informal.

La siguiente tabla representa en forma gráfica las diferentes criterios de diferentes instituciones y la forma de clasificarlos tanto a la Micro y Pequeña empresa, mediana y grande.²¹

²⁰ Ibíd. 19, pág. 16

²¹ Tesis Guía de administración Estratégica que permita mejorar los procesos productivos en las empresas productoras de mermelada ubicadas en zona metropolitana de San Salvador

TABLA N° 3 Criterios de clasificación de Empresa²²

INSTITUCION	MICRO	EMPLEADOS	PEQUEÑA	EMPLEADOS
Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (CONAMYPE)	Ventas Brutas Anuales hasta \$100,000	1 a 10	Ventas Brutas Anuales hasta \$1millon	11 a 50
Banco de Desarrollo de El Salvador (BANDESAL)	Activo hasta \$29,714.29	1 a 10	Activo \$29,714.29 a \$114,285.71	11 a 19
Banco Central de Reserva (BCR)	Activo hasta \$29,714.29	1 a 10	Activo \$29,714.29 a \$114,285.71	No dato
Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico Social (FUSADES)	Activo hasta \$1,142.86	1 a 10	Activo \$11,428.57 a \$85,714.29	11 a 19
Cámara de Comercio e Industria de El Salvador	Activo hasta \$11,428.57	1 a 10	Activo \$11,428.57 a \$85,714.29	11 a 19

²² Fuente Propia

G. ANTECEDENTES DE LA FUNDACION PARA EL AUTODESARROLLO DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA (FADEMYPE)

1. Generalidades de FADEMYPE

La Fundación para el Autodesarrollo de la Micro y Pequeña Empresa FADEMYPE fue constituida legalmente el 27 de mayo de mil novecientos noventa y nueve, según Diario Oficial Tomo 344 de la república de El Salvador. Sus siglas son FADEMYPE.

FADEMYPE surgió de la integración de Programas de apoyo a la MYPE previamente existentes: el Centro Integral de Servicios (CIS), orientado a la prestación de Servicios de Desarrollo Empresarial(SDE) y el Programa de Financiamiento para la Micro y Pequeña Empresa, especializado en servicios de financiamiento crediticio. Fue constituida como una organización no gubernamental, sin fines de lucro, FADEMYPE trabaja con un enfoque de desarrollo económico local en dos programas de apoyo a la MYPE: el Programa de Crédito y el Programa de Servicios de Desarrollo Empresarial. En materia crediticia atiende, preferentemente, la demanda de crédito de los segmentos empresariales de subsistencia y acumulación simple, nicho de mercado que tiene mayores problemas de acceso al crédito por la falta de garantías reales.

En cuanto a los Servicios de Desarrollo Empresarial realiza Asistencias Técnicas, Capacitaciones, Asesoría Empresarial, Asociatividad y Organización Gremial del Tejido Empresarial de la MYPE local, en los diferentes municipios en los que trabaja. Además, promueve el desarrollo de capacidades para la incidencia en políticas públicas del tejido empresarial. Su estrategia está orientada hacia el impacto social y la Autosuficiencia financiera. Teniendo como propósito principal, fortalecer la capacidad empresarial de las MYPE, en sus aspectos técnicos, empresariales, organizacionales y asociativos. El grupo meta de la institución son empresarias(os) de la Micro y Pequeña Empresa, así como jóvenes emprendedores que buscan formas de aumentar su capacidad generadora de ingresos. Su modelo de trabajo ha estado marcado por los siguientes ejes:

- Mejorar la capacidad competitiva de las empresas MYPE estimulando la cultura empresarial, mejorando los procesos de producción y vinculando sus productos en nuevos mercados, apoyo y cultura del manejo del crédito.
- Fomento a la Asociatividad Empresarial y organizativa de los empresarios y empresarias. Consiste en estimular la organización de los y las empresarias, informando y formando en las distintas modalidades de organización tanto empresarial, como gremial preexistentes en el país.
- Participación en iniciativas que estimulan los procesos de desarrollo local.

FADEMYPE toma en cuenta que los negocios particulares, son influenciados también por el entorno local, regional y nacional. Es por eso que también incorpora dentro de su trabajo de acompañamiento no solo la parte meramente empresarial, sino que crea competencias en los empresarios y empresarias para que sean actores y participes activos de iniciativas que mejoren el clima de negocios, así como la calidad de vida de la comunidad donde se desenvuelven y hacen negocios, incluyendo elementos sobre gestión amigable del medio ambiente y género.

2. Visión de FADEMYPE

La Visión de Fundación para el Auto Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (FADEMYPE) es: “Ser una organización líder en la prestación de servicios integrados de calidad a empresarios y empresarias de las Micro y pequeñas Empresas en El Salvador.”

3. Misión de FADEMYPE

La Misión de Fundación para el Auto Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (FADEMYPE) es la siguiente:

“Una Fundación que, con una perspectiva de desarrollo local, brinda servicios financieros y de desarrollo empresarial, para satisfacer necesidades de créditos, conocimientos y oportunidades de integración de las empresarias y los empresarios MYPE, particularmente del sector de subsistencia, en El Salvador.”

4. Objetivos de la Fundación

- Ofrecer servicios financieros y no financieros a la MYPE

- Crear nuevos modelos y metodologías para el apoyo a la Micro y Pequeña Empresa
- Formar una red internacional de apoyo al sector de la MYPE
- Realizar estudios e investigaciones relacionados con la problemática de dicho sector

5. Estructura Organizativa

A nivel estratégico, la autoridad máxima de la Institución es la Asamblea General, se reúne ordinariamente una vez al año y extraordinariamente, las veces que sea necesario.

La Junta Directiva está integrada por 6 miembros, entre los cuales se encuentran investigadores, profesionales vinculados con la academia en el área de desarrollo empresarial Micro y Pequeña Empresa y el Desarrollo Económico Local.

A nivel operativo, está a cargo de un Gerente General, encargado de dirigir y supervisar los programas institucionales. La institución está organizada en tres áreas: el área administrativa, el programa de crédito y el programa Servicios de Desarrollo Empresarial. Para el desarrollo de sus operaciones, cuenta con un recurso humano profesional y con experiencia trabajando en el sector de la Micro y Pequeña Empresa, lo que ha permitido ganar destreza y habilidad en el desarrollo de sus funciones.

Sus órganos de dirección son electos para el período de dos años y pueden ser reelectos. Entre sus atribuciones más importantes están las de formar comités y comisiones de trabajo y nombrar sus respectivos coordinadores, atender la organización interna de la fundación y reglamentar su funcionamiento.

6. Experiencia Institucional

La perspectiva de desarrollo económico local se traduce en la búsqueda de vinculaciones con diferentes actores locales: municipalidades, entidades del gobierno nacional con representación territorial, otras organizaciones de apoyo, organizaciones de empresarios y productores, para elaborar planes y propuestas de trabajo que se orienten hacia la promoción del desarrollo de las economías locales,

promoviendo la capacidad de inversión de los diferentes gobiernos municipales en iniciativas empresariales y/o de facilitación del desarrollo económico.

Las experiencias de la institución en procesos de desarrollo económico local parten de la creación de capacidades institucionales local y de capacidades organizativas en el tejido empresarial.

Algunas de las experiencias de creación de institucionalidad han sido: la creación de Oficinas Municipales de Apoyo a la Microempresa (OMAM) en convenio con las alcaldías de Santa Ana (2001), Mejicanos (2002), San Salvador (2005), Apopa (2005, actualmente Unidad de Desarrollo Económico Local). Además con modalidades similares se crearon el Centro Municipal de Desarrollo Económico (CMDE) con la Alcaldía de Santo Tomás (2005, actualmente Centro de Desarrollo Económico y Social- CDES) y el Centro de Desarrollo Económico Local (CDEL) en Santiago Nonualco. Se firmó también un convenio de cooperación con la Alcaldía Municipal de Santa Tecla. Todas estas iniciativas han tenido por objetivo promover la participación activa técnica y financiera de los gobiernos municipales en los procesos de promoción de las actividades económicas del sector MYPE en cada municipio. La Participación activa en el proceso de creación del Concejo de Desarrollo Económico Local de los Nonualcos (CODENOL) a partir del 2007 y en la formulación de su Estrategia de Desarrollo Económico Territorial, actualmente en ejecución. Y Participación en el Comité Técnico Interinstitucional (CTIN) a partir del 2010, espacio de asesoría y acompañamiento a la Asociación de Municipios Los Nonualcos (ALN), y en la Mesa de Actores Institucionales Sampedranos (MAIS), también a partir de 2010

En cuanto a las experiencias de fortalecimiento organizativo del tejido empresarial local tenemos, entre otras, las siguientes:

Creación de grupos asociativos de distintas actividades económicas, los que, generalmente, constituyen la base de las asociaciones locales de empresarios en cada municipio. Actualmente la institución trabaja con distintos grupos asociativos (Ver tabla 4).

En el caso particular de nuevos emprendimientos, particularmente para jóvenes, FADEMYPE trabaja en las acciones siguientes: Fomento de cultura empresarial, acompañamiento en la formulación del plan de negocio, orientación en la gestión y trámite del financiamiento para su idea de negocio, asesoría en la ejecución del plan de negocio, ideas de mercadeo para sus respectivos negocios.

La Población atendida durante el 2009, fue de 1963 clientes de ellos 1460 recibieron otorgamiento de crédito; 470 clientes se atendieron con Servicios de Desarrollo Empresarial y Desarrollo Local y a su vez dio inicio el proceso de formación emprendedora con 33 jóvenes.

Durante el 2010 se brindó atención a 2233 microempresarios/as, de los cuales 1415 recibieron servicios de crédito; 724 fueron atendidos con Servicios de Desarrollo Empresarial y Desarrollo Local y 94 jóvenes formaron parte del proceso formación emprendedora (desarrollo personal y desarrollo empresarial).

En el 2011 fueron atendidos 1590 clientes con servicios crediticios; 889 ampliaron sus conocimientos y realizaron mejores prácticas en cuanto a SDE y Desarrollo Local, así mismo 102 nuevos jóvenes participaron en el procesos de formación emprendedora. Sus órganos de dirección son electos para el período de dos años y pueden ser reelectos. Entre sus atribuciones más importantes están las de formar comités y comisiones de trabajo y nombrar sus respectivos coordinadores, atender la organización interna de la fundación y reglamentar su funcionamiento

7. Sistema de Capacitación actual de FADEMYPE

El sistema de capacitación que actualmente maneja FADEMYPE consta de los siguientes pasos. (Ver figura N°11)

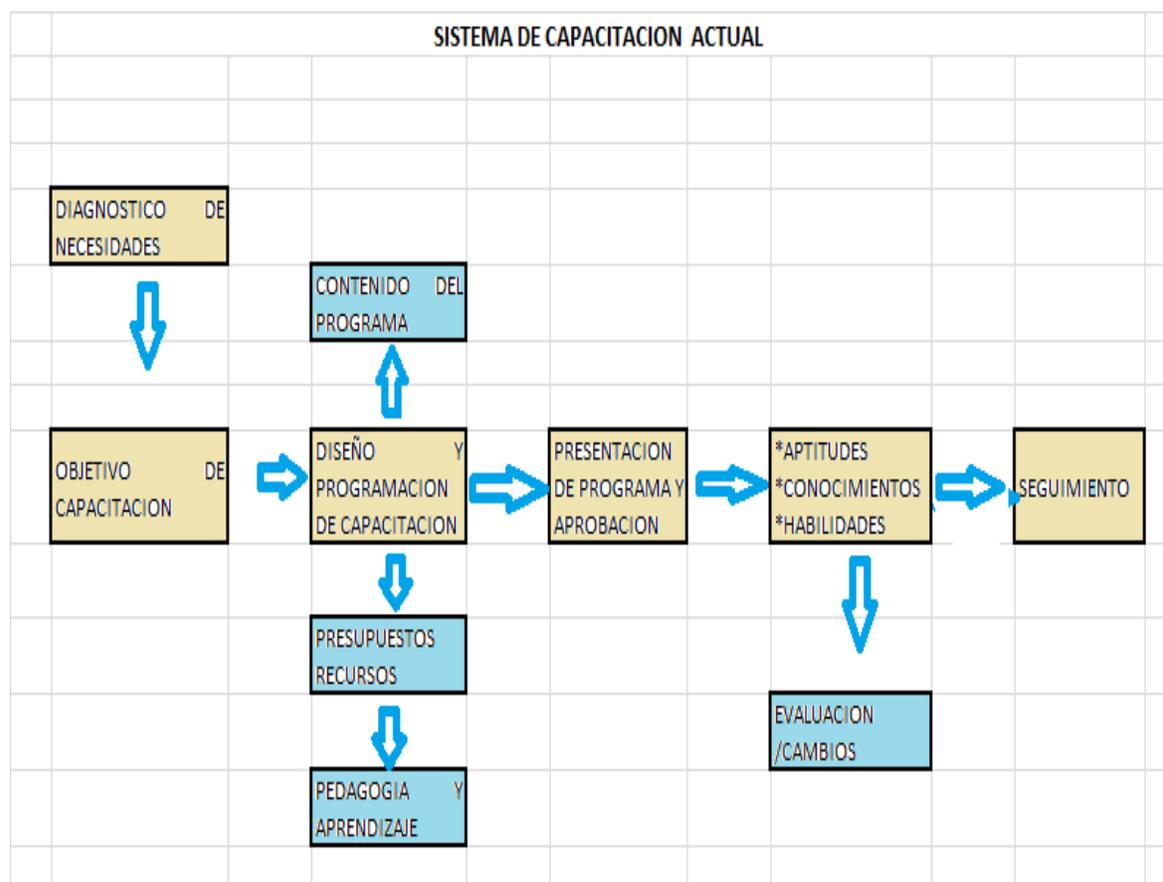
Etapas del Sistema de Capacitación.

Diagnóstico de Necesidades de Capacitación

El primer paso es la detección y análisis de las necesidades. Identifica fortalezas y debilidades tanto para el ámbito laboral o empresarial, es decir, las necesidades de conocimiento y desempeño.

En el cual se prepara una matriz para identificar las áreas y debilidades de las áreas de desempeño del personal.

FIGURA N° 11 Sistema de capacitación de FADEMYPE²³



Objetivos de la Capacitaciones

En la fundación se realizan las capacitaciones para cumplir los siguientes objetivos:

- a) Proporcionar a la fundación recursos humanos altamente calificados en términos de conocimiento, habilidades y actitudes para un mejor desempeño de su trabajo.
- b) Desarrollar el sentido de responsabilidad hacia la empresa a través de una mayor competitividad y conocimientos apropiados

²³ Estudio sobre sistema actual de capacitación FADEMYPE (Fuente Propia)

- c) Lograr que se perfeccionen los ejecutivos y empleados en el desempeño de sus puestos tanto actuales como futuros.
- d) Mantener a los ejecutivos y empleados permanentemente actualizados frente a los cambios tecnológicos que se generen proporcionándoles información sobre la aplicación de nueva tecnología, para aplicarlos en los empresarios.
- e) Lograr cambios en su comportamiento, en los empresarios atendidos por la fundación, con el propósito de mejorar las competencias y lograr crecimientos en sus empresas.

Diseño y Programación

En la fundación la capacitación es un proceso continuo, siempre buscando conocimientos y habilidades para estar al día con los cambios repentinos que suceden en el mundo de constante competencia tanto por el personal, como para los empresarios atendidos. La capacitación continua significa que los empleados y empresarios se deben encontrar preparados para avanzar, hacia mejores oportunidades ya sea dentro o fuera de la empresa. El diseño es un esquema de la forma de enseñanza, en este se elabora el contenido del programa folletos, libros, actividades, recursos, tiempos etc., que el facilitador utilizará para el evento de capacitación, luego se valida el programa en este se eliminan los defectos del programa y solo se presenta a unos cuantos pero que sean representativos en base a los objetivos y los términos de referencia, después de la revisión y aprobación se pone en ejecución del programa de capacitación.

Evaluación de la Capacitación

En este se determina el éxito o fracaso del programa, para este paso se evalúa a los empleados o empresarios, de los conocimientos recibidos, como también el análisis del ambiente del aprendizaje.

Seguimiento

En el programa de seguimiento se pasa una herramienta para observar resultados de los cambios de los empleados o empresarios, respecto a las tareas afectas y si han realizado las mejoras productivas, y además del constante desarrollo empresarial y lograr que las empresas crezcan

8. Servicios ofrecidos por FADEMYPE

Entre los servicios que ofrece FADEMYPE tenemos las asesorías empresariales, las capacitaciones, la promoción de asociatividad y gremialización así como el otorgamiento de créditos para empresarios de micros y pequeñas empresas

Asesorías Empresariales

Las asesorías empresariales de gestión empresarial, tecnológicas, contables entre otras, enfocadas a tanto a emprendedores y empresarios.

Capacitaciones

Esta es proporcionada a emprendedores como a empresarios y se clasifica como capacitaciones básicas y capacitaciones técnicas

Las Capacitaciones Básicas

Se desarrollan con la característica del uso de la metodología CEFÉ* y otras metodologías adecuadas a los grupos específicos. Los contenidos están orientados a instruir a empresario para darle técnicas y herramientas básicas que faciliten un mejor control y manejo de su empresa o negocio. Los temas tratados son: Mercadeo, Administración, Costos, Recursos Humanos y Producción.

Capacitaciones Especializadas:

Estas se dirigen, preferentemente a empresas demandantes de temáticas nuevas y coyunturales, desde el entorno de la realidad nacional, hasta contenidos específicos de importante aplicación en sus empresas. Algunos de estos temas son: Servicio al Cliente, Planeación Estratégica, Aprovechando Oportunidades de Negocio, Trabajo en Equipo para lograr Sinergia.

Capacitaciones Técnicas:

Son orientadas a grupos de empresarios que pertenecen a una misma actividad económica, con el propósito de ampliar sus conocimientos técnicos sobre los aspectos propios de su empresa. Las capacitaciones técnicas se desarrollan conforme a grupos demandantes, siendo los más beneficiados aquellos grupos que se encuentran asociativamente unidos y trabajando con la organización.

Asociatividad y Gremialización Empresarial

Dirigidas a emprendedores y empresarios: Para fortalecer las capacidades empresariales de empresas o emprendimientos individuales, que contribuyan a asegurar el desarrollo de las empresas y la consolidación de los grupos con estructuras que contribuyan a que sus miembros puedan obtener beneficios comunes y que sean más competitivos en el mercado siendo autosostenibles. Formación de redes de empresarios de una misma actividad económica, (aunque pueden ser diferentes productos o servicios) en quienes resultan comunes sus intereses, necesidades y aspiraciones, lo que los mueve a asociarse, determinar soluciones creativas a sus problemas y establecer proyecciones de crecimiento y desarrollo en el largo plazo. La creación de asociaciones empresariales locales (cooperativas, asociaciones reconocidas localmente o por el Registro de Asociaciones y Fundaciones sin Fines de Lucro) (Ver tabla No. 4)

Crédito para la Micro y Pequeña Empresa (vinculación)

El objetivo general del programa es apoyar el autodesarrollo de los empresarios del sector de la microempresa, brindando servicios financieros y estimulando la acumulación de los recursos propios, a fin de que este sector económico se capitalice y se fortalezca de manera progresiva.

TABLA N° 4, Asociaciones empresariales locales reconocidas localmente o por el Registro de Asociaciones y Fundaciones sin fines de lucro.

Asociación de Productores y Productoras de San Pedro Nonualco (APROSPEN)
Creación de la Asociación de Productores y Productoras, Artesanos, Servicios y Comercio de Santiago Nonualco (ASPPASERCO)
Asociación de fruticultores (ASAFRUTO)de Santa María Ostuma
Asociación de Productores de Fruta (APROFRUTA) de San Pedro Nonualco
Asociación Cooperativa de Productores y Productoras y Comercio Obrajuelenses (ACOPAYCO), de San Rafael Obrajuelos.
Asociación de Productores y Microempresarios de Santo Tomás (ASPROMISANT)
Asociación de Regantes dos Ríos, de Santo Tomás
Asociación Cooperativa La Manzana (ACOMANZANA) de Santo Tomás
Asociación Cooperativa de Carpinteros Tomeños (ACARTOMEÑOS) de Santo Tomás
Asociación de Desarrollo Turístico de Panchimalco (ADESTURPAN)
Red Empresarial de Grupos Asociativos (REDGA)
Asociación Cooperativa de la Red Empresarial de Grupos Asociativos (ACOREDGA)
<Asociación Cooperativa de Jóvenes Emprendedores (EMPREJOVEN)”

CAPITULO II. DIAGNOSTICO DE LA SITUACION ACTUAL DEL SISTEMA DE CAPACITACION QUE MANEJA LA FUNDACION PARA EL AUTO DESARROLLO DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA (FADEMYPE)

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1. Objetivo General

Proporcionar un diagnóstico de la situación actual del sistema de capacitación que maneja la Fundación para el Autodesarrollo de la Micro y Pequeña Empresa con base en el análisis de la información obtenida del estudio a realizarse en esta fundación.

2. Objetivos Específicos

- Investigar si el sistema actual de capacitación contribuye a mejorar el conocimiento y habilidades de los empresarios atendidos por la Fundación para el Autodesarrollo de la Micro y Pequeña Empresa, y por lo tanto al desarrollo de sus empresas.
- Conocer si la modalidad en que la Fundación para el Autodesarrollo de la Micro y Pequeña Empresa imparte las capacitaciones es capaz de mantener el interés de los empresarios en continuar capacitándose.
- Conocer las tecnologías de información y comunicación que manejan de los empresarios atendidos por la Fundación para el Autodesarrollo de la Micro y Pequeña Empresa para diseñar un sistema de capacitación a la medida de sus conocimientos.
- Realizar un diagnóstico del sistema actual de capacitación que maneja la Fundación para el Autodesarrollo de la Micro y Pequeña Empresa que muestre las ventajas y desventajas de éste tanto para esta fundación como para los empresarios que atiende.

A. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente en el país existen varias instituciones que brindan capacitación y asesoría a las Micro y Pequeñas empresas, cada una de ellas maneja su propio sistema de capacitación, en este marco para analizar el sistema actual de capacitación implementado por la Fundación para el Autodesarrollo de la Micro y Pequeña empresa y se plantea la siguiente interrogante:

¿Será sostenible el sistema de capacitación que actualmente maneja la Fundación para el Autodesarrollo de la Micro y Pequeña Empresa en un mercado de constante evolución tecnológica, conservando la satisfacción del empresario mediante una mejora continua en el desarrollo de su empresa?

B. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

1. Delimitaciones

En el desarrollo de esta investigación se estará aplicando el método Inductivo donde partimos de lo específico a lo general analizando las variables tales como: La sostenibilidad, La competitividad, la evolución tecnológica, la satisfacción del cliente, la mejora continua, estas variables nos llevaran a ampliar la investigación relacionadas al problema y de esta manera poder realizar las conclusiones correspondientes, proponiendo las respectivas recomendaciones.

La Fundación para el Autodesarrollo de la Micro y Pequeña Empresa atendió durante el 2011 a 2265 empresarios de los cuales 1051 son del departamento de servicios de Desarrollo Empresarial y 1214 por el departamento de crédito²⁴ los 1051 están conformados por Los Nonualco y REDGA (Red de grupos asociativos), CDMYPE-FADEMYPE y Emprendedores; estos empresarios se atendieron en Servicios de Desarrollo Empresarial (SDE), constituyendo la población de estudio.

²⁴ según la memoria de labores 2011;fademype.gob. sv

2. Justificación del estudio

En esta investigación se desarrollara el diagnóstico del sistema actual de capacitación de FADEMYPE el cual es necesario para conocer los beneficios, ventajas o utilidad para desarrollar las capacidades empresariales, así como las limitantes de este sistema.

Un diagnóstico del sistema de capacitación proveerá las herramientas para proponer soluciones a FADEMYPE, a fin de que sean trasladadas a los empresarios que atienden, para que adquieran los conocimientos que desarrollen su empresa.

3. Hipótesis

Para desarrollar esta investigación se formuló una hipótesis general e hipótesis específicas que se darán a conocer a continuación:

a. Hipótesis General.

En la medida que FADEMYPE modernice el sistema actual de capacitación mediante el uso de tecnologías de información y comunicaciones vía Internet el nuevo sistema será sostenible en un mercado de constante evolución tecnológica

b. Hipótesis Específicas.

- Una investigación del sistema actual de capacitación que maneja la Fundación para el Autodesarrollo de la Micro y Pequeña Empresa permitirá conocer en qué medida contribuye a mejorar el conocimiento y habilidades de los empresarios atendidos por esta fundación.

- En la medida en que se modernice la modalidad en la que se imparten las capacitaciones por la Fundación para el Autodesarrollo de la Micro y Pequeña Empresa mayor será el interés de los empresarios en continuar capacitándose.

- Dependiendo del conocimiento de las tecnologías de información y comunicación que manejen los empresarios atendidos por la Fundación para el Autodesarrollo de la Micro y Pequeña Empresa se diseñara un sistema de capacitación a la medida de sus necesidades.

- En la medida que se obtenga información relevante de los involucrados en las capacitaciones que brinda la Fundación para el Autodesarrollo de la Micro y Pequeña Empresa, se realizara un diagnóstico acertado del sistema de capacitación que actualmente maneja esta fundación.

c. Métodos y Técnicas de Investigación

1. Métodos de Investigación

- Método Inductivo

El método a utilizar es el inductivo, el cual nos ayudara a tener información de cómo piensa el empresario en los diferentes municipios que atiende FADEMYPE, sobre el desarrollo de las capacitaciones.

Esto nos permitirá realizar un análisis de la situación actual del sistema de capacitación de FADEMYPE, proporcionando conocimientos acerca de la eficiencia del sistema de formación empresarial.

2. Tipo de Investigación

La investigación desarrollada es de tipo descriptiva, es decir, que describirá la vivencia del empresario en las capacitaciones, tal como lo vive en su ambiente natural detallando de manera sistemática los criterios utilizados en los diferentes problemas que el empresario tiene.

Asimismo especificar las necesidades que el empresario tenga buscando que el resultado tenga la mayor precisión y exactitud posible.

3. Técnicas e Instrumentos utilizados en la Investigación de Campo

Las técnicas generalmente constituyen el conjunto de mecanismos, medios o recursos dirigidos a recolectar, conservar, analizar y transmitir los datos de los fenómenos sobre los cuales se investiga.

Por consiguiente, las técnicas son procedimientos o recursos fundamentales de recolección de información, de los que se vale el investigador para acercarse a los hechos y acceder a su conocimiento.

Para el desarrollo de la investigación se determinó la utilización de las siguientes técnicas e instrumentos de recopilación de información:

➤ Encuestas.

Para realizar esta encuesta se visitó a los empresarios atendidos por la Fundación para el Autodesarrollo de la Micro y Pequeña Empresa, a través del área de Servicio de Desarrollo Empresarial cuyo objetivo era completar el cuestionario²⁵ para poder obtener información primaria útil para esta investigación.

➤ Entrevista

En esta se utilizó un instrumento llamado guía de entrevista²⁶, dirigido a los cuatro empleados del área de servicio de desarrollo empresarial de FADEMYPE debido a que es el personal de la institución involucrado directamente en las capacitaciones.

4. Fuentes de Investigación

- Fuentes primarias: Se obtuvieron a través de un estudio de campo utilizando las herramientas de las encuestas y las entrevistas.

Las encuestas, con este instrumento se encuestó a una muestra de 103 empresarios, de una población de 1051 empresarios atendidos en servicio de Desarrollo Empresarial de FADEMYPE durante el año 2011.

²⁵ Ver formulario en anexo No 2.

²⁶ Ver Guía en anexo No.3

La entrevista, esta se realizó a cuatro asesores del área de servicio de desarrollo empresarial de FADEMYPE.

- **Fuentes secundarias:** Para facilitar la información se han considerado todos aquellos medios bibliográficos que se relacionen a la labor de la institución entre estos podemos mencionar: Las memorias de labores, documentación proporcionada por FADEMYPE, los empresarios involucrados en el estudio y publicaciones de instituciones relacionadas con el área de formación de capital humano.

d. Muestreo

Los clientes atendidos por FADEMYPE según memoria de labores del 2011, es de 2,265, los cuales se dividen en 1,051 que están conformados por Los Nonualco y REDGA (Red de grupos asociativos), CDMYPE-FADEMYPE y Emprendedores; estos empresarios se atendieron en Servicios de Desarrollo Empresarial (SDE), tal como presentamos en el siguiente cuadro

Cuadro N° 1, Población atendida por FADEMYPE en SDE²⁷

POBLACION	Mujeres	Hombres	Total
Los Nonualco y REDGA	324	467	791
CDMYPE-FADEMYPE	80	113	193
EMPRENDEDORES	37	30	67
TOTAL	441	610	1051

²⁷ Memoria de Labores 2011, Pág. 9,10

El área de interés está conformada por 1051 clientes atendidos en el área de Servicio de Desarrollo Empresarial, en esta área se brinda el servicio de capacitación.

Cálculo de la muestra

Partiendo de una población de 1051 Empresarios atendidos en la unidad de Servicio de Desarrollo Empresarial en el año 2011, para el cálculo se utilizaron los siguientes criterios: un coeficiente de confianza del 95%, una proporción de ocurrencia del evento de 0.91, una proporción de no ocurrencia del 0.09 y un error muestral del 5% (Ver anexo N° 1)

Distribución de la muestra

Para realizar la distribución de la muestra se tomaran en cuenta los municipios atendidos por FADEMYPE, para realizar 103 encuestas divididas así:

- 78 encuestas a realizarles a los empresarios de la región clasificada por FADEMYPE como “Los Nonualcos – REDGA”, compuesta por los municipios de Santiago Nonualco, San Rafael Obrajuelo y San Pedro Nonualco (Ver cuadro N° 2).
- 25 encuestas a realizarse a los empresarios y empresarias en San Salvador, en donde FADEMYPE los divide en San Salvador Emprendedurismo y San Salvador CDMYPE (ver cuadro N° 2)

Explicación del criterio ocupado para la distribución de la muestra.

En el cuadro N° 2 aparece la población atendida por FADEMYPE dividida en regiones y para cada una se asigna un porcentaje que corresponde al número de empresarios atendidos por región. El criterio que se ocupó para distribuir la muestra es el tamaño de la población total atendida distribuida por regla de tres simple según la población atendida en cada región.

Cuadro N° 2, Distribución de la muestra en base a la población atendida en SDE.²⁸

REGION	POBLACION ATENDIDA	%POBLACION	DISTRIBUCION DE LA MUESTRA
Los Nonualcos REDGA	791	75,26%	78
San Salvador - Emprendedurismo	67	6.37%	7
San Salvador- CDMYPE	193	18.37%	18
TOTAL	1051	100%	103

D. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION

1. Tabulación de Datos

En esta fase de la investigación se tabula toda las respuestas en una matriz resumen de vaciado²⁹ de información de todas las encuestas hecha a los empresarios y empresarias atendidos por el centro de desarrollo empresarial de FADEMYPE, según el dato de la muestra se encuestaron a 103 empresarios divididos en los municipios de San Salvador, Santiago Nonualco, San pedro Nonualco y San Rafael Obrajuelo, obteniendo los datos que se muestran en la matriz resumen

2. Análisis e Interpretación de Datos

Los resultados de la encuesta realizada a los empresarios atendidos por FADEMYPE en la zona de San Pedro Nonualco, San Rafael Obrajuelo, Santiago Nonualco, y San Salvador; (Ver anexo N°6).

²⁸ Fuente propia en base a memoria de labores 2011, FADEMYPE.

²⁹ Ver anexo N° 5, pág. 16-39

E. DIAGNOSTICO GENERAL DEL SISTEMA DE CAPACITACIÓN QUE MANEJA FADEMYPE

En esta etapa se aplicara como herramienta el análisis FODA del sistema de capacitación que implementa FADEMYPE, que nos dará pautas para realizar un diagnóstico acorde a la realidad del mismo.

1. Análisis FODA del Sistema de Capacitación de FADEMYPE

FORTALEZAS

- a) La experiencia institucional en el trabajo con la Micro y Pequeña Empresa especialmente en el área de capacitaciones³⁰.
- b) El recurso humano capacitado en el manejo del sistema de capacitación³¹.
- c) Empresarios con muestras de aceptación y reconocimiento a los servicios ofrecidos por FADEMYPE.³²
- d) Un sistema de capacitación que ha logrado integración entre los empresarios y contactos de negocios³³.
- e) Contenidos de capacitación que los empresarios consideran útiles en sus negocios³⁴.
- f) Una gerencia dispuesta a impulsar el desarrollo empresarial³⁵.

OPORTUNIDADES

- a) Empresarios con muestras de aceptación a la idea de recibir capacitaciones vía internet³⁶
- b) Los recursos tecnológicos que tienen la mayor parte de empresarios y empresarias atendidos por FADEMYPE en el área de Servicios de Desarrollo Empresarial.³⁷
- c) El apoyo de cooperantes para que las capacitaciones cuenten con subsidios³⁸

³⁰ Fuente: Anexo 4, respuestas a guía de entrevista preguntas 3, 4 y 5, Memoria de labores de FADEMYPE 2012 pag.1

³¹ Fuente: Anexo 4, respuestas a guía de entrevista pregunta 2.

³² Fuente: Anexo N° 6, pregunta 8

³³ Fuente: Anexo N° 6, pregunta 5

³⁴ Fuente: anexo N° 6, pregunta 3

³⁵ Fuente: Ver Memoria de labores de FADEMYPE 2012 pag.3 y 5

³⁶ Fuente: Anexo 6, pregunta 21

³⁷ Fuente: Anexo 6, pg. 14 a 19

- d) La implementación del FOMILENIO II para la zona costera de la paz para aprovechar fondos y capacitar a más empresarios de la zona³⁹.

DEBILIDADES

- a) Un sistema de capacitación que no es eficiente en el área de cobertura y tiempo.⁴⁰
- b) Atrasos en los procesos de la capacitación por la distancia entre empresarios y personal de FADEMYPE⁴¹.
- c) Existencia de analfabetismo tecnológico en una parte de los empresarios atendidos por FADEMYPE⁴².
- d) No utilización de tecnología de información y capacitación vía internet aplicada a capacitaciones⁴³.
- e) Las jornadas de capacitación resultan demasiado extensas para los empresarios y empresarias⁴⁴.

AMENAZAS

- a) Aprovechamiento de otras entidades capacitadoras de nuevas tecnologías, para mejorar los procesos de formación de capital humano⁴⁵.
- b) Poco interés del empresario por recibir capacitaciones en el formato que actualmente ofrece FADEMYPE⁴⁶.
- c) La falta de métodos de trabajo de consultores en los procesos de capacitación volviéndolas aburridas y poco participativas⁴⁷.

³⁸ Fuente: Ver Memoria de labores de FADEMYPE 2012 pág. v

³⁹ Fuente: Ver Memoria de labores de FADEMYPE 2012 pag.6

⁴⁰ Fuente: Anexo 4, respuestas a guía de entrevista pregunta 7

⁴¹ Fuente: Anexo 4, respuestas a guía de entrevista pregunta 7

⁴² Fuente: Anexo 6, paginas. 14 a 19

⁴³ Fuente: Anexo 4, respuestas a guía de entrevista pregunta 12

⁴⁴ Fuente: Anexo 4, respuestas a guía de entrevista pregunta 7

⁴⁵ Fuente: http://www.udb.edu.sv/udb/index.php/pagina/ver/bachillerato_virtual

⁴⁶ Fuente: Anexo 6, pregunta 6

⁴⁷ Fuente: Anexo 6, pregunta 6

2. Diagnóstico del Sistema de Capacitación actual manejado por FADEMYPE

En base a la información de los archivos de FADEMYPE, la encuesta realizada a los empresarios y empresarias atendidos por esta fundación y entrevistas realizadas a los asesores de zona, se determinaron los siguientes aspectos en el actual sistema de capacitación

En el análisis se pudo notar la experiencia institucional en el trabajo con la Micro y Pequeña Empresa en la cual esta fundación ha aprendido mucho acerca de las características del tejido empresarial al cual atiende especialmente en el área de capacitaciones presenciales, que es la modalidad tradicional en nuestro país. Esta experiencia institucional se basa en el trabajo del equipo de asesores con que esta institución cuenta y quienes conocen de primera mano las condiciones que enfrentan los empresarios específicamente en el área de capacitación. Aunque los asesores son recurso humano capacitado en el manejo del sistema de capacitación hay que mencionar que no existe entre ellos uniformidad en la concepción del funcionamiento de este sistema⁴⁸.

Aunque FADEMYPE utiliza tecnologías de información y comunicación en sus labores diarias, actualmente no están siendo aplicadas al área de capacitaciones por lo cual esta área carece de modernización y eficiencia sin embargo cuentan con una gerencia dispuesta a realizar las acciones convenientes para mejorar el proceso de capacitación.

Los empresarios y empresarias muestran de aceptación y reconocimiento a los servicios ofrecidos por FADEMYPE en el área de capacitación, pero también se muestran interesados en que esta fundación implemente una modalidad usando internet.⁴⁹

⁴⁸ Ver anexo 4, Respuestas a la guía de entrevista a los asesores de FADEMYPE, pregunta 1.

⁴⁹ Ver anexo 6, preguntas 1,2,3,4 y 21

Acerca de la percepción de las ventajas y las desventajas⁵⁰ del sistema de capacitación que actualmente implementa FADEMYPE se observa que las tres principales ventajas son:

- Tener capacitaciones gratuitas, esto se debe al apoyo que FADEMYPE ha logrado de parte de CONAMYPE y los cooperantes nacionales e internacionales que apoyan financieramente estos eventos.
- El lugar donde se realizan es accesible para los empresarios y empresarias gracias al trabajo de los asesores de FADEMYPE al conseguir locales cercanos al domicilio de los dicentes.
- Los conocimientos, técnicas que se adquieren en las capacitaciones así como las oportunidades de convivencia e integración entre los participantes.

Las tres principales desventajas que expresaron los empresarios y empresarias fueron las siguientes:

- Los eventos de capacitación no inician puntualmente debido a que los organizadores generalmente se trasladan desde zonas lejanas al lugar del evento, esto también motiva a que los participantes no se hagan presentes después de la hora de inicio anunciada.
- La falta de dinamismo en el desarrollo de los contenidos de las capacitaciones las vuelve tediosas e influye a que no se pueda captar de una manera efectiva la atención de los empresarios y empresarias.
- Los horarios en los que se programan las capacitaciones no son convenientes ya que los empresarios deben interrumpir de manera parcial o en su totalidad la jornada laboral del día del evento.

⁵⁰ Ver anexo 6, preguntas 5 y 6.

3. Análisis Situacional del Sistema de Capacitación que actualmente maneja FADEMYPE.

Actualmente el sistema de capacitación que maneja FADEMYPE no está aprovechando las tecnologías de información y comunicación aunque existe un gran potencial para su uso en esta área ya que según la encuesta a una muestra de 103 empresarios el 79% manifestó estar definitivamente de acuerdo con recibir capacitaciones vía Internet más un 17% que expreso que probablemente estarían de acuerdo hacen un total del 96%⁵¹ de empresarios estarían interesados en recibir capacitaciones vía Internet.

En la encuesta se les pregunto a los participantes si cuentan con servicio de Internet⁵² , la investigación arrojó que el 50.49% es decir 52 empresarios, posee este servicio.

También se puede apreciar según las respuestas a las preguntas 14, 15, 16,17 y 18 del cuestionario que la mayoría de empresarios y empresarias cuenta con acceso a computadora, y manejan, por lo menos a nivel básico sistemas operativos, navegadores de Internet, aplicaciones informáticas de oficina y servicios de comunicación vía Internet de texto, audio y video lo cual fortalece la implementación de la presente propuesta.

⁵¹ Ver anexo 6, pregunta 21

⁵² Ver anexo 6, pregunta 12

CONCLUSIONES EN BASE AL DIAGNOSTICO

1. En base a la investigación se puede afirmar que las capacitaciones contribuyen a mejorar el conocimiento y habilidades de los empresarios y empresarias que atiende FADEMYPE, ya que la mayoría de estos pone en práctica las herramientas y conocimientos que adquiere en las capacitaciones y consideran que el nivel de contribución que estas herramientas tienen a sus empresas es mucho⁵³.
2. De acuerdo a la encuesta se puede concluir que ante los avances en las Tecnologías de Información y Comunicación, en los empresarios existe la expectativa de recibir capacitación a través de Internet como lo expresaron los encuestados al preguntarles si les gustaría recibir capacitaciones a través de este medio⁵⁴.
3. De acuerdo a la encuesta más del 50% de los empresarios tienen acceso a Internet y cuentan con al menos un dispositivo electrónico de acceso a este, además la mayoría maneja a nivel básico los sistemas operativos, navegadores de Internet, aplicaciones informáticas de oficina, y tienen cuentas por lo menos en una de las redes sociales virtuales⁵⁵.
4. Con toda la información proveniente de las encuesta, así como las entrevistas y fuentes secundarias se presentó un diagnóstico⁵⁶, donde se muestra de manera clara las situaciones más relevante así como las principales ventajas y desventajas del sistema actual de capacitación que maneja FADEMYPE.

⁵³ Ver Anexo 6, pregunta N° 4

⁵⁴ Ver anexo, pregunta N° 21

⁵⁵ Ver anexo 6, preguntas N° 14-19

⁵⁶ Ver Pág. N° 82-86 de este documento

RECOMENDACIONES EN BASE AL DIAGNOSTICO

1. Digitalizar los contenidos de las capacitaciones que actualmente son brindadas por FADEMYPE transformándolas en formatos que puedan ser procesados y almacenados en computadoras a fin de poder transmitirlos vía internet.
2. Implementar un Sistema de Capacitación con TIC a través de Internet en los subsistemas virtual y semi-presencial descritos en la propuesta, el cual constituya una alternativa para FADEMYPE.
3. Se recomienda que el sistema de capacitación TIC se implemente de manera progresiva iniciando en el corto plazo con los empresarios que cuentan con acceso a Internet y manejan los dispositivos electrónicos con acceso al mismo, simultáneamente se desarrolle el Subsistema Semi-presencial creando Centros de Formación Virtual ubicados de manera estratégica en las zonas de cobertura de FADEMYPE
4. Implementación de las plataformas virtuales, recursos pedagógicos, y aplicaciones informáticas descritas en la propuesta a fin de disminuir las desventajas que presenta el sistema de capacitación actual e impulsar las ventajas del mismo.

CAPITULO III. PROPUESTA DE MODELO DE SISTEMA DE CAPACITACION CON TECNOLOGIAS DE INFORMACION VIA INTERNET.

JUSTIFICACIÓN

La implementación de un sistema de capacitación vía Internet para la Fundación para el Auto desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa surge ante la necesidad de aprovechar la evolución de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en nuestro país lo cual hace posible modernizar el área de capacitaciones del centro de desarrollo empresarial que esta institución tiene, brindando así ahorro de recursos y mayor cobertura a los empresarios de micro y pequeñas empresas atendidos por FADEMYPE.

El ciberespacio representa todo un mundo nuevo en el cual los seres humanos se desenvuelven cada vez con mayor frecuencia, y esto se debe a que en este ambiente todo es más rápido, podemos comunicarnos en vivo sin importar las distancias y con costos más bajos. Es por eso que adaptar los sistemas de capacitación al mundo virtual representara muchas ventajas. A continuación hablaremos con más detalle de estas.

Una de las ventajas de trabajar en el ambiente de Internet es que se abaratan o se hacen innecesarios muchos de los componentes para realizar un evento de capacitación como por ejemplo:

- No es necesario alquilar un local para el evento, ya que se puede recibir en el lugar de trabajo o en casa, si fuera necesario reunir a varias personas como en el caso de los Centros de Formación Virtual (CFV), de los cuales se hablara en detalle más adelante, solo se requeriría de un proyector y audio.
- Se ahorra el gasto en alimentación, usualmente se invierte en desayunos, almuerzos o coffe breaks, cenas, etc., en el caso de la modalidad 100% virtual se puede eliminar completamente y en la modalidad de los CFV se disminuirá considerablemente el gasto.

- El costo en dinero que representan las horas no trabajadas se disminuye ya que se puede recibir la capacitación en el lugar de trabajo y en los CFV que estarían ubicados muy cerca de las empresas involucradas en la capacitación.
- Se elimina los gastos de traslado en la modalidad virtual y en la modalidad de los CFV se disminuye. Tanto de los que reciben la capacitación como de los expositores.
- Se puede contratar exponentes nacionales e internacionales sin pagar los costos de traslado, alimentación y alojamiento.
- El costo del servicio de Internet residencial con el cual se puede recibir una capacitación virtual, ha disminuido a los largo de los últimos años

No cabe duda que uno de los recursos más valiosos es el tiempo, y uno de los puntos a favor de las tecnologías de información es que ayudan a ahorrar este valioso recurso. Con el montaje de los eventos de capacitación en esta modalidad se tienen ventajas en esta área tales como:

- Eliminar el tiempo de traslado hacia el lugar de capacitación o disminuirlo en el caso de los CFV.
- Evitar los congestionamientos de tránsito.
- Menor inversión de tiempo laboral.
- Se pueden programar capacitaciones las 24 horas del día.

Sin duda la cobertura de la comunicación es un factor de peso al momento de transmitir conocimientos, la modalidad en línea de los sistemas de capacitación genera muchas ventajas que sin duda justifican su implementación.

IMPORTANCIA

El Sistema de Capacitación vía Internet está dirigido a los Empresarios de micro y pequeñas empresas que actualmente atiende la Fundación en la zona metropolitana de San Salvador y la zona norte del municipio, a través del Sistema se genera la oportunidad de dar mayor cobertura a todo el país. Y así beneficiar a más empresarios en el desarrollo de sus empresas brindando capacitaciones que contribuya a la formación y desarrollo de los empresarios

Actualmente los empresarios a nivel nacional han visto desmejorar su situación económica debido a las condiciones nacionales y mundiales de la economía que tiende a encarecer las materias primas, transporte, impuestos y el crecimiento del asedio delincuencial. Esta situación hace que los propietarios carezcan de recursos para invertir en la formación de su personal . No ignoran la importancia de esta área sino que el costo de tiempo y dinero que implica capacitar a su personal es demasiado alto en algunas ocasiones aunque tengan el deseo de hacerlo.

Haciendo un estimado podemos afirmar que el costo económico que el empresario debe pagar en el modelo tradicional de capacitación se va encareciendo significativamente cada año y a veces en menos tiempo. Debido al limitado alcance que el modelo convencional este tiene desarrollarse en una sola locación, lo que hace difícil y más caro el traslado de facilitadores y alumnos.

Es por estas razones que es muy importante que las empresas puedan aprovechar las ventajas que brinda el Internet al brindar un mundo lleno de posibilidades de modernizar y hacen eficientes los sistemas de capacitación.

A. DESCRIPCION DE LA PROPUESTA DEL MODELO DE SISTEMA DE CAPACITACION CON TECNOLOGIAS DE INFORMACION VIA INTERNET

La propuesta está enfocada en las capacitaciones impartidas por FADEMYPE y con el fin de hacerlo accesible a todos los empresarios atendidos por esta fundación, se ha dividido en dos subsistemas los cuales son:

- El Subsistema Virtual
- El Subsistema Semi-presencial

La propuesta está ideada para incluir a los empresarios que cuentan con servicio de internet y también a los que no cuentan con él, gracias a la presentación de los dos subsistemas, el primero es la modalidad virtual en la que se atiende a los empresarios y empresarias conectados a internet desde sus casas, empresas, etc. En el segundo subsistema se incluye a empresarios que no cuentan con servicio de internet por lo cual se proponen los Centros de Formación Virtual (CFV) los cuales reúnen todas las condiciones necesarias para desarrollar una capacitación vía Internet.

1. El Subsistema Virtual

La principal característica de este subsistema es el uso de las plataformas de comunicación vía internet para cada una de las fases de la capacitación las que son transmitidas y recibidas directamente en los dispositivos electrónicos con conexión a internet de los usuarios. La modalidad virtual está enfocada al segmento de los empresarios atendidos por FADEMYPE que cuenta en sus hogares o empresas con servicio de internet residencial o que tienen acceso a lugares donde existe este tipo de conexión. Asimismo los candidatos a ser beneficiados con esta modalidad deberán tener computadora o en su defecto tener acceso a alguna de la cual puedan hacer uso por lo menos el tiempo que la capacitación virtual dure. Los requisitos recomendados que debe tener el servicio de internet, el software y hardware de las computadoras de quienes reciben la transmisión se muestran en la tabla N° 1.

Tabla N° 1 Requisitos técnicos recomendados para recibir capacitaciones en el Subsistema virtual.

Requerimientos técnicos recomendados en el Subsistema Virtual		
Servicio de Internet	Requisitos de Hardware	Requisitos de Software
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conexión fija de banda ancha a internet de un Megabyte o mayor 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Memoria RAM de un Gigabyte o mayor. ➤ Procesador Intel Pentium 4 o superior. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sistema operativo Windows XP, Vista o una versión más reciente. ➤ Cualquiera de los siguientes navegadores de internet Microsoft Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome u Opera. ➤ Tener instalado el programa “adobe flash player” ➤ Tener instalada y actualizada la plataforma “Java”. ➤ Microsoft Office 2007 o más reciente.

Fuente Propia

En esta modalidad el ponente transmite vía Internet la capacitación y los empresarios y empresarias reciben la transmisión directamente en sus dispositivos electrónicos, de esta forma los costos de traslado y alimentación son prácticamente nulos puesto que se forma una red de comunicación como se muestra en la figura N° 1

Figura N° 1 Esquema de funcionamiento del subsistema virtual.



2. El Subsistema Semi-presencial

El nombre de esta modalidad semi-presencial se debe a que combina las características de una capacitación virtual y de una presencial, es decir, aunque hay una comunicación vía internet también se añade una locación física donde se reúnen los docentes, a este concepto se le llama Centro de Formación Virtual (CFV).

La idea de los CFV viene del hecho que algunos empresarios no cuentan con servicio de internet pero estarían interesados en recibir capacitaciones por este medio, de esta manera pueden ser beneficiados con esta tecnología de educación en línea que ya se encuentra en nuestro país.

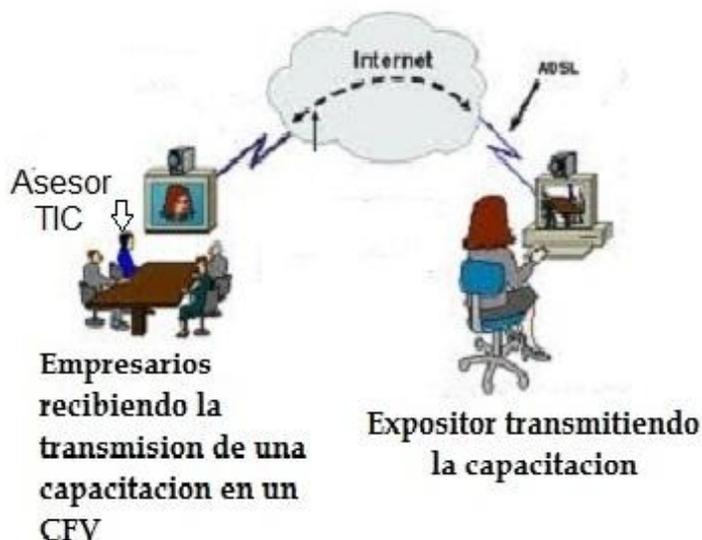
Los CFV son un nuevo concepto en capacitación semi-presencial, su funcionamiento en la parte presencial se basa en reunir a los empresarios ubicados en un área geográfica no muy extensa para luego desarrollar los eventos de capacitación en locales que estén equipados con los servicios y dispositivos necesarios para su funcionamiento, estos se detallan en Tabla N° 2.

Tabla N° 2 Requerimientos técnicos en el Subsistema Semi-Presencial

Requerimientos recomendados para el Subsistema Semi-Presencial			
Servicio de Internet	Requisitos de Hardware	Requisitos de Software	Requisitos de Equipamiento
Conexión fija de banda ancha a internet de dos Megabytes o mayor	<p>Computadora portátil con las siguientes especificaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Dos Gigabytes de memoria RAM o mayor. ➤ Procesador Intel Pentium 4 o posterior 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sistema operativo Windows XP, Vista o una versión más reciente. ➤ Cualquiera de los siguientes navegadores de internet Microsoft Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome u Opera. ➤ Tener instalado el programa "adobe flash player" ➤ Tener instalada y actualizada la plataforma "Java". ➤ Microsoft Office 2007 o más reciente. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Proyector multimedia. ➤ Equipo de audio con bocinas y conexión a computadora. ➤ Audífonos con micrófono para video llamadas. ➤ Multifuncional multimedia (Impresora-fotocopiadora-scanner) ➤ Aire acondicionado ➤ Pupitres o escritorios y sillas

La parte virtual de esta modalidad la representa el expositor quien transmite su ponencia vía internet desde una ubicación remota mediante la plataforma especializada de educación en línea WEBEX, y se contacta con el asesor TIC mediante esta plataforma además del correo electrónico o redes sociales para enviar y recibir información que será compartida con los empresarios que se encuentran en el CFV (Ver figura N° 2).

Figura N° 2 Esquema del funcionamiento de un Centro de Formación Virtual



3. Recursos que representan entradas del sistema

Entre estos podemos mencionar:

- Recursos Humanos. Estos son las personas involucradas directamente en las capacitaciones con TIC vía internet.
- Internet. Este servicio es la base de transmisión de las capacitaciones.
- Tecnologías de información y comunicación. Estas conforman la base para la interacción de la enseñanza y el aprendizaje en el sistema
- Equipamiento de Hardware, Software y periféricos. Son los recursos necesarios para el funcionamiento de los Subsistemas de capacitación

4. Los procesos en el sistema se realizan en cinco fases que son:

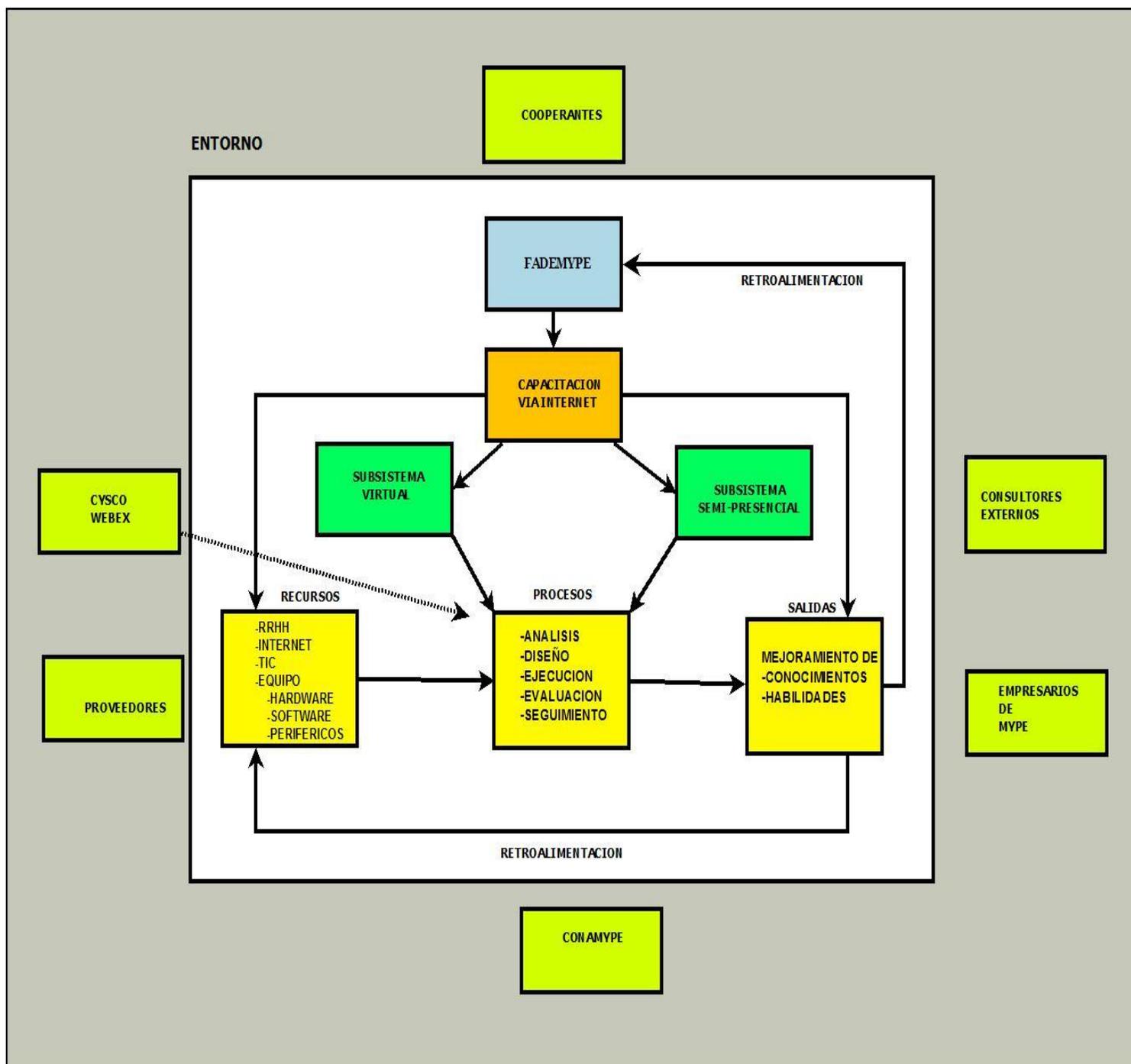
- Análisis
- Diseño
- Ejecución
- Evaluación
- Seguimiento

Estas fases serán explicadas con detalle posteriormente.

5. La salida del sistema es el resultado del proceso, que es la mejora de los conocimientos y habilidades de los empresarios y empresarias participantes.

6. La retroalimentación del sistema, Esta es muy importante para tener entradas (recursos) efectivas y para que FADEMYPE pueda tener información necesaria para tomar las decisiones acertadas.

Figura N° 3 Diagrama del funcionamiento del Sistema de Capacitación con Tecnología de Información vía Internet

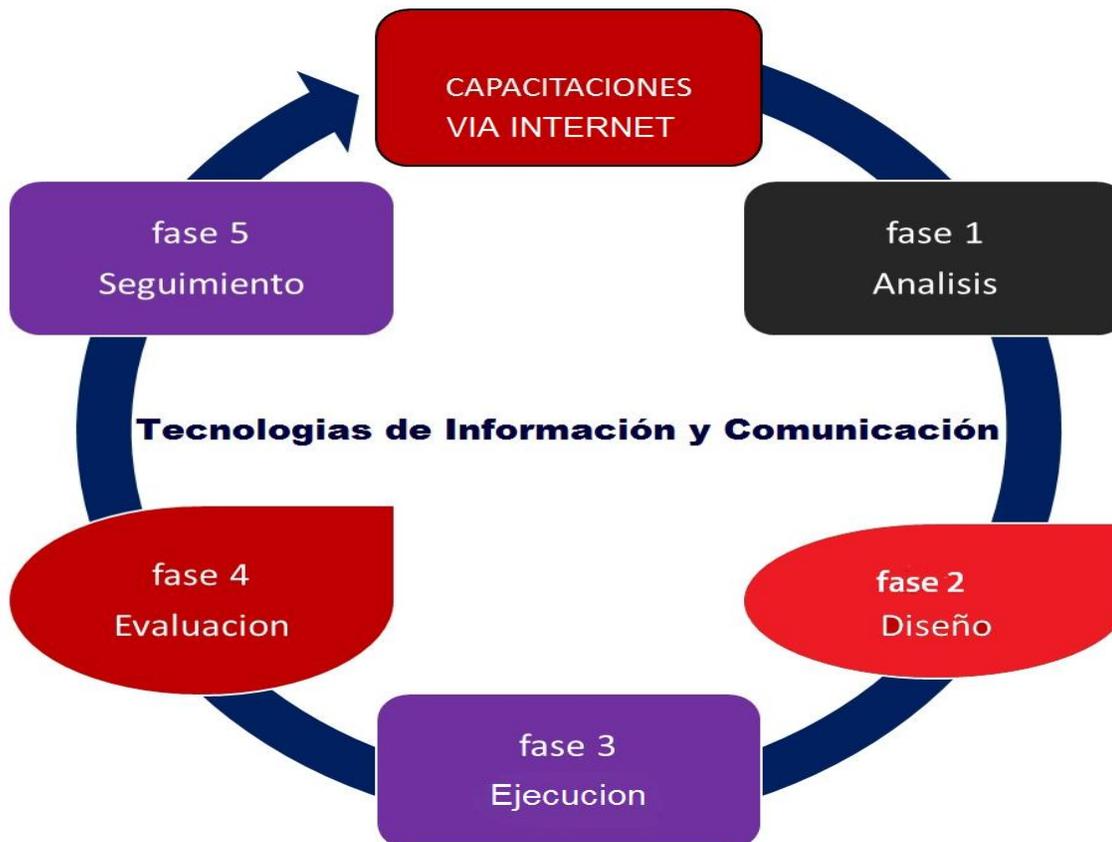


R/ Fuente Propia

7. El entorno del Sistema de Capacitación lo conforman:

- Cooperantes que apoyan a FADEMYPE
- CONAMYPE, Entidad del gobierno quien financia muchos de los eventos de capacitación.
- CYSCO, Empresa dueña y quien da soporte y asesoría sobre la plataforma de educación en línea WEBEX la cual se aplica al proceso del sistema
- Proveedores, quienes brindan los productos y servicios que son parte de las entradas del sistema.
- Empresarios de MYPE, Ellos son los clientes para quienes se destina la salidas o producto del sistema.
- Consultores Externos, De este grupo se escogen los capacitadores del sistema de capacitación según los contenidos a impartir.

Figura N° 4 Esquema de las fases del Sistema de Capacitación con TIC⁵⁷



⁵⁷ Fuente Propia

B. FASES DEL SISTEMA DE CAPACITACION CON TIC VIA INTERNET

El funcionamiento del subsistema virtual conlleva a cinco fases, las cuales se desarrollan de manera sucesiva, estas etapas son Análisis, Diseño, Ejecución, Evaluación y Seguimiento las cuales se representan en la figura N° 4. A continuación se brinda una explicación más detallada de cada una.

1. Fase de Análisis de los Participantes para Capacitaciones.

En esta fase se realiza un análisis de los empresarios y empresarias atendidos por FADEMYPE en el área de servicios de desarrollo empresarial con el fin de determinar cuál subsistema de capacitación es el más indicado de acuerdo al manejo y acceso que ellos tienen a tecnología de información y comunicación vía internet.

Para esto se anexa un cuestionario al diagnóstico de necesidades de capacitación que realiza FADEMYPE y posteriormente se clasifica a los empresarios según las respuestas que expresen, para los empresarios que ya están asignados en cada subsistema de capacitación el DNC se puede realizar con las características propias ese subsistema, esto se detalla a continuación.

a. Formulario anexo al Diagnostico de Necesidades de Capacitación (DNC)

Actualmente FADEMYPE realiza el Diagnostico de Necesidades de Capacitación (DNC) a través de sus Asesores de Servicios de Desarrollo empresarial quienes tienen contacto directo con los empresarios y empresarias conociendo de primera mano las necesidades de formación de recursos humanos.

En el sistema de capacitación con tecnología de información vía Internet la ejecución del DNC no sufre ningún cambio con respecto al modo en que se realiza actualmente con la excepción de la inclusión de un formulario anexo que contiene preguntas básicas que servirán para determinar si el empresario o empresaria que por primera vez recibirá formación vía Internet es candidato a recibir la capacitación bajo la modalidad de los subsistemas virtual y semi-presencial.

Las preguntas del formulario están dirigidas a conocer tres áreas básicas:

- El acceso al servicio de conexión a Internet así como si el tipo de conexión es fija o móvil.
- El nivel de conocimiento sobre tecnologías de información y comunicación, en este grupo de preguntas se indaga sobre el nivel de conocimiento del empresario acerca de uso de computadoras, navegadores de Internet, sistemas operativos y sistemas operativos.
- El acceso a las tecnologías de información y comunicación antes mencionadas.

En la siguiente figura se puede apreciar el modelo del formulario que se anexa al DNC

Figura N° 5 Modelo de formulario anexo al DNC

FUNDACIÓN PARA EL AUTO DESARROLLO DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA(FADEMYPE)				
SISTEMA DE CAPACITACION CON TIC VIA INTERNET				
FORMULARIO PARA CLASIFICACION DE LOS EMPRESARIOS SEGÚN SUBSISTEMA.				
Indicaciones. Lea cuidadosamente las siguientes preguntas y marque con una X la respuesta que considere más acertada.				
1. ¿Tiene acceso a servicio de Internet?				
Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	
Si su respuesta fue afirmativa continúe con la pregunta siguiente de lo contrario pase a la pregunta N° 3				
2. ¿A qué tipo de conexión tiene acceso?				
Conexión Fija	<input type="checkbox"/>	Conexión Móvil	<input type="checkbox"/>	
3. ¿Cómo evalúa su conocimiento en el manejo de computadoras?				
Básico	<input type="checkbox"/>	Intermedio	<input type="checkbox"/>	Avanzado <input type="checkbox"/>
4. ¿Cómo evalúa su conocimiento del uso de navegadores de Internet?				
Básico	<input type="checkbox"/>	Intermedio	<input type="checkbox"/>	Avanzado <input type="checkbox"/>
5. ¿Cómo evalúa su conocimiento de Microsoft Office?				
Básico	<input type="checkbox"/>	Intermedio	<input type="checkbox"/>	Avanzado <input type="checkbox"/>

Fuente propia

b. Análisis para la Distribución de los Empresarios en el Subsistema de Capacitación Virtual.

Los cuestionarios incluidos en el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación que llenen los empresarios y empresarias atendidos por los asesores de FADEMYPE serán analizados a fin de establecer la modalidad de capacitación vía internet más adecuada al manejo y acceso a las tecnologías de información y comunicación y al acceso que ellos tengan al servicio de conexión a internet.

Para aquellos que tengan acceso y por lo menos un nivel básico de conocimiento de las TIC y a servicio de internet, se les ofertaran capacitaciones en el subsistema virtual, es decir que pueden recibirla directamente en sus hogares, empresas o cualquier otro lugar del país o el mundo con una conexión que cumpla con los requisitos establecidos para cada uno de los subsistemas como se muestra a continuación en la tabla N° 3

Tabla N° 3 Distribución de Empresarios según análisis del cuestionario anexo a DNC

Distribución de Empresarios	
Subsistema virtual	Subsistema semi-presencial
<p>Los empresarios ubicados en este subsistema, tienen computadora y acceso a internet.</p> <p>Se les envía el formulario a través de correo electrónico, Facebook o Skype. (ver manual de uso TIC, anexo N° 8, figura N°1)</p>	<p>En este subsistema aplican los empresarios que según los resultados del formulario al DNC, carecen de</p> <p>El asesor empresarial asignado a la zona visita a los empresarios para realizar el DNC e incluye el formulario.</p>

2. Fase de Diseño de los Requerimientos Necesarios para el Funcionamiento del Sistema de Capacitación con TIC vía Internet.

Este se puede entender como los requerimientos del sistema, tanto en el subsistema semi-presencial como en el virtual, de este modo se perfilan los elementos necesarios para el funcionamiento del sistema de capacitación en cada una de sus etapas de tal forma que se puedan desarrollar eventos de capacitación de una forma moderna y eficiente.

Se inicia con el diseño de los elementos en común entre los dos subsistemas de capacitación necesarios para desarrollar el evento de capacitación los cuales son:

- Preparación de los detalles de la capacitación en base DNC, para la elección del tema, objetivos y resultados esperados.
- Enviar los detalles de la capacitación a tres consultores o capacitadores.
- Elección de ofertas de consultores.
- Contratación del consultor
- Programación del día y hora de la capacitación.

a. Empresas proveedoras de servicio de Internet para el funcionamiento del Sistema de Capacitación con TIC vía Internet.

El desarrollo del sistema de capacitación vía internet trae consigo el incremento en el uso del servicio de internet por parte de los empresarios y de FADEMYPE a través de los CFV. Con la idea de realizar convenios con empresas proveedoras de servicios de internet que permitan disminuir los precios de este es recomendable conseguir empresas que cumplan con los requerimientos de velocidad de internet establecidos con anterioridad. En el anexo N° 7 se muestran la cotización de servicio de Internet de una compañía que provee cobertura en las áreas geográficas de interés para este proyecto.

b. Requisitos Técnicos para la transmisión de Capacitaciones.

Con el fin de estandarizar las especificaciones técnicas del equipo y servicios con los que se debe contar para que una persona que tenga el rol de capacitador pueda transmitir vía Internet de una manera eficiente mediante las plataformas que se describieron al inicio se detallan en la tabla N° 4

Tabla N° 4 Requerimientos técnicos para la transmisión de Capacitaciones

Requerimientos para la transmisión de Capacitaciones			
Servicio de internet	Requisitos de Hardware	Requisitos de Software	Requisitos de Equipamiento
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conexión fija de banda ancha a Internet de 2Megabytes o mayor 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Computadora portátil con las siguientes especificaciones ➤ Cuatro Gigabytes de memoria RAM o mayor. ➤ Procesador Intel Pentium 4 o posterior 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sistema operativo Windows XP, Vista o una versión más reciente. ➤ Cualquiera de los siguientes navegadores de Internet Microsoft Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome u Opera. ➤ Tener instalado el programa "Adobe Flash Player" ➤ Tener instalada y actualizada la plataforma "Java". ➤ Microsoft Office 2007 o más reciente. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Audífonos con micrófono para video llamadas.

c. Plataformas Informáticas utilizadas en el Sistema de Capacitación con TIC vía internet

Las plataformas informáticas que se utilizan en el sistema de capacitación con TIC vía internet se detallan en las siguientes tablas

Tabla N° 5-A Servicios de correo electrónico, video llamada y Chat

- **Gmail, Hotmail(Outlook),Yahoo:** Con estas aplicaciones vía internet los asesores TIC enviarán por correo electrónico a los empresarios y empresarias, los detalles de las ofertas de capacitación tales como contenidos, horarios, capacitadores, etc. además de enviar las confirmaciones de inscripción en la capacitación, los enlaces de internet y las claves para acceder a las aulas virtuales donde se desarrollara la misma (ver Anexo N° 8, figura N° 2)
- **Skype:** Con esta herramienta se establecerán conversaciones mediante video llamadas y chat en las que los asesores TIC de FADEMYPE se contactaran con los empresarios para brindar los detalles de las capacitaciones, despejando todas las dudas que tengan acerca la misma. (ver Anexo N° 8, figura N° 1)

Tabla N° 5-B Redes Sociales

Facebook: los Asesores TIC crearan los perfiles de usuario a todos los empresarios y empresarias inscritos en las capacitaciones para crear grupos según los contenidos de las capacitaciones, actividad económica de los participantes u otros elementos en común, con el fin de facilitar el acceso a materiales de apoyo relacionados con las capacitaciones.

Tabla N° 5-C Plataforma con aplicaciones para obtener y transmitir datos

Google Drive: herramienta virtual que permitirá almacenar y compartir archivos y crear formularios que contengan cuestionarios para el DNC, evaluaciones de desempeño, encuestas y los cuales se enviarán a los empresarios y empresarias a sus correos electrónicos o a sus cuentas en Facebook.

Tabla N° 5-D Plataforma especializada para educación vía Internet

WebEx: Plataforma de educación virtual con la cual se llevarán a cabo los eventos de capacitación al igual que se desarrollará la evaluación y el seguimiento de la misma.

WebEx es una plataforma especializada para educación en línea la cual permite reunirse, colaborar, presentar y compartir contenido, todo ello en la Web. Pueden realizarse reuniones cara a cara con videoconferencias de alta definición, compartir todo el escritorio de una computadora o bien aplicaciones o documentos específicos con todos los asistentes de la reunión. Los participantes también pueden ceder el “control remoto” a otros asistentes en casos de demostración o de evaluación de la capacitación.

Esta plataforma cuenta con el respaldo y soporte técnico de la empresa CISCO, la cual asigna personal para atender de manera personalizada a los interesados en adquirir sus servicios.

d. Recurso Humano Especializado.

Además del personal que esta regularmente involucrado en las capacitaciones que brinda FADEMYPE, es necesario contar con la participación de personal especializado en el desarrollo de capacitaciones con el uso de plataformas de información y comunicación vía internet.

A continuación se presenta la descripción y análisis de los puestos especializados necesarios para el desarrollo de las capacitaciones en ambos subsistemas.

➤ El Capacitador en el Sistema de Capacitación con TIC vía Internet.

La participación del capacitador inicia con la preparación de la instrucción, tanto en lo que se refiere a la planificación como en la búsqueda y actualización de los contenidos que se van a exponer. Esta fase se basa en la formación del docente, es decir, todo el acervo de conocimientos que acumula y que le hacen conocedor de la materia y, en segundo lugar, en la formación continua que le permite estar al día, preparar nuevos contenidos y aumentar la base de conocimientos que posee. El material a exponer se conforma con los diversos recursos que brinda el ambiente de internet que tal como se especificó anteriormente, pueden ser tan variados como videos, documentos en Word, Excel, PowerPoint, PDF, imágenes, páginas Web, etc. Para esta labor el capacitador se auxilia del asesor TIC.

Una vez documentados y establecidos los conocimientos a impartir, hay que programar la forma como se llevara a cabo. Es el momento de impartir virtualmente el contenido, aquí es donde entra en acción la plataforma especializada en educación en línea WebEx, la cual permite compartir todos los contenidos a los que el capacitador tenga acceso desde su ordenador mediante la aplicación que permite compartir el escritorio con lo cual se facilita el logro de los objetivos formativos, o complementarios como apoyo a otro tipo de acciones y planteamientos didácticos.

Un docente virtual como lo es el capacitador en el sistema de capacitación con TIC vía internet debe poseer la capacidad de motivar, dinamizar los momentos de la exposición, valorar las contribuciones personales de los estudiantes, favorecer el

trabajo en equipo y realizar un seguimiento personalizado a los docentes de cada una de las modalidades mediante las sesiones de preguntas y respuestas utilizando audio, video y los cuestionarios enviados vía internet sobre los temas de capacitación por lo que posteriormente se presentan los requerimientos del puesto.

DESCRIPCION DEL PUESTO
Nombre del Puesto: Capacitador
Nombre del Departamento: Servicios de Desarrollo Empresarial
Descripción genérica. Capacitador en una determinada área de desarrollo Empresarial a través de una plataforma Virtual.
Descripción Específica.
<ul style="list-style-type: none"> ● Prepara el material correspondiente a la capacitación a exponer. ● Envía Invitaciones y enlaces de los participantes ● Transmite las capacitaciones a través de la plataforma Webex. ● Interactúa con los empresarios y coordina con asesor TIC para interactuar con empresarios participantes en los CFV. ● Proporciona el material de apoyo a los participantes. ● Hace las respectivas evaluaciones a los asistentes del contenido de la capacitación. ● Hace llegar a FADEMYPE resultados de las evaluaciones. ● Asesorar a los empresarios inscritos en la modalidad virtual sobre detalles de la capacitación.
ANALISIS DEL PUESTO
Requisitos Intelectuales
<ul style="list-style-type: none"> ● Escolaridad indispensable: Graduado Universitario o Grado Técnico. ● Formación técnica: Curso de Inducción virtual en el uso de plataforma de educación en línea Webex

<ul style="list-style-type: none"> ● Conocimientos Técnicos:
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conocimientos a nivel intermedio en el manejo de procesadores de texto, hojas de cálculo Presentaciones con diapositivas y documentos pdf.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conocimientos a nivel básico de navegadores de Internet como Mozilla Firefox, Internet Explorer; Opera o Google Chrome así como el manejo de Facebook, Correos electrónicos y Skype.
<ul style="list-style-type: none"> ● Experiencia: de 6 a 12 meses en trabajos en formación de Recursos humanos.
<ul style="list-style-type: none"> ● Aptitudes Adicionales: Excelente presentación, amabilidad y buenas relaciones interpersonales, habilidad para prever y adaptarse a nuevas situaciones.
<p>Responsabilidades:</p> <p>Se requiere Discreción y confidencialidad en la información que se pueda obtener tanto de los empresarios, cooperantes, Ponentes o la misma Fundación.</p>
<p>Condiciones de Trabajo: Condiciones Normales de oficina.</p>
<p>Competencias: Liderazgo, Capacidad de Dirección, Manejo de grupos, Toma de decisiones, Creatividad e innovación, Comunicación efectiva (dicción, claridad, coherencia, orden), Capacidad de investigación, Capacidad para relacionarse con los participantes (captar su atención e interactuar con ellos).</p>

➤ **Asesor de Tecnología de Información y Comunicación (TIC)**

Con respecto al recurso humano que integra el sistema de capacitación se crea la figura del asesor TIC, el cual es el enlace entre la parte presencial y la virtual del sistema de capacitación que es la transmisión vía internet de la capacitación de parte del facilitador quien se encontraría en un lugar distante del grupo de empresarios, pero que mediante las plataformas de comunicación ya antes mencionadas y el auxilio del asesor TIC tendrá un contacto en tiempo real con ellos.

El asesor TIC puede ser una persona de la localidad en la cual se desarrollaran las capacitaciones vía internet o que conozca las particularidades del entorno de los empresarios y empresarias de la zona a la que sea asignado, esta persona deberá

ser capacitada en materia del uso de la plataforma especializada para educación vía internet, y con este aporte los empresarios que asistan a capacitaciones en los CFV no necesitan tener conocimientos de informática o internet ya que será el asesor TIC es el responsable del manejo y funcionamiento del CFV, por lo que a continuación se detalla los requerimientos del puesto de trabajo.

DESCRIPCION DEL PUESTO
Nombre del Puesto: Asesor TIC
Nombre del Departamento: Servicios de Desarrollo Empresarial
Descripción genérica: Asesor representante de FADEMYPE del área de desarrollo empresarial asignado a un centro de formación Virtual.
Descripción Específica:
<ul style="list-style-type: none"> ● Prepara el equipo del CFV y acceder a la plataforma especializada de educación el línea para cada evento de capacitación ● Opera técnicamente la transmisión en el centro de capacitación virtual ● Auxiliar del capacitador, moderando la capacitación entre los asistentes para que estos puedan interactuar con el ponente. ● Imprime el material de apoyo que envía el Capacitador para entregarlo a los asistentes inscritos en la capacitación. ● Hace las respectivas evaluaciones es entre los asistentes tanto del contenido de la capacitación como el ponente. ● Hace llegar a FADEMYPE resultados de las evaluaciones. ● Asesora a los empresarios inscritos en las capacitaciones sobre detalles de la utilización de la plataforma de educación en línea WebEx.
ANALISIS DEL PUESTO
Requisitos Intelectuales:
<ul style="list-style-type: none"> ● Escolaridad indispensable: Bachiller o Superior
<ul style="list-style-type: none"> ● Formación técnica: Curso de Inducción virtual en el uso de plataforma de educación en línea Webex

<ul style="list-style-type: none"> ● Conocimientos Técnicos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Conocimientos a nivel intermedio en el manejo de procesadores de texto, hojas de cálculo, presentaciones con diapositivas y documentos pdf. ➤ Conocimientos a nivel básico de navegadores de Internet como Mozilla Firefox, Internet Explorer; Opera o Google Chrome así como el manejo de Facebook, Correos electrónicos y Skype. ● Experiencia: de 6 a 12 meses en trabajos en actividades de atención al cliente. ● Aptitudes Adicionales: Excelente presentación, amabilidad y buenas relaciones interpersonales habilidad para prever y adaptarse a nuevas situaciones.
<p>Responsabilidades:</p> <p>Se requiere discreción y confidencialidad en la información que se pueda obtener tanto de los empresarios, cooperantes, ponentes o la misma fundación.</p>
<p>Condiciones de Trabajo: Condiciones Normales de oficina.</p>
<p>Competencias: Liderazgo, Capacidad de Dirección, Manejo de grupos, Toma de decisiones, Creatividad e innovación, Comunicación efectiva (dicción, claridad, coherencia, orden), Capacidad de investigación, Capacidad para relacionarse con los participantes (captar su atención e interactuar con ellos).</p>

e. Metodología enseñanza-aprendizaje utilizada en el Desarrollo de la Capacitación vía Internet.

La formación vía internet representa un enfoque cada vez más usado en El Salvador, esto es por la ventajas que representa, sin embargo, para que sea efectiva se necesita que tanto los educadores como los educandos tengan una mente abierta al cambio a fin de adaptarse a un nuevo estilo de enseñanza y aprendizaje el cual se basa en el uso de herramientas informáticas.

Según el estudio realizado a los empresarios que atiende FADEMYPE, es notorio que la población de empresarios se puede dividir en dos grupos, los que tienen servicio de internet, dispositivos electrónicos que se conectan a este servicio y conocimientos en informática y los que no cuenta con estas ventajas. La metodología de enseñanza- aprendizaje en el modelo vía internet se adapta a ambos casos

ofreciendo dos modalidades, una virtual en la cual el empresario recibe la capacitación en el lugar donde tiene la conexión a internet y otra semi-presencial en la que un grupo de empresarios se traslada a un lugar específico donde el capacitador transmite vía internet desde un lugar remoto.

Para el desarrollo de la metodología de enseñanza- aprendizaje utilizada en la exposición del contenido de la capacitación se aprovechan las ventajas que ofrece la amplia variedad de información contenida en internet transmitida mediante las plataformas especializadas para educación en línea, en este caso la plataforma WEBEX. El éxito de la metodología vía Internet se basa en gran parte en la coordinación de esfuerzos entre el expositor quien debe montar el contenido de la capacitación haciendo uso de todas las ventajas que brinda el ambiente de Internet enriqueciendo y haciendo más agradable su exposición, para la transmisión efectiva del conocimiento debe estar en buena comunicación con el Asesor TIC quien debe tener la información del tema a desarrollar para convertirse en un enlace con el capacitando quien debe tener una actitud abierta al aprovechamiento de estos nuevos recursos tecnológicos presentados mediante la plataforma de educación en línea.

➤ **Modelo metodológico del programa de capacitación vía internet (Carta Didáctica)**

Este es el modelo metodológico del programa de capacitación sugerido en la aplicación del trabajo que se va a realizar por parte del capacitador en el cual sirve como guía de las acciones que realizara en la jornada de capacitación utilizando las Tecnologías de Información y Comunicación y los demás recursos para la enseñanza de los que se disponga.

En este programa primero se detallan los objetivos de aprendizaje en segundo lugar se realiza la “fase del artista” en esta se realiza una lluvia de ideas para determinar técnicas creativas para la selección de mecanismos didácticos, estos elementos sirven de base para elaborar la carta didáctica. (Ver anexo N° 9)

3. Fase de Ejecución del Evento de Capacitación

En esta fase se desarrollan los pasos de la ejecución de un evento de capacitación con tecnología de información vía internet partiendo desde el envío de la invitación que contiene la información del evento hasta la exposición del capacitador detallando estos pasos en cada uno de los subsistemas de capacitación como se describe a continuación en la tabla N° 6

Tabla N° 6 Secuencia de la fase de ejecución del evento de capacitación

Envío de oferta de capacitación	
Subsistema Virtual	Subsistema Semi-presencial
La invitación se envía directamente al correo electrónico (ver Anexo N° 8 figura N°2) del empresario inscrito en este Subsistema de capacitación e incluye el contenido temático de la capacitación, Horarios y fecha e Información del Ponente. El empresario o empresaria confirma su participación en el evento respondiendo el correo electrónico o el mensaje en Facebook	La invitación se envía al correo electrónico de los asesores empresariales de FADEMYPE quienes visitan a los empresarios inscritos en este subsistema para brindarles la información del contenido temático, Horarios, fecha, información del ponente y ubicación del Centro de Formación Virtual (CFV) en el cual se desarrollara el evento.
Información acerca de los detalles de la capacitación	
Subsistema Virtual	Subsistema Semi-presencial
Mediante correo electrónico o Facebook se acuerda una reunión entre el empresario interesado en la capacitación y un Asesor empresarial de FADEMYPE, esta reunión se sostiene en una video llamada vía Skype, Facebook o Gmail (ver anexo N° 8 figura N°1), de esta manera se despejan todas las dudas que el empresario tenga acerca de la capacitación. Para las dudas que surjan acerca del manejo de la plataforma WEBEX se acordara una reunión en la misma modalidad con un Asesor TIC.	Los Asesores empresariales de FADEMYPE brindan la información personalmente a los empresarios, despejando cualquier duda que surja acerca de la capacitación en este subsistema. Estas asesorías pueden realizarse individualmente o en grupo según sea más factible, para despejar cualquier duda relacionada al Centro de Formación Virtual, se coordinara la participación de un Asesor TIC.

Tabla N° 6-A

Envío de datos para acceder a la capacitación vía WEBEX	
<p>Por medio de correo electrónico o Facebook el expositor de la capacitación envían a los empresario y empresarias los datos para acceder al evento de capacitación montado en la plataforma WEBEX, estos consisten en una dirección electrónica que sirve como enlace virtual hacia la plataforma y la contraseña para ingresar. Estos datos deberán enviarse dos días antes de a fecha del evento de capacitación (ver Anexo N° 8 figura N°3).</p>	<p>El expositor envía a la cuenta de correo electrónico o Facebook del Asesor TIC el enlace virtual y la contraseña para acceder al evento de capacitación en WEBEX.</p> <p>Estos datos se deben enviar por lo menos dos días antes de la fecha del evento de capacitación.</p>
Ingreso al evento de capacitación en WEBEX	
Subsistema Virtual	Subsistema Semi-presencial
<p>El día del evento el empresario ingresa mediante el enlace virtual enviado anteriormente, al ingresar la plataforma le pedirá instalar el complemento de funciones de WEBEX (ver Anexo N° 8, figura N°4), luego deberá ingresar su nombre y la contraseña (ver Anexo N° 8, figura N°5) que se le proporcione y así ingresa a la interfaz de usuario de la plataforma donde se le pedirá que realice una prueba de audio, para verificar que escuchara al ponente (ver anexo N° 8, figura N°11), también podrá ver el video y las opciones del menú de la plataforma. El ingreso debe hacerlo por lo menos quince minutos antes para reportar cualquier problema de conexión al Asesor TIC designado para dar soporte técnico.</p> <p>El expositor ingresa por lo menos media hora antes del inicio para hacer las pruebas respectivas de conexión, audio y video con su nombre y contraseña.</p>	<p>El Asesor TIC ubicado en el CFV prepara una antes todos los elementos para desarrollar la capacitación tales como los pupitres, el material impreso, el proyector multimedia, la pantalla, el audio externo, para luego ingresar a la plataforma instalando el complemento de WEBEX e ingresando con su nombre y contraseña, luego realizara las pruebas correspondientes de audio y verificara que se puede ver la cámara web del expositor.</p> <p>El expositor ingresa por lo menos media hora antes del inicio para hacer las pruebas respectivas de conexión, audio y video con su nombre y contraseña.</p>

Tabla N° 6-B

Envío de material de apoyo al contenido de la capacitación	
Subsistema Virtual	Subsistema Semi-presencial
<p>El expositor de la capacitación envía a los empresarios y empresarias inscritos en modalidad virtual el material que servirá de apoyo al aprendizaje del contenido de la capacitación, este podrá ser elaborado en formato de Word, Excel, PowerPoint, PDF, y enviado vía correo e-mail o Facebook</p>	<p>El Asesor TIC recibe en su cuenta de correo electrónico o Facebook el material de apoyo al aprendizaje del contenido de la capacitación enviado por el expositor.</p> <p>El material será entregado impreso a los participantes de la capacitación en el CFV.</p>
Exposición del contenido de la capacitación	
Subsistema Virtual	Subsistema Semi-presencial
<p>El expositor de la capacitación brinda un saludo a todos los participantes en la capacitación quienes se encuentran conectados desde sus computadoras en sus casas, empresas u otro lugar que cumpla con las condiciones especificadas en la descripción del sistema de capacitación con TIC vía internet para luego comenzar su ponencia (ver Anexo N° 8, figuras 6, 7, 8 y 9) para lo cual utiliza varios recursos de WEBEX como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Uso de cámara Web y audio, De esta forma se realiza una comunicación directa entre el capacitador y el docente tanto oral como gestual transmitiendo los conocimientos y observando la reacción a los diferentes recursos utilizados a lo largo del evento de capacitación. (ver manual de uso de TIC en Anexo N° 8, figura N°12) ➤ Utilización de sistemas de chat, Este recurso posibilita que el capacitador tenga un contacto impersonal con el educando al escribir comentarios, e inquietudes directamente en el portal de chat habilitado en la plataforma de educación vía internet. 	<p>Los empresarios y empresarias inscritos en la capacitación se reúnen en el Centro de Formación Virtual, ahí son recibidos por el Asesor TIC quien les brinda las indicaciones previas a la participación del capacitador quien después del saludo comienza su ponencia para lo cual utiliza varios recursos de WEBEX como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Uso de cámara Web y audio, De esta forma se realiza una comunicación directa entre el capacitador y el docente tanto oral como gestual transmitiendo los conocimientos y observando la reacción a los diferentes recursos utilizados a lo largo del evento de capacitación. ➤ Utilización de sistemas de chat, Este recurso posibilita que el capacitador tenga un contacto impersonal con el educando al escribir comentarios, e inquietudes directamente en el portal de chat habilitado en la plataforma de educación vía internet.

Tabla N° 6-C

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Compartir los contenidos desde el escritorio de la computadora, Esta facilidad que brindan las plataformas especializadas en educación en línea como WebEx amplía el universo de recursos didácticos al que se puede acceder mediante el internet, de esta manera el capacitador puede mostrar todo su material relacionado al tema de capacitación como si los participantes lo estuvieran viendo junto a él.(ver manual de uso de TIC Anexo N° 8, figura N°10) ➤ Los contenidos de la capacitación se elaboran en procesadores de texto, hojas de cálculo y presentaciones con diapositivas, Esto debe realizarse en lenguaje claro y de fácil comprensión sin sobrecargar de información los documentos, añadiendo a estas imágenes, gráficos y animaciones para lograr una buena comprensión de los puntos más importantes del tema que se desarrollara en la capacitación. Esto se presenta directamente a los dicentes mediante la plataforma vía Internet (ver manual de uso de TIC Anexo N° 8, figura N°10). ➤ Material de apoyo de páginas de internet relacionadas, Esto permite ampliar la información acerca de los puntos de la capacitación aprovechando los estudios e investigaciones publicados en internet acerca del tema de la capacitación, logrando así reforzar la enseñanza y el aprendizaje.(ver manual de uso de TIC anexo N° 8, figura N° 13) ➤ Reproducción de videos desde internet y desde la computadora del capacitador, La inclusión de estos recursos ameniza la enseñanza y el aprendizaje de los temas debido a que actualmente existe una gran variedad de videos que se relacionan con varios de los principales temas de capacitación permitiendo así facilitar la absorción de conocimiento y así mejorar la visualización del contenido(ver manual de uso de TIC anexo N° 8 figura N°14) 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Compartir los contenidos desde el escritorio de la computadora, Esta facilidad que brindan las plataformas especializadas en educación en línea como WebEx amplía el universo de recursos didácticos al que se puede acceder mediante el internet, de esta manera el capacitador puede mostrar todo su material relacionado al tema de capacitación como si los participantes lo estuvieran viendo junto a él. ➤ Los contenidos de la capacitación se elaboran en procesadores de texto, hojas de cálculo y presentaciones con diapositivas, Esto debe realizarse en lenguaje claro y de fácil comprensión sin sobrecargar de información los documentos, añadiendo a estas imágenes, gráficos y animaciones para lograr una buena comprensión de los puntos más importantes del tema que se desarrollara en la capacitación. Esto se presenta directamente a los dicentes mediante la plataforma vía Internet. ➤ Material de apoyo de páginas de internet relacionadas, Esto permite ampliar la información acerca de los puntos de la capacitación aprovechando los estudios e investigaciones publicados en internet acerca del tema de la capacitación, logrando así reforzar la enseñanza y el aprendizaje. ➤ Reproducción de videos desde internet y desde la computadora del capacitador, La inclusión de estos recursos ameniza la enseñanza y el aprendizaje de los temas debido a que actualmente existe una gran variedad de videos que se relacionan con varios de los principales temas de capacitación permitiendo así facilitar la absorción de conocimiento y así mejorar la visualización del contenido.
--	--

4. Evaluación de la Capacitación vía Internet

En esta etapa se evalúa la capacitación realizada tanto del lado de los capacitados como del expositor.

Para evaluar los conocimientos adquiridos por los empresarios y empresarias después del evento de capacitación se realiza una jornada de entrevistas personalizadas a los asistentes en la que el ponente realiza preguntas y escucha opiniones y dudas de los capacitados. En la tabla N° 7 se describe este proceso en cada subsistema de capacitación.

Tabla N° 7 Evaluación de los conocimientos adquiridos en la capacitación	
Subsistema virtual	Subsistema semi-presencial
El expositor realiza una serie de preguntas individualmente a los empresarios conectados en esta modalidad quienes responden directamente mediante su micrófono y son escuchados y vistos mediante cámara web por todos los conectados a la capacitación, asimismo los participantes realizan preguntas que ayudan a evaluar el nivel de comprensión del tema.	En los CFV cada empresario se ubica delante de la cámara web y el micrófono para su entrevista individual, en este caso todos los empresarios reunidos escuchan las preguntas que el expositor realiza a cada participante. Los participantes también realizan las preguntas acerca del tema de exposición, esto también servirá para medir el grado de comprensión del contenido.(ver figura N°7)

Los participantes en la capacitación también tienen la oportunidad de evaluar el trabajo del expositor, esto se realiza de una manera particular para cada subsistema como se muestra a continuación.

Para evaluar la labor del conferencista se envían vía internet a los capacitados formularios elaborados con la herramienta de Google Drive, para la modalidad virtual los empresarios pueden llenarlos y enviarlos en línea, en los CFV el Asesor TIC es quien imprime este documento para entregarlo a cada asistente, luego el vacía los resultados en la versión en línea (Ver tabla N° 8)

Tabla N° 8 Evaluación del desempeño del capacitador	
Subsistema virtual	Subsistema semi-presencial
Los participantes en este subsistema de capacitación reciben de FADEMYPE, vía correo electrónico o Facebook, un formulario (ver figura N°6) que contiene una serie de preguntas relacionadas con el desempeño del capacitador en el desarrollo del tema asignado. Al terminar de llenarlo lo reenvía por el mismo medio en que lo recibió.	En los CFV cada empresario recibe una copia impresa de un formulario (ver figura N°6) que contiene una serie de preguntas relacionadas con el desempeño del capacitador en el desarrollo del tema asignado. Al tener llenos los formularios el Asesor TIC los escanea y hace llegar los resultados a FADEMYPE

Figura N° 6 Modelo de formulario para evaluación de desempeño del expositor

FUNDACIÓN PARA EL AUTO DESARROLLO DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA (FADEMYPE)			
SISTEMA DE CAPACITACION CON TIC VIA INTERNET FORMULARIO PARA LA EVALUACION DEL DESEMPEÑO DEL EXPOSITOR			
Indicaciones. Lea cuidadosa mente las siguientes preguntas y marque con una X la respuesta que considere más acertada.			
1. ¿En qué rango porcentual ubicaría su comprensión del tema expuesto?			
Menos de 25%	<input type="checkbox"/>	Del 25% al 50%	<input type="checkbox"/>
Del 51% al 75%	<input type="checkbox"/>	Mas del 75%	<input type="checkbox"/>
2. ¿El expositor mostró seguridad en dominio del tema?			
Mucha Seguridad	<input type="checkbox"/>	Poco Seguridad	<input type="checkbox"/>
		Nada de seguridad	<input type="checkbox"/>
3. ¿Los recursos que usó el expositor le parecieron adecuados?			
Muy adecuados	<input type="checkbox"/>	Poco adecuados	<input type="checkbox"/>
		Nada adecuados	<input type="checkbox"/>
4. ¿Qué sugerencias daría para mejorar el desarrollo de este tipo de capacitaciones?			

Fuente Propia

Figura N° 7 Entrevista individual de empresarios reunidos en un CFV.



5. Seguimiento de la Capacitación.

En esta fase se muestra el seguimiento de la capacitación para ambos Subsistemas tanto Virtual como Semi-presencial como se explica en la tabla N° 9

Tabla N° 9 Desarrollo de la fase de Seguimiento

Subsistema virtual	Subsistema semi-presencial
<p>Los participantes en este subsistema de capacitación reciben de FADEMYPE, vía correo electrónico o Facebook una invitación para participar en el evento de Seguimiento.</p> <p>El día del evento un Asesor Empresarial de FADEMYPE entrevista a cada uno de los empresarios que aceptaron la invitación mediante WebEx de esta manera todos los empresarios conectados desde sus computadoras pueden ver y escuchar las intervenciones de cada uno.(Ver manual de uso de TIC anexo 8)</p>	<p>Los participantes en este subsistema de capacitación reciben de FADEMYPE, mediante un Asesor Empresarial, una invitación para participar en el evento de seguimiento el cual se realizara en el CFV más cercano a cada empresario.</p> <p>El día del evento un Asesor Empresarial de FADEMYPE entrevista a cada uno de los empresarios que aceptaron la invitación mediante WebEx de esta manera todos los empresarios reunidos en el CFV pueden ver y escuchar las intervenciones en el evento</p>

Para constatar la puesta en práctica de los conocimientos recibidos en las capacitaciones, los asesores que FADEMYPE asigna para entrevistar a los empresarios definen una serie de preguntas las cuales se enfocan en:

- a) Saber si ya pusieron en práctica los conocimientos adquiridos en la capacitación
- b) Conocer la manera en la cual pusieron en práctica dichos conocimientos
- c) Definir las ventajas y/o desventajas que se tuvieron al poner en práctica lo aprendido.

C. PRUEBA PILOTO DEL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE CAPACITACION CON TECNOLOGIA DE INFORMACION VIA INTERNET

1. Generalidades de la Prueba Piloto

El día jueves 8 de mayo de 2014 se realizó la prueba piloto del modelo de sistema de capacitación con tecnología de información vía internet con la cual se pudo apreciar en la práctica los beneficios que pueden brindar la modalidad virtual y la semi-presencial al momento de implementarlo para realizar los eventos de capacitación que realiza FADEMYPE

Para realizar la prueba piloto se definieron las locaciones del Subsistema Semi-presencial al montar un Centro de Formación Virtual para transmitir desde San Salvador (ver figura N° 8) hasta Zacatecoluca y del Subsistema Virtual en el municipio San Rafael Obrajuelo en la región de los Nonualcos del departamento de la Paz.

- El centro de transmisión de la capacitación vía internet se encontraba, en el CDMYPE –FADEMYPE San Salvador ubicado en el municipio de Santo Tomas, y se desplegaba en dos puntos del departamento de La Paz.
- La prueba del subsistema virtual se realizó en el municipio de San Rafael Obrajuelo en la región de los Nonualcos del departamento de La Paz, para este test se invitó al representante de la Unión de Personas(UDP) “La Zona Alegre” , que se dedican al procesamiento del chicharrón molido, interesados en obtener el registro sanitario del Ministerio de Salud.
- El subsistema semi-presencial se desarrolló en el municipio de Zacatecoluca también del departamento de la Paz donde se montó un Centro de Formación Virtual en esta ocasión se invitaron a un grupo de empresarios entre los que estaban los propietarios de las empresas “COCOSAL”, “QUESOS PUEBLAS SA de CV”, “Servicios de alimentos Mama Goya”; todos interesados en obtener el registro sanitario del Ministerio de Salud.

La ponencia estaba acorde a las necesidades de capacitación de los empresarios invitados ya que el tema fue: “Pasos para obtener el permiso de funcionamiento brindado por el Ministerio de Salud para establecimientos que trabajan con alimentos”.

Para desarrollar la ponencia se invitó a la Ing. Agroindustrial Camila Sandoval (ver figura N° 9) quien cuenta con más de 10 años de experiencia en el área y reúne todos los requisitos planteados en el diseño del modelo de sistema de capacitación con TIC vía Internet.

Figura N° 8 Asesor TIC en los preparativos de la prueba piloto en CDMYPE



2. Detalle del Desarrollo de la Prueba Piloto

La prueba piloto se planificó con la idea de poner en funcionamiento el sistema de capacitación con tecnología de información vía Internet, de esta manera se utilizaron

las plataformas que se incluyeron en cada una de las etapas del sistema antes descritas.

En primer lugar se realizó la distribución de empresarios en las dos modalidades, uno de ellos que tenía acceso a internet y computadora se le ubico en el subsistema virtual, este empresario pertenece al municipio de San Rafael Obrajuelo, además también se ubicó a un grupo de empresarios de varios municipios del departamento de la Paz en el Centro de Formación Virtual (ver figura N° 10) que se montó en la sede de FADEMYPE en Zacatecoluca.

Figura N° 9 Ponente invitada en pleno desarrollo de la capacitación

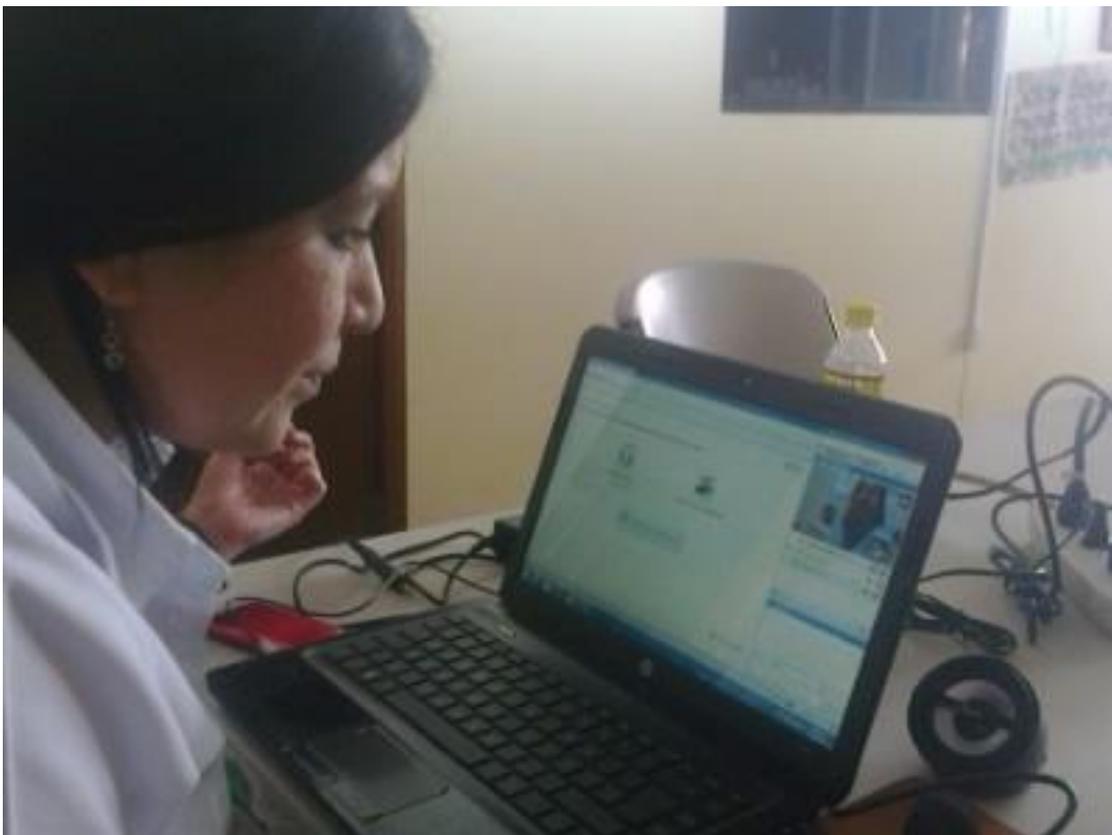
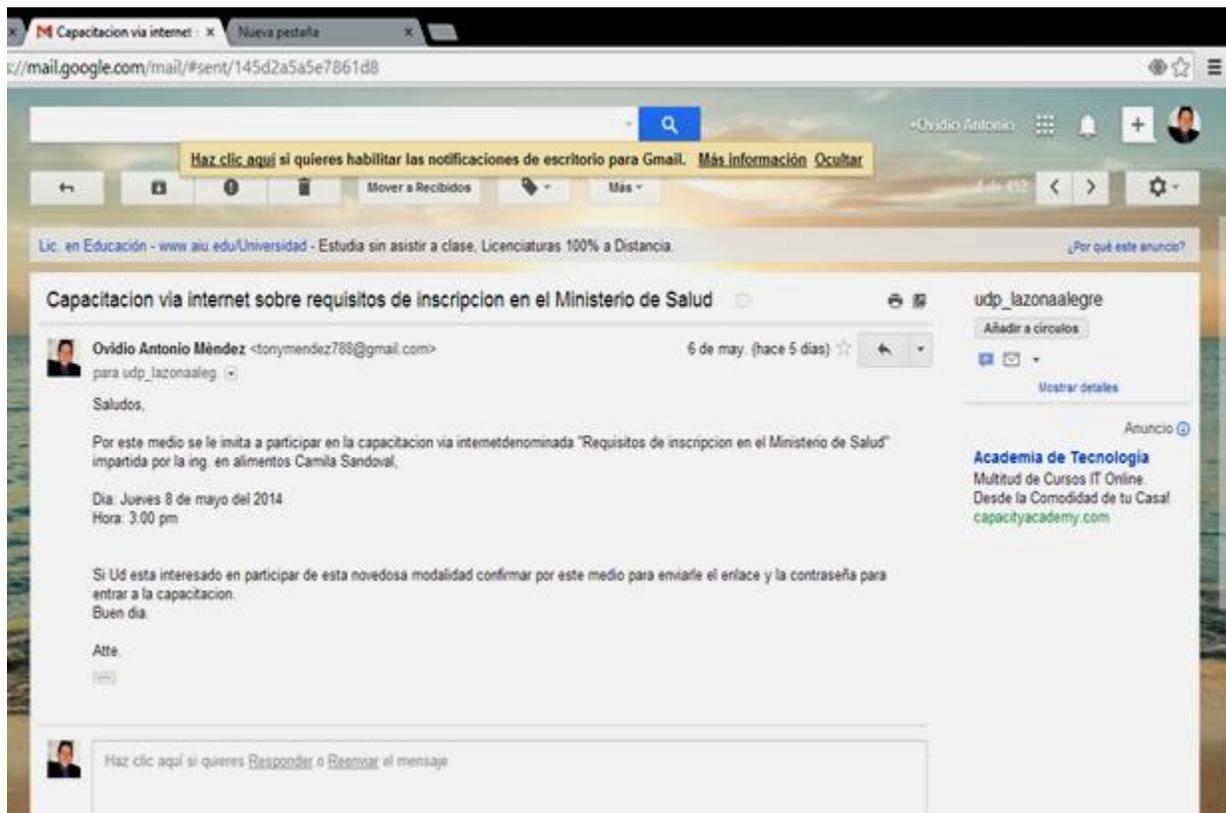


Figura N° 10 Proyección de capacitación en el CFV



Lo siguiente fue enviarles la oferta de capacitación mediante correo electrónico tal como se ve en la figura N° 11

Figura N° 11 Envió de oferta de capacitación vía e-mail.



Luego se le brindaron los detalles de la capacitación vía internet mediante video llamada al empresario que estaba inscrito en el subsistema virtual y en persona para los anotados en modalidad semi-presencial, después se les envió a los empresarios invitaciones vía correo electrónico con el enlace para que pudieran conectarse

Lo siguiente fue el desarrollo de la capacitación con la ponencia de la Ing. Agroindustrial Camila Sandoval, en esta los empresarios se conectaron en las dos subsistema virtual desde San Rafael Obrajuelo (ver figuras N° 12 y 13) y en el subsistema semi-presencial desde el Centro de Formación Virtual ubicado en la sede de FADEMYPE en Zacatecoluca. (Ver figuras N° 14 y 15)

En la exposición se ocuparon una serie de recursos transmitidos desde el escritorio de la expositora como lo son documentos en PowerPoint y utilizando las ventajas de internet, como páginas web y videos desde YouTube relacionados a la ponencia.

Figura N° 12 Empresario conectado en modalidad virtual desde San Rafael Obrajuelo



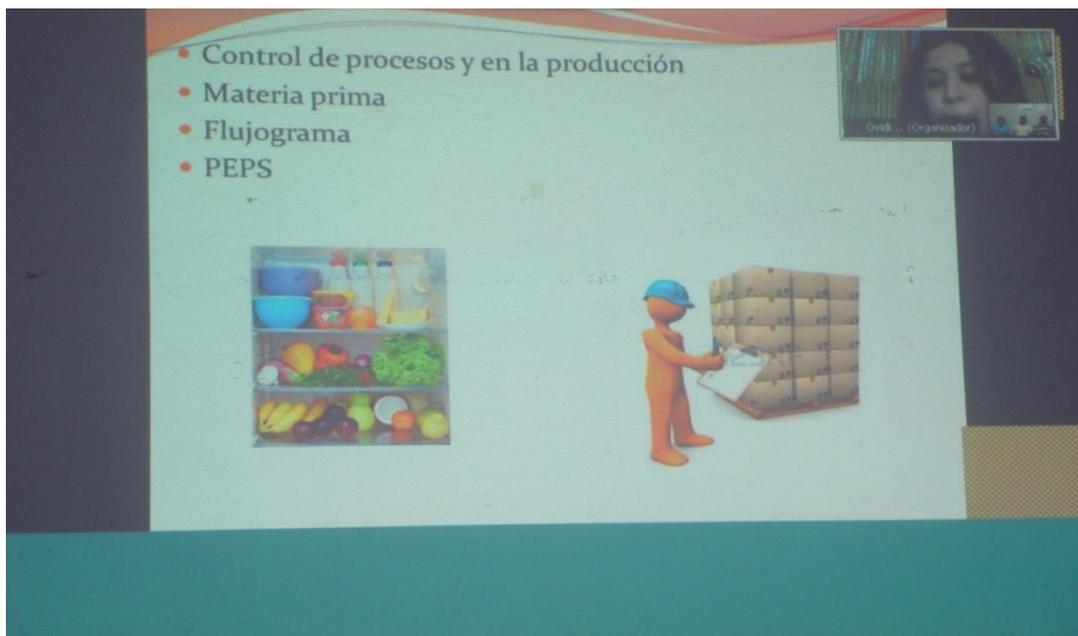
Figura N° 13 Desarrollo de exposicion en la modalidad virtual



Figura N° 14 Grupo de empresarios reunidos en Centro de Formación Virtual (CFV) Zacatecoluca



Figura N° 15 Desarrollo de exposición del tema de capacitación en CFV



Luego de esto se pasó a la etapa de evaluación de la capacitación mediante una sesión de entrevista con cada participante (ver figura N° 16) para realizar una ronda de preguntas y respuestas de parte de la capacitadora a los empresarios y viceversa. Con la finalidad de retroalimentar el conocimiento y evaluar la efectividad de la exposición del tema al conocer el nivel de comprensión que este tuvo. Siempre en toda la sesión de capacitación hubo colaboración de los asesores TIC (ver figura N° 17) quienes asistieron a los empresarios para lograr una comunicación efectiva con la capacitadora.

Figura N° 16 Entrevista con los empresarios ubicados en el CFV



Figura N° 17 El asesor TIC asistiendo a un empresario en capacitación



3. Resultados de la Prueba Piloto

La prueba piloto del sistema de capacitación fue todo un éxito al conseguir desarrollar un tema de formación empresarial desde San Salvador has los municipios mencionados en el departamento de la Paz.

Los empresarios participantes manifestaron su complacencia con estos subsistemas de capacitación y lo vieron como una realidad al experimentar por si mismos los beneficios de esta tecnología de información vía internet.

En la modalidad virtual el empresario que se conectó a la capacitación desde el municipio de San Rafael Obrajuelo no tuvo que trasladarse muy lejos sino que desde su computadora recibió la transmisión al mismo tiempo que el grupo de empresarios que se encontraba en Zacatecoluca.

Ellos aprendieron en la exposición los requisitos que pide el Ministerio de Salud para certificar procesos de preparación de alimentos, además en la sesión de preguntas y respuestas, todos los empresarios conectados en ambas modalidades despejar sus

dudas acerca de sus procedimientos particulares de procesamiento al igual que escucharon las preguntas y respuestas que los demás participante vertieron. De parte de las personas involucradas con FADEMYPE que tuvieron parte en la prueba piloto se recibieron felicitaciones y muy buenos comentarios acerca de la posibilidad de montar eventos de capacitación bajo estas modalidades vía internet a corto plazo.

4. Seguimiento de Capacitación en Prueba Piloto

A continuación se dará un ejemplo del seguimiento realizado en la prueba piloto en la que se reunió a un grupo de empresarios vía Internet desde sus casas y en un Centro de Formación Virtual y para realizar la técnica de seguimiento se conectó desde Santo Tomas una de la Asesoras empresariales de FADEMYPE-CDMYPE quien les realizo una serie de preguntas acerca de la aplicación de los conocimientos adquiridos en la capacitación, luego las respuestas se analizaron tal como se detallan a continuación

➤ Entrevista con participantes mediante video llamada

En esta fase de implementación es necesario que FADEMYPE pueda constatar los resultados de las capacitaciones que se les brindan a los empresarios, es por tal razón que aprovechando los recursos tecnológicos que se tendrán a disposición, se concreta una reunión haciendo una video llamada que combina el audio y el video, de esta forma el asesor que asigno FADEMYPE para el contacto con los empresarios pudo interactuar con los ellos en una reunión virtual, El formato utilizado en la entrevista realizada a los participantes se muestra en la tabla N° 10. En este se prepararon una serie preguntas claves relacionadas con el contenido expuesto para medir los avances obtenidos al poner en práctica los conocimientos adquiridos en la capacitación. Para realizar esta medición se acuerdan entrevistas con los empresarios previamente capacitados para luego realizarles una serie de preguntas cuya evaluación se realiza según la guía para el análisis de preguntas sobre seguimiento de la capacitación.

Tabla N° 10 Formato de Entrevista de Seguimiento

Evento: Seguimiento de capacitación con el tema: “Requisitos para obtener los permisos de MINSAL para funcionamiento de establecimientos que preparan alimentos”

Fecha de entrevista: 20/05/2014

Empesarias participantes: Olma de Calles, Rina Valladares, Sandra Alvarado, Rosario Hernández

Entrevista por: Ivette Madrid (Asesora Empresarial de FADEMYPE-CDMYPE)

Opinión general: Los empresarios respondieron de manera concreta acerca de la aplicación de la temática aprendida, y se hicieron buenos comentarios del trabajo realizado con las cooperativas lo simplificaron en dos puntos:

- a) Desarrollo de facetas de los requisitos de establecimientos de salud, ya que se inició con las orientaciones técnicas de manipulación de alimentos.
- b) Aplicación de la ley y reglamento centroamericano de salud

APLICACIONES O PROGRAMAS RESUELTOS

APLICACIÓN	RESULTADOS
1. Según los empresarios ya iniciaron aplicando las buenas prácticas de manufactura.	Empresarios aplicando los diferentes procesos, en manipulación de alimentos, control de plagas, limpieza, orden en sus establecimientos.
2. Se inició con la aplicación de ley centroamericana de salud.	Los empresarios aplicando y empoderándose.
3. Los asesores con empresarios realizaron plan de trabajo juntos con para dar seguimiento a observaciones realizadas por agentes de salud.	Plan de trabajo aplicándose con los empresarios, para plantear la necesidad de orientar el trabajo.

D. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

Las actividades mostradas en el plan de implementación se desarrollaran en un lapso de siete meses como se muestra en el siguiente cronograma

PLAN DE IMPLEMENTACION								
No.	Actividades / Meses	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7
1	Gestionar los permisos de utilización de la plataforma. WebEx con la empresa CYSCO							
2	Enviar nota de reunión con gerente, técnicos informática y empresarial de FADEMYPE.							
3	Reunión con gerente, técnico de informática y empresarial para presentación de la plataforma.							
4	Realizar Diagnostico de equipos informáticos de la institución , para prueba piloto							
5	Gestión y participación de Asesores Empresariales para realizar prueba piloto y analizar la cobertura en zonas de intervención. (Region de Los Nonualcos y Zacatecoluca)							
6	Realización de pruebas de plataforma tanto a nivel Semi-presencial, como Virtual para San Rafael Obrajuelo y Zacatecoluca							
7	Realización de pruebas piloto de plataforma para capacitación: "Requisitos para permisos del MINSAL", ofrecida por una Ing. Agroindustrial para empresarios del área gastronómica, residentes en San Rafael Obrajuelo a nivel Virtual y Zacatecoluca a nivel Semi presencial.							
8	Presentación de resultados de y la prueba piloto a Gerencia de FADEMYPE.							
9	Reunión con empresa CYSCO y Gerentes de FADEMYPE, para presentación de ofertas de utilización de plataforma.							
10	Establecimiento contractual entre la empresa CYSCO y FADEMYPE para pruebas para la formación de CFV.							
13	Seguimiento y acompañamiento técnico al proceso.							

E. PRESUPUESTO DE IMPLEMENTACION

A continuación se muestra el presupuesto de implementación para el inicio de operaciones en cada una de las modalidades o subsistemas de capacitación.

SUBSISTEMA VIRTUAL		SUBSISTEMA SEMI- PRESENCIAL (CFV)	
➤ Computadora para transmisión con las siguientes características:8GB RAM,-Disco duro 1Terabyte,- DVD-RW, Pantalla TFT 14"- Procesador Intel Core i5 - Licencia de Windows 8 Pro 64	\$899.00	➤ Computadora para transmisión con las siguientes características:8GB RAM,-Disco duro 1Terabyte,- DVD-RW, Pantalla TFT 14"- Procesador Intel Core i5 - Licencia de Windows 8 Pro 64	\$899.00
➤ Conexión fija de banda ancha a Internet de 2 megabyte CLARO	30.51	➤ Computadora para recepción con las siguientes características:4GB RAM,-Disco duro 500 Gigabyte,- DVD-RW, Pantalla TFT 14"- Procesador Intel Core i3 - Licencia de Windows 8 Pro 64	539.00
➤ Plataforma, CISCO, WEBEX, Para 100 conexiones.	79.00	➤ Conexión fija de banda ancha a Internet de 2 megabytes CLARO	30.51
➤ Audífonos con micrófonos para video llamadas.	75.00	➤ Plataforma, CISCO, WEBEX, configurada para 100 conexiones.	79.00
		➤ Audífonos con micrófonos para video llamadas.	75.00
		➤ Multifuncional multimedia (impresora, fotocopiadora scanner)HP Canon MG3510	135.60
		➤ Equipo de audio con bocinas PHILIPS 300w.	179.00
		➤ Proyector multimedia Epson Powerlite S 18	604.55
		➤ Aire acondicionado y local 10X6 , MINI SPIT TIPO PARED	368.99
		➤ Sillas o pupitres. 15 Unidades X \$45.00	675.00
Total	\$1,083.51	Total	\$3,585.65

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA PROPUESTA

Conclusiones

1. Las fases de funcionamiento del modelo de sistema de capacitación con tecnología de información vía Internet brindan las herramientas y la metodología para que los empresarios y empresarias asimilen y apliquen los conocimientos necesarios para mejorar el desarrollo de sus empresas ahorrando tiempo y costos de traslado.
2. Las plataformas de información y comunicación en línea hacen eficiente y moderna la transmisión de los contenidos de capacitación que ayudan a los empresarios y empresarias a mejorar la comercialización de sus productos y servicios generando la mejora de la productividad en sus empresas.
3. La prueba piloto del funcionamiento del modelo de sistema de capacitación con tecnología de información vía Internet demostró la eficacia del mismo al transmitir una capacitación en vivo desde la sede de FADEMYPE-CDMYPE ubicada en Santo Tomas hasta un Centro de Formación Virtual ubicado en Zacatecoluca donde estaba reunido un grupo de empresarios en la modalidad semi-presencial a la vez que estaba conectado a la capacitación un empresario desde el municipio de San Rafael Obrajuelo en la modalidad virtual.

Recomendaciones

1. Se recomienda a FADEMYPE estudiar y poner en practica la propuesta del sistema de capacitación con tecnologías de información vía internet la cual beneficiara de manera directa a muchos empresarios.
2. Para la puesta en práctica de la propuesta se recomienda hacerlo de manera gradual iniciando con los empresarios que cuentan con el equipo y los conocimientos necesarios que se requiere para la aplicación de la modalidad virtual y luego equipar los CFV para dar cobertura a los empresarios que no cumplen con los requerimientos de la modalidad Virtual.
3. Se recomienda a FADEMYPE luego de haber implantado el sistema de capacitaciones con tecnologías de información vía internet ampliar su cobertura a nivel nacional, y al haberse consolidado en el país iniciar con la cobertura a nivel internacional.

BIBLIOGRAFÍA

Libros

- Aarón Estuardo Morales, Chile 2012. Estadísticas y Probabilidades, ,
- CHIAVENATO, I. (2011). *Adminsitracion de recursos humanos*. mexico: McGraw Hill.
- Gilberto Bonilla, UCA editores, 2004. Estadísticas y Probabilidades,
- HOYLERS MANUAL de Relaciones Industrial, Sao Paulo, 1970
- TROSINO, J. C. (1998). *El capacitador habil*. Mexico: Panorama editorial.

Trabajos de investigación

- Ernesto Abdala; Estudios de Aproximaciones al sistema nacional de capacitación y formación profesional en El Salvador, Colección documentos de proyectos CEPAL.
- HERNÁNDEZ MONTERROSA, a. I., & martínez de herrera, g. r. (2011). tesis la implementación de la educación a distancia en las carreras ofrecidas con modalidad semipresencial en. *ciudad universitaria* de El Salvador
- Tesis Guía de administración Estratégica que permita mejorar los procesos productivos en las empresas productoras de mermelada ubicadas en zona metropolitana de San Salvador.
- Tesis de un Sistema de Capacitación para el desarrollo de la competencia comunicativa en los dirigentes de la Educación Técnica y Profesional, Msc. Odalys Pérez Viera, habana Cuba.2006.
- Diseño de un sistema integral de capacitación en las pequeñas y Medianas empresas para mejorar su competitividad, UES, 2007, ingeniería Industrial.
- Plataformas virtuales y diseño de cursos, Francisca Gómez, universidad Pontificia Católica de Valparaíso.

Revistas

- Revista virtual CAPACITA volumen 25, Nov – Dic 2012.
- Memoria de labores de FADEMYPE 2011.
- Terminología para la Formación Profesional en El Salvador, Instituto Salvadoreño para la Formación Profesional (INSAFORP).

Sitios Web

- <http://support.rg.thomsonreuters.com/laley>; Capacitación vía internet, Thomson Reuters, vr pdf.
- <http://www.monografias.com/trabajos59/tecnologias-informacion/tecnologias-informacion.shtml#ixzz2lxt0OhUu>
- <http://www.redcontable.net/> elearning
- <http://www.cibersociedad.net/archivo/articulo.php>
- <http://unefa2013didactica.blogspot.com/2013/03/taller-n-2.html>
- <http://www.uniandesonline.edu.ec/vicerectorado/modeloeducativo.pdf>
- <http://www.evirtual.unsl.edu.ar/ilias3/tutorial/index.htm>
- <http://www.java.com/es/download/manual.jsp>

GLOSARIO

Ancho de Banda: Ancho de banda digital, ancho de banda de red o simplemente ancho de banda es la medida de datos y recursos de comunicación disponible o consumida expresados en bit/s o múltiplos de él.

Ambiente Virtual: En este se establece una nueva forma de relación entre el uso de las coordenadas de espacio y de tiempo, supera las barreras espaciotemporales y configura un entorno en el que la información y la comunicación se nos muestran accesibles desde perspectivas hasta ahora desconocidas al menos en cuanto a su volumen y posibilidades. Permite la generación de entornos de interacción que separen la necesidad de compartir el espacio-tiempo, facilitando en este caso nuevos contextos de intercambio y comunicación.

AMPES: Asociación de Medianos y Pequeños Empresarios

ADSL: Es una tecnología que permite transmitir información digital con elevado ancho de banda sobre líneas telefónicas, y ofrece distintos servicios, como el acceso a internet. Permite conectarse a internet sin interferir en las llamadas telefónicas.

Android: Es un sistema operativo diseñado principalmente para dispositivos móviles con pantalla táctil, como teléfonos inteligentes o tabletas.

ANEP: Asociación Nacional de la Empresa Privada

Apache: (Acrónimo de a patchy server). Servidor web de distribución libre y de código abierto, siendo el más popular del mundo

ASI: Asociación Salvadoreña de Industriales

ASOCIATIVIDAD: Asocio de personas con fines comunes

Bit: El bit es la unidad mínima de información empleada en informática, en cualquier dispositivo digital. Con él, podemos representar dos valores cuales quiera, como verdadero o falso, abierto o cerrado, blanco o negro, norte o sur, masculino o femenino, rojo o azul, etc. Basta con asignar uno de esos valores al estado de "apagado" (0), y el otro al estado de "encendido" (1).

Byte: Es una secuencia contigua de bits en un flujo de datos serie, como en comunicaciones por módem o satélite, o desde un cabezal de disco duro, que es la unidad de datos más pequeña con significado. Estos bytes pueden incluir bits de inicio, parada o paridad y podrían variar de 7 a 12 bits.

Chat: Dialogo por internet escrito o por micrófonos. Actualmente la mayoría de los mensajeros tiene la posibilidad de chatear por voz.

CDMYPE: Centros de Desarrollo de Micro y Pequeña Empresa.

CEFE: La Metodología consiste en una serie de herramientas que permiten que las personas identifiquen sus competencias así como sus carencias y definir una estrategia de desarrollo o implementación de su propio negocio.

Centros de Formación Virtual (CFV): Son locales equipados servicio de internet, hardware, software, mobiliario y equipo necesario para desarrollar eventos de capacitación con tecnología de información y comunicación vía internet.

CMS (Course Management System): Sistema de Administración de Cursos en español, es una serie de herramientas que permiten al instructor crear cursos con recursos de internet aunque este no pueda diseñar páginas Web o manejar lenguajes de programación.

CONAMYPE: Comisión Nacional de la Micro y Pequeña empresa

CPU: Unidad Central de Procesamiento

DNC: Diagnostico de Necesidades de Capacitación.

e-: Prefijo usado en el ambiente de internet para denotar que la palabra que antecede representa una versión virtual o electrónica del original.

Educación semi-presencial: Puede ser lograda a través del uso de recursos virtuales y físicos, alternados de manera equilibrada. Un ejemplo de esto podría ser la combinación de materiales basados en la tecnología y sesiones presenciales, juntos para lograr una enseñanza eficaz

Educación Virtual: Es una opción y forma de aprendizaje que se acopla al tiempo y necesidad del estudiante. La educación virtual facilita el manejo de la información y de los contenidos del tema que se desea tratar y está mediada por las tecnologías de la información y la comunicación -las TIC- que proporcionan herramientas de aprendizaje más estimulantes y motivadoras que las tradicionales. Este tipo de educación ha sido muy utilizada por estudiantes y profesores, además su importancia está incrementando, puesto que esta educación es una herramienta para incorporarnos al mundo tecnológico que será lo que próximamente predominará en la gran mayoría de los centros educativos. A través de ésta, además de la evaluación del maestro o tutor, también evaluamos conscientemente nuestro propio conocimiento.

EMPOWERMENT: El empoderamiento de los procesos

FEPADE: Fundación Empresarial Para el Desarrollo Educativo

FADEMYPE: Fundación para el Autodesarrollo de la Micro y Pequeña Empresa.

Flash: Programa de edición multimedia desarrollado originalmente por Macromedia (ahora parte de Adobe) que utiliza principalmente gráficos

Gigabyte: Es una unidad de medida aproximadamente igual a 1 billón de bytes. El gigabyte se utiliza para cuantificar memoria o capacidad de disco. Un gigabyte es igual a 1,024MB (1.024 megabytes). Se abrevia a menudo como GB.

GTZ: Cooperación Alemana, hoy en día GiZ

Hardware: El término hardware se refiere a todas las partes tangibles de un sistema informático.

HTML: Es producido usando lenguajes de scripting como Javascript, para acceder al DOM (document object model) del navegador web. DOM controla todo acerca de cómo un navegador muestra una página web.

Informática: La informática es una ciencia que estudia métodos, procesos, técnicas, con el fin de almacenar, procesar y transmitir información y datos en formato digital.

INSAFORP: Instituto Salvadoreño de Formación Profesional

Interfaz de usuario: Es el medio con que el usuario puede comunicarse con una máquina, un equipo o una computadora, y comprende todos los puntos de contacto entre el usuario y el equipo

Internet: es un conjunto descentralizado de redes de comunicación interconectadas que utilizan la familia de protocolos TCP/IP, lo cual garantiza que las redes físicas heterogéneas que la componen funcionen como una red lógica única, de alcance mundial. Sus orígenes se remontan a 1969, cuando se estableció la primera conexión de computadoras, conocida como Arpanet, entre tres universidades en California y una en Utah, Estados Unidos.

iOS: es el nombre del sistema operativo desarrollado por la compañía Apple Inc. exclusivo para sus dispositivos. Apple

IP (Internet Protocol): Es el número que identifica a cada dispositivo dentro de una red

ICQ: Programa de mensajería instantánea online en donde se puede contactar personas de todo el mundo a través de un número asignado a cada usuario.

IRC (internet Relay Chat): Es un protocolo de comunicación en tiempo real basado en texto, que permite debates entre dos o más personas

Java: Es un lenguaje de programación de propósito general, concurrente, orientado a objetos y basado en clases que fue diseñado específicamente para tener tan pocas dependencias de implementación como fuera posible. Su intención es permitir que los desarrolladores de aplicaciones escriban el programa una vez y lo ejecuten en cualquier dispositivo

Kilobyte: Un Kilobyte (abreviado como KB o Kbyte) es una unidad de medida equivalente a 1,024 bytes de memoria de ordenador o de capacidad de disco. En sistemas decimales, kilo significa 1.000, pero el mundo de los ordenadores se basa en un sistema binario de dos en vez de diez. Así pues, un kilobyte es realmente 1,024 bytes

LMS (Learning Management System) Es una aplicación instalada en un servidor, que administra, distribuye y controla las actividades de formación de una institución u organización.

Megabyte: Unidad que sirve para medir cantidad datos informáticos, un megabyte equivale exactamente a 1024 KB (kilobytes) o a 1.048.576 bytes.

MERCHANDISING: Técnica comercial para establecer correcciones o nuevos desarrollos a un producto, una vez que se encuentra en el mercado.

Messenger: Es un programa de mensajería instantánea creado por Microsoft para sus sistemas

MIRC: Es una aplicación informática de comunicación para plataformas de Microsoft Windows.

Modem: Es el dispositivo que convierte las señales digitales en analógicas (modulación) y viceversa (demodulación), permitiendo la comunicación entre computadoras a través de la línea telefónica o del cable para módem.

MYPE: Micro y Pequeña Empresa.

MySQL: Es un sistema de gestión de bases de datos relacional, y multiusuario

Navegador de Internet: Un navegador de internet o navegador web, o browser, es un software que permite el acceso a Internet, interpretando la información de archivos y sitios web para que éstos puedan ser leídos en el idioma de preferencia.

Open Source (Fuente Abierta): Es la expresión con la que se conoce al software distribuido y desarrollado libremente

OUTSOURSING: Subcontratación en los negocios

PC: Computadora Personal (u ordenador personal), del inglés personal computer

PHP: Es un lenguaje de programación de uso general de código del lado del servidor originalmente diseñado para el desarrollo web de contenido dinámico.

PHP-GD: significa crear una imagen nueva desde un archivo gd, esta es una biblioteca instalada.

PHP MBSTRING: Esta es una configuración en tiempo de ejecución del comando y codifica caracteres de entrada HTTP (protocolo de transferencia de hipertexto)

PHP-PECL-ZIP: Estas son extensiones experimentales que Dell necesita para funcionar Windows

PHP-SOAP: Este es un controlador de errores

Plataformas informáticas: En informática, una plataforma es un sistema que sirve como base para hacer funcionar determinados módulos de hardware o de software con los que es compatible. Dicho sistema está definido por un estándar alrededor del cual se determina una arquitectura de hardware y una plataforma de software (incluyendo entornos de aplicaciones). Al definir plataformas se establecen los tipos de arquitectura, sistema operativo, lenguaje de programación o interfaz de usuario compatibles.

Plataformas virtuales: Las plataformas virtuales se refieren a la tecnología utilizada para la creación y desarrollo de cursos o módulos didácticos en la Web (sibal) que se usan de manera más amplia en la Web 2.0 mejora de la comunicación aprendizaje y enseñanza

PostgreSQL: Es un Sistema de Gestión de Bases de datos relacional orientado a objetos y de fuente abierta.

Protocolos de comunicaciones de red: protocolo de comunicaciones es un conjunto de reglas y normas que permiten que dos o más entidades de un sistema de comunicación se comuniquen entre ellos para transmitir información por medio de cualquier tipo de variación de una magnitud física. Se trata de las reglas o el estándar que define la sintaxis, semántica y sincronización de la comunicación, así como posibles métodos de recuperación de errores. Los protocolos pueden ser implementados por hardware, software, o una combinación de ambos

P2P: red *peer-to-peer*, red de pares, red entre iguales, red entre pares o red punto a punto (*P2P*, por sus siglas en inglés) es una red de computadoras en la que todos o algunos aspectos funcionan sin clientes ni servidores fijos.

Sistema Informático: Un sistema informático es un sistema que permite almacenar y procesar información; como todo sistema, es el conjunto de partes interrelacionadas: en este caso, hardware, software y recursos humanos.

Servidor: En informática, un servidor es un punto de conexión o intersección de uno o varios elementos que confluyen en el mismo lugar, que formando parte de una red, provee servicios a otros puntos de conexión denominados clientes.

Skype: Es un software que permite comunicaciones de texto, voz y vídeo sobre Internet, fue diseñado en 2003 por el danés Janus Friis y el sueco Niklas Zennström.

Software: El software representa toda la parte inmaterial o intangible que hace funcionar a un ordenador para que realice una serie de tareas específicas, coloquialmente conocidos como programas el software engloba a toda la información digital que hace al conjunto de elementos físicos y materiales que componen el computador trabajar de manera inteligente.

SCORM (del inglés Sharable Content Object Reference Model) es un conjunto de estándares y especificaciones que permite crear objetos pedagógicos estructurados

SQL El lenguaje de consulta estructurado o SQL (por sus siglas en inglés Structured Query Language) es un lenguaje declarativo de acceso a bases de datos relacionales

TCP/IP: conjunto de protocolos de red en los que se basa Internet y que permiten la transmisión de datos entre computadoras. En ocasiones se le denomina conjunto de protocolos TCP/IP, en referencia a los dos protocolos más importantes que la componen: Protocolo de Control de Transmisión (TCP) y Protocolo de Internet (IP), que fueron dos de los primeros en definirse, y que son los más utilizados

Tecnologías de Información y Comunicación: Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) son un concepto muy asociado al de informática. Si se entiende esta última como el conjunto de recursos, procedimientos y técnicas usadas en el procesamiento, almacenamiento y transmisión de información.

Terra: Terra Networks o Terra.es, portal o página web de internet.

TIC: Tecnologías de Información y Comunicación.

UCE: Unidad de Capacitación Empresarial

Videoconferencia: Es la comunicación simultánea bidireccional de audio y vídeo, que permite mantener reuniones con grupos de personas situadas en lugares alejados entre sí.

VLE (Virtual Learning Environment). Un sistema de educación Virtual Basado en internet que sustituye la educación convencional presencial por su equivalente virtual.

Web 1.0 (1993-2004) es un tipo de web estática con documentos que jamás se actualizaban y los contenidos dirigidos a la navegación HTML y GIF. Es la forma más básica que existe, con navegadores de sólo texto bastante rápidos. Después surgió el HTML que hizo las páginas web más agradables a la vista, así como los primeros navegadores visuales tales como IE, Netscape, Explorer (en versiones antiguas), etc. La Web 1.0 es de sólo lectura.

Voz_sobre IP: (VoIP) Método utilizado para transportar llamadas telefónicas sobre una red IP de datos, ya sea que se trate de Internet o de la red interna de una organización. Una de las principales ventajas de la voz sobre IP es la posibilidad de reducir gastos ya que las llamadas telefónicas se transportan por la red de datos en lugar de a través de la red de la compañía telefónica

Web 2.0 comprende aquellos sitios web que facilitan el compartir información, la interoperabilidad, el diseño centrado en el usuario¹ y la colaboración en la World Wide Web. Un sitio Web 2.0 permite a los usuarios interactuar y colaborar entre sí como creadores de contenido generado por usuarios en una comunidad virtual, a diferencia de sitios web estáticos donde los usuarios se limitan a la observación pasiva de los contenidos que se han creado para ellos. Ejemplos de la Web 2.0 son las comunidades web, los servicios web, las aplicaciones Web, los servicios de red social, los servicios de alojamiento de videos

Website (Sitio de Internet) Es una colección de páginas de internet relacionadas y comunes a un dominio de Internet o subdominio en la World Wide Web en Internet¹ Una página web es un documento HTML/XHTML que es accesible generalmente mediante el protocolo HTTP de Internet.

WEBQUEST: Es una herramienta que forma parte de un proceso de aprendizaje guiado, con recursos principalmente procedentes de Internet

web-Cám. (Cámara Web) Es una pequeña cámara digital conectada a una computadora la cual puede capturar imágenes y transmitir las a través de Internet

World Wide Web (WWW) o Red informática mundial comúnmente conocida como la web, es un sistema de distribución de documentos de hipertexto o hipermedios interconectados y accesibles vía Internet con un navegador web, un usuario visualiza sitios web compuestos de páginas web que pueden contener texto, imágenes, vídeos u otros contenidos multimedia, y navega a través de esas páginas usando hiperenlaces.

ANEXO

Anexo N° 1 Cálculo de la muestra

DATOS DEL EJERCICIO

Población atendida en servicios de Desarrollo Empresarial	Mujeres	Hombres	Total
Los Nonualcos y REDGA	324	467	791
CDMYPE-FADEMYPE	80	113	193
EMPRENDEDORES	37	30	67
TOTAL	441	610	1051

Ahora con esta información procederemos a obtener la muestra.

n: Tamaño de muestra

N: Tamaño de población.

Z: Valor crítico correspondiente a un coeficiente de confianza con el cual se desea hacer la investigación 1.96 correspondiente al coeficiente de 95%.

P proporción poblacional de ocurrencia del evento 0.91.

Q = P-1 proporción de no ocurrencia del evento 0.09

E Error muestra=5.24%

n=? z= 1.96 E = 5,24%

<p>Formula $n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{(N-1)E^2 + Z^2 \cdot P \cdot Q}$</p>

PARA POBLACIONES CONOCIDAS

Sustituyendo $n = \frac{(3.84160)(0.0819)(1051)}{(1050) (0,002745) + (0.31462702)}$

$$n = \frac{330,6730}{3,1976}$$

n=103 muestra

Distribucion Muestral de empresarios atendidos por FADEMYPE

asist capac	f1	xi	xi f1	(Xi-u)2	(Xi-u)2 f1
0-200	4	100	400	10.000,00	40.000,00
200-400	1	300	300	10.000,00	10.000,00
400-600	1	500	500	90.000,00	90.000,00
	6	900	1.200,00	110.000,00	140.000,00

a) Encuentra la varianza $u = x_i f_i / n$

Media Aritme: $X = u = 900/6 = 200$ n=6

Muestra

Población

$$S^2 = \frac{\sum_{i=1}^m (x_i - \bar{x})^2 f_i}{n - 1}$$

$$\sigma^2 = \frac{\sum_{i=1}^m (x_i - \mu)^2 f_i}{N - 1}$$

b)

donde x_i es la marca de clase.

$S^2 = \frac{140,000}{5} = 28,000$	coeficiente varianza
5	
Desviacion estandar	

c)

$$\sigma = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^N (x_i - \mu)^2}{N - 1}}$$

donde x_i representa los datos de la poblaci3n.

$\sigma = \sqrt{\frac{28,000}{5}} = 167$	desviacion estandar
	Esto significa que tan distante esta la desviacion de media

APLICACIÓN AL TRABAJO:

Ahora encontraremos coeficiente de confianza Z ? la poblacion atendida en las

capacitaciones, Para una $X=528$, con una desviacion estandar $\sigma = 167$

formula $Z = \frac{X - U}{\sigma}$

datos=

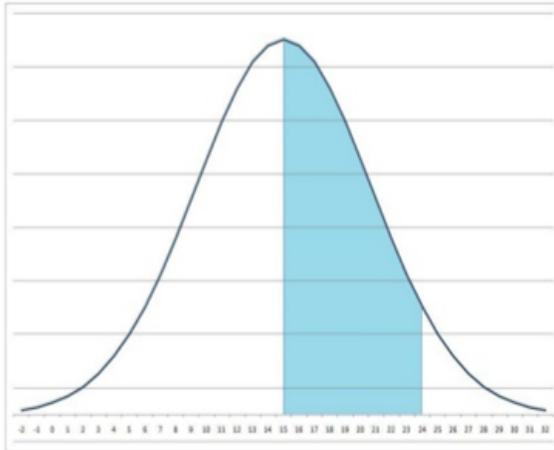
$x=221.00$

$u=200$

$\sigma = 167$

solucion

$$Z = \frac{528 - 200}{167} = 1,960$$



Buscando la tabla de curva normal un $Z=1.96$ es equivalente a 0.4750

95 %coeficiente de confianza

ERROR MUESTRAL

Ahora encontraremos el error muestral, con una porcentaje de personas que se capacitan del 91%, con un nivel de confianza del 95%

$$E2 = \frac{Z^2 PQ}{n} = \frac{(1,96)^2}{6} (0,91)(0,09) = \frac{(384,16) (0,09)}{6} = 5,24 \text{ EQUIVALENTE A 5\% DE ERROR O PRECISION}$$

Datos

$Z=1.96$

$P=0,9$

$Q=0,10$

$N=1051$

$n=6$

sustituyendo

Anexo N° 2 Formulario para Encuesta

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

PROPUESTA DE UN MODELO DE SISTEMA DE CAPACITACION VIA INTERNET PARA LA FUNDACION PARA EL AUTO DESARROLLO DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA (FADEMYPE)

Objetivo: Obtener información relevante en relación al sistema de capacitación que maneja FADEMYPE y de esta manera poder realizar un diagnóstico de la situación actual, con el fin de proponer alternativas que conlleven a la modernización de este sistema.

Indicaciones: El presente Documento de Recolección de información es de usos académicos, el cual servirá para poder proporcionar a la fundación una propuesta de un modelo de sistema de capacitación vía internet, por lo que se realiza una serie de preguntas pidiéndole se respondan de acorde a su punto de vista a pegadas a la verdad por lo que pedimos identifique y marque los elementos que encada interrogante se plantean.

PREGUNTAS GENERALES

Género

Masculino _____ Femenino. _____

A) Rango de Edad en que se ubica

Menos de 21 Años _____ De 21 A 30 años _____ De 31 a 40 años _____
De 41 a 50 _____ Más de 50 años _____

B) Grado académico

Primer ciclo _____ Segundo ciclo _____ Tercer ciclo _____ bachillerato _____
Universidad _____ Otros _____

C) Sector económico al que pertenece su empresa.

Servicio _____ Industria _____ Comercio _____ Otros Especifique _____

D) Municipio donde se encuentra instalada su empresa.

E) N° de Empleados en su Empresa _____

PREGUNTAS ESPECÍFICAS

1) ¿Han recibido usted o su personal, capacitaciones a través de la Fundación para el Autodesarrollo de la Micro y Pequeña Empresa? En los últimos 12 meses.

Si _____ NO _____ Porque _____

Si su respuesta es afirmativa continúe con la pregunta N° 2 de lo contrario pase a la pregunta N° 8

2) Después de haber recibido una capacitaciones a través de la Fundación para el Autodesarrollo de la Micro y Pequeña Empresa ¿En qué rango porcentual considera que llenó sus expectativas?

0 al 25 % _____
 26% al 50% _____
 51% al 75% _____
 76% al 100% _____

3) ¿En las capacitaciones que ha recibido, se han proporcionado herramientas útiles que puede aplicar en la empresa?

Si _____
 No _____ Porque _____

4) ¿ Ha puesto en práctica en su empresa los conocimientos adquiridos en las capacitaciones que usted ha recibido a través de la Fundación para el Auto desarrolló de la Micro y Pequeña Empresa

Si _____
 No _____ Porque _____

Si su respuesta es afirmativa, en qué nivel estos han influido en el desarrollo de su empresa.

Mucho _____ poco _____ Casi Nada _____ Nada _____

5) Enumere las Ventajas que percibe del sistema de capacitaciones que la Fundación para el Autodesarrollo de la Micro y Pequeña Empresa está desarrollando actualmente.

1 _____
 2 _____
 3 _____
 4 _____
 5 _____

6) Enumere las Desventajas que percibe del sistema de capacitaciones que la Fundación para el Autodesarrollo de la Micro y Pequeña Empresa está desarrollando actualmente.

1 _____
 2 _____
 3 _____
 4 _____
 5 _____

7) ¿Establece la empresa Detección de Necesidades de Capacitación?

Sí _____ No _____

Si su respuesta es afirmativa Cada cuanto lo realiza de lo contrario pase a la siguiente pregunta

Anualmente _____ Semestralmente _____ Trimestralmente _____

8) ¿Le gustaría recibir o continuar recibiendo capacitaciones a través de la Fundación para el auto Desarrollo de la Micro y Pequeña empresa?

Si _____

No _____ Porque _____

Si Su respuesta es afirmativa continúe a la siguiente pregunta de lo contrario pase a la pregunta Nº 10

9) ¿En qué temas le gustaría capacitarse?

Motivación _____ Liderazgo _____ Relaciones Humanas _____

Administración de personal _____ Inventario _____ Contabilidad _____

otros _____

10) ¿Ha recibido ofertas de capacitaciones de parte de FADEMYPE en los últimos meses?

Si _____

No _____

11) En general ¿Que lo motiva para recibir una capacitación?

Marque todos los que prefiera

El Contenido de la capacitación _____

El lugar donde se va a dar la capacitación _____

La experiencia del instructor o facilitador _____

La tecnología utilizada en el desarrollo de las capacitaciones _____

Que las capacitaciones sean participativas _____

El costo de la capacitación _____

Los Horarios en que se desarrolla la capacitación _____

El Refrigerio _____

Accesibilidad al lugar de capacitación _____

Otros Especifique _____

12) ¿Cuenta usted con una conexión a Internet en su Casa o Empresa?

Sí _____

No _____

Si su respuesta a la pregunta anterior fue afirmativa continúe con la siguiente pregunta de lo contrario pase a la pregunta Nº 14

13) ¿Qué tipo de Conexión a Internet Tiene?

MODEM Inalámbrico _____ Internet por Cable _____

14) De los siguientes dispositivos electrónicos con acceso a internet marque a los que tiene acceso, asimismo indique el nivel de conocimiento que tiene en cada uno de los dispositivos que marque.

Dispositivo	Nivel de conocimiento			
	Basico	Intermedio	Avanzado	Ninguno
Computadora de escritorio				
Computadora portatil(Laptop)				
Tableta				
Ninguno de los anteriores				

- 15) De los siguientes sistemas operativos marque los que Ud. maneja, e identifique el nivel de conocimiento que tiene sobre estos.

Sistema Operativo	Nivel de conocimiento			
	Basico	Intermedio	Avanzado	Ninguno
Windows				
MAC OS				
Linux				
Ninguno de los anteriores				

- 16) De los siguientes navegadores de internet marque los que maneja, asimismo indique el nivel de conocimiento que tiene sobre estos.

Navegador de internet	Nivel de conocimiento			
	Basico	Intermedio	Avanzado	Ninguno
Internet Explorer				
Mozilla Firefox				
Opera				
Google Chrome				
Ninguno de los anteriores				

- 17) De los siguientes tipos de aplicación informática para oficina, marque las que maneja, asimismo indique el nivel de conocimiento que tiene en cada uno de ellos.

Aplicación informática	Nivel de conocimiento			
	Basico	Intermedio	Avanzado	Ninguno
Procesador de texto				
Hoja de calculo				
Presentacion con Diapositivas				
Ninguno de los anteriores				

- 18) De los servicios de comunicación de texto, voz y video que se presentan a continuación marque los que Ud. maneja, asimismo indique el nivel de conocimiento que tiene en cada uno.

servicio de comunicación	Nivel de conocimiento			
	Basico	Intermedio	Avanzado	Ninguno
Outlook(Hotmail)				
Gmail				
Yahoo				
Skype				
Ninguno de los anteriores				

19) De los siguientes servicios de redes sociales marque los que Ud. maneja, asimismo indique el nivel de conocimiento que tiene en cada uno.

Red Social		Nivel de conocimiento			
		Basico	Intermedio	Avanzado	Ninguno
<input type="checkbox"/>	Facebook				
<input type="checkbox"/>	Twitter				
<input type="checkbox"/>	Google plus				
<input type="checkbox"/>	Ninguno de los anteriores				

20) ¿Ha recibido la empresa capacitaciones a través de Internet?

Si _____

No _____ Porque _____

21) ¿Le gustaría que su empresa recibiera capacitaciones vía internet a través de los seminarios que ofrece FADEMYPE?

Definitivamente Si___ Probablemente Si___ Indeciso___

Probablemente No___ Definitivamente No___

22) Si le pusiéramos una calificación al conocimiento que usted tiene de cómo funciona El Sistema capacitación que utiliza la Fundación para el Autodesarrollo de la Micro y Pequeña Empresa para poder seleccionar y beneficiar a los empresarios con el servicio de capacitación en las diferentes áreas ¿Que nota pondría a cada cuestionamiento? donde 5 mayor calificación y 1 la menor.

____ Facilidad de acceso que la fundación proporciona al empresario.

____ Empresarios sujetos a participar en programa de capacitaciones

____ Requisitos que deben cumplir el empresario.

____ Temáticas de Capacitación que se ofrecen

____ Tiempos de duración de las capacitaciones

____ Lugares donde se imparten las capacitaciones

____ Programación de capacitaciones

____ Costos de las capacitaciones

____ Beneficios a obtener a través de subsidios en las capacitaciones

____ Reconocimiento de los consultores que imparten capacitaciones.

Gracias por su colaboración

Anexo N° 3 Guía de Entrevistas

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

PROPUESTA DE UN MODELO DE SISTEMA DE CAPACITACION VIA INTERNET PARA LA FUNDACION PARA EL AUTO DESARROLLO DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA (FADEMYPE)

Objetivo: Obtener información relevante en relación al sistema de capacitación que maneja FADEMYPE y de esta manera poder realizar un diagnóstico de la situación actual, con el fin de proponer alternativas que conlleven a la modernización de este sistema.

ENTREVISTA DIRIGIDA A EMPLEADOS DEL ÁREA DE SERVICIO DE DESARROLLO EMPRESARIAL DE FADEMYPE.

Nombre _____

Cargo _____

Unidad _____

1. ¿Cuáles son los pasos del sistema de capacitación que maneja FADEMYPE?
2. ¿Cuáles son sus funciones en el sistema de Capacitación FADEMYPE?
3. De los clientes atendidos en servicios de capacitaciones en el último año ¿Qué porcentaje considera que han tenido un desarrollo en sus empresas producto de las capacitaciones?
4. ¿Qué seguimiento se les da a los clientes de FADEMYPE después de la capacitación?
5. ¿Cuáles temas de capacitación sugiere para contribuir al desarrollo de las empresas que atiende FADEMYPE?
6. ¿Que ventajas percibe del sistema de capacitaciones que la Fundación para el Autodesarrollo de la Micro y Pequeña Empresa está desarrollando actualmente?

7. ¿Que desventajas percibe del sistema de capacitaciones que la Fundación para el Autodesarrollo de la Micro y Pequeña Empresa está desarrollando actualmente?
8. ¿Qué mejoras le haría al sistema de capacitación de FADEMYPE?
9. ¿Qué nos puede decir acerca de las tecnologías de información y comunicación relacionadas con las capacitaciones?
10. ¿Ha participado en capacitaciones vía Internet como Alumno?
11. ¿Ha participado en alguna capacitación vía Internet como expositor?
12. ¿Conoce algunas tecnologías de información y comunicación relacionadas con servicios de capacitación?
13. ¿Qué conocimiento tiene acerca de las tecnologías de información y comunicación que aplica FADEMYPE en su sistema de capacitación?
14. En su opinión, ¿Montar eventos de capacitación vía Internet despertaría el interés de los empresarios para participar en ellos?
15. ¿Cuál es su opinión acerca de la educación en línea?
16. ¿Cuáles son sus valoraciones al comparar la educación virtual con la presencial?
17. En su opinión ¿Cuáles serían los riesgos de implementar un sistema de capacitación con tecnología de información vía internet?
18. ¿Qué estrategias de mercadeo recomienda para la promoción del sistema de capacitación virtual?
19. En su opinión ¿Un sistema de capacitación vía Internet es aplicable para la población actual de empresarios que atiende FADEMYPE ya sea a corto o mediano o largo plazo?

Anexo N^o 4 Respuestas a la Guía de Entrevista

Pregunta	Maritza Martínez Asesora CDMYPE	Wilfredo Hernández Asesor CDMYPE	Ramón Chávez Asesor CDMYPE	Vanessa García Asesora CDMYPE
1. ¿Cuáles son los pasos del sistema de capacitación que maneja FADEMYPE?	Identificar la necesidad del empresario, Buscar el personal que se contratara, Después de contratar al personal, se imparte la capacitación y después se evalúa la calidad del servicio, al final se le da seguimiento a la capacitación.	Se presenta el proyecto, Se identifican las diferentes áreas de necesidad, luego se escogen las que generan un mayor impacto en los empresarios.	Se identifica al empresario, Identificar los inconvenientes que este tiene para darle una respuesta por medio de una asistencia técnica, Determinar una terna de consultores para elegir una persona idónea para el cliente, Desarrollar la actividad y darle seguimiento.	Se identifican las necesidades del empresario, posteriormente se detectada la necesidad se preparan los términos de referencia, paso dos: Se envían los términos a tres consultores, de los cuales se espera la oferta, se entregan las ofertas a los clientes eligen uno, paso tres se preparan la contratación.
2. ¿Cuáles son sus funciones dentro del sistema de Capacitación FADEMYPE?	Asesorar empresarios, emprendedores, microempresarios. Funciones en el área de capacitación identificar las necesidades, buscar una solución a estas, si no está en mi experticia ver la contratación ideal para ellos, seguimiento de las necesidades del empresario, que no solo se dé la capacita-	Identificar, asesorar, capacitar, vincular y buscar la parte de la asistencia técnica dedicada a fortalecer ya sea al empresario, a la asociación cooperativa y en todo caso que tenga un impacto a corto, medio o a largo plazo, con el propósito de implementar ingresos o el nivel empresarial del entorno local	Orientar a los empresarios a las fuentes existentes de financiamiento en el mercado, tomando en cuenta el rubro del negocio, tasa de interés, tiempo y en que se va a invertir el financiamiento. Además de eso vincularle con los de Empresarialidad para determinar otras acciones como asistencia técnica y capacitaciones existentes.	Se asesora y orienta al empresario y se le da seguimiento a la capacitación de tal forma el empresario pueda aplicar las herramientas, asegurándose de aplicarlas en la empresa.
3. De los clientes atendidos en servicios de capacitaciones en el último año ¿Qué porcentaje considera que han tenido un desarrollo en sus empresas producto de las capacitaciones?	De los clientes atendidos el último año considero que un 80% ha tenido un desarrollo en sus empresas	Un 75% ha tenido no solamente beneficio, sino también resultados positivos en sus empresas.	De los clientes atendidos alrededor de un 20% ha tenido éxito en adquirir financiamiento.	El porcentaje de los clientes atendidos en capacitaciones, asistencias técnicas, financiamiento han obtenido desarrollo el 80%, aclarando que el empresario se desarrolla de una forma integral.
4. ¿Qué seguimiento se les da a los clientes de FADEMYPE después de la capacitación?	Se realizan 2 sesiones más abordando el tema, esas sesiones son de 4 horas, posterior a la evaluación que le ha hecho al consultor, si no hay alguno contratado, la realizo personalmente.	Se realiza un monitoreo sobre la base del aprendizaje, la aplicación en las temáticas impartidas y para esto se hace depende de la temática ya sean 2 o 3 talleres con el fin de verificar la aplicación de los temas.	Se verifica que el empresario sepa cómo manejar el financiamiento otorgado.	Hay seguimiento por que se trabaja de forma personalizada con el cliente, del cual la cercanía es importante porque se le va orientando a sus problemáticas de negocios y orientando en base a estrategias de trabajo.

<p>5. ¿Cuáles temas de capacitación sugiere, se deben ofrecer que contribuyan al desarrollo de las empresas que atiende FADEMYPE?</p>	<p>Las cooperativas necesitan capacitación sobre el control interno, redacción de manuales de funciones.</p>	<p>Temas como liderazgo activo, formulación de proyectos, estandarización y certificación de procesos, resolución de conflictos, como administrar el presupuesto familiar.</p>	<p>Legalización de empresas, formalización de prácticas empresariales.</p>	<p>Los temas más importantes para el empresario son las técnicas de cómo vender, costo de productos, computación y atención al cliente, el cual van orientada a vender que es el objetivo principal y los otros a la aplicación tecnológica, para que los empresarios se les facilite y eficienticen sus procesos.</p>
<p>6. ¿Qué ventajas observa en el sistema de capacitaciones que la Fundación para el Autodesarrollo de la Micro y Pequeña Empresa está desarrollando actualmente?</p>	<p>Las capacitaciones son personalizadas, son atenciones puntuales según la necesidad del empresario, son apoyadas por otras instituciones apoyando nuestra capacidad instalada.</p>	<p>La participación en grupo hace que se cree un vínculo familiar compartiendo las experiencias aprendidas. Se vinculan con proveedores.</p>	<p>Las capacitaciones son personalizadas de acuerdo a las necesidades de la empresa.</p>	<p>Primero las capacitaciones son orientativas el cual se les deja herramientas técnicas, segundo se busca que mejore su administración de la empresa, sus ventas y ese es el trabajo. Tercero tienen subsidios.</p>
<p>7. ¿Qué desventajas percibe del sistema de capacitaciones que la Fundación para el Autodesarrollo de la Micro y Pequeña Empresa está desarrollando actualmente?</p>	<p>Hay que invertir tiempo en el traslado para impartir las capacitaciones, no se cuenta con viáticos, las capacitaciones son de 2 jornadas en total son 8 horas.</p>	<p>Los tiempos de la preparación de los eventos de capacitación. Los recursos son escasos para una óptima capacitación.</p>	<p>Tener que desplazarse hasta el lugar donde están los empresarios.</p>	<p>Casi siempre hay empresarios que llegan sin llevar claros los problemas que le aquejan, por tanto no son aprovechados, segundo algunos empresarios llegan nada más por los refrigerios, otros que llegan a dormir. Tercero la distancias y los imprevistos cuando hay capacitaciones hacen que se recurran al retraso en las capacitaciones.</p>
<p>8. ¿Qué mejoras le haría al sistema de capacitación de FADEMYPE?</p>	<p>Que existiera un sistema vía internet para ahorra tiempo, costos y logística a los empresarios y a nosotros. Para esto hay q tomar en cuenta que no están acostumbrados al uso de este tipo de tecnología.</p>	<p>Tener un sistema virtual que permita llegar de forma personalizada al empresario, tomando en cuenta las limitantes tecnológicas de este.</p>	<p>Tener un sistema que permita el contacto con el empresario, aunque no todos tienen una computadora.</p>	<p>La aplicación de las tecnologías y que se preparara para que su administración y ventas mejoren en su empresa</p>

<p>9. ¿Que nos puede decir acerca de las tecnologías de información y comunicación relacionadas con las capacitaciones?</p>	<p>Conozco Skype, google, Facebook en donde puedo agenda mis actividades.</p>	<p>Las tecnologías de información permiten comunicarse entre empresarios, asesores, consultores facilitando el aprendizaje.</p>	<p>Las tecnologías ayudan a revolucionar el mundo acortando distancias y ahorrando tiempo, permitiendo al empresario aprender diferentes temas sin necesidad de estar en el lugar.</p>	<p>Las tecnologías es la modernidad y para el empresario mejorar sus procesos y eficiente los</p>
<p>10. ¿Ha participado en capacitaciones vía Internet como Alumno?</p>	<p>He participado en capacitaciones de asesorías TIC semipresenciales 80% virtual</p>	<p>He participado en temas sobre las TIC</p>	<p>Si he tenido la oportunidad de estar en una capacitación de este tipo.</p>	<p>Si se ha tenido oportunidad de estar en una capacitación y es una experiencia muy buena.</p>
<p>11. ¿Ha participado en alguna capacitación vía Internet como expositor?</p>	<p>No he tenido esa experiencia.</p>	<p>No he participado en esta forma.</p>	<p>No he participado como expositor</p>	<p>No tengo esa experiencia</p>
<p>12. ¿Conoce algunas tecnologías de información y comunicación relacionadas con servicios de capacitación?</p>	<p>Conozco una aplicación llamada SPLUS, es de origen colombiano y brinda servicios de capacitación vía internet</p>	<p>Conozco una empresa colombiana que enseña sobre diferentes temas.</p>	<p>No conozco ninguna.</p>	<p>No conozco ninguna</p>
<p>13. ¿Qué conocimiento tiene acerca de las tecnologías de información y comunicación que aplica FADEMYPE en su sistema de capacitación?</p>	<p>No se implementan estas tecnologías en FADEMYPE</p>	<p>En FADEMYPE no se cuenta con alguna aplicación que permita un contacto virtual con el empresario.</p>	<p>No tengo conocimiento que FADEMYPE esté usando este tipo de tecnología.</p>	<p>Si FADEMYPE aplica tecnologías de comunicación por el software que aplica en el programa de créditos, pero en las capacitaciones no tienen ninguna.</p>
<p>14. En su opinión, ¿Montar eventos de capacitación vía Internet despertaría el interés de los empresarios para participar en ellos?</p>	<p>Es una muy buena alternativa para capacitar, teniendo en cuenta el factor cultural, la edad, la falta de computadoras de los empresarios.</p>	<p>Es factible la implementación de este sistema en los empresarios jóvenes.</p>	<p>Se puede aplicar al grupo de empresarios que ya están familiarizados con este tipo de tecnología.</p>	<p>Se puede trabajar con los empresarios con estas tecnologías, lo único que hay que montar campañas de capacitación al empresario para que aplique y conozca las estas tecnologías.</p>
<p>15. ¿Cuál es su opinión acerca de la educación en línea?</p>	<p>Es una buena fuente para educarse sobre todo si es gratuita.</p>	<p>Es un factor que puede aportar conocimiento cuando se hace de manera escalonada la transición entre esta modalidad y la presencial.</p>	<p>Existen personas que ya la están usando para educarse, pero hay otro grupo que no la está aprovechando.</p>	<p>La educación en línea es una alternativa para afectar los tiempos del empresario y sus costos.</p>

<p>16. ¿Cuáles son sus valoraciones al comparar la educación virtual con la presencial?</p>	<p>Desde mi punto de vista la educación en línea es más fácil, aunque surge una dificultad si no hay una persona percibiendo el nivel de aprendizaje.</p>	<p>Hay que hacer un balance que permita recibir las ventajas de ambas modalidades</p>	<p>La ventaja es que en cualquier parte del mundo se pueden conectar las personas para una capacitación, aunque presencialmente se pueden intercambiar experiencias.</p>	<p>Primero que llegaría a más personas, en donde las personas adecuan sus tiempos con una orientación al instante; en caso de educación presencial se intercambian experiencias y de forma personalizada.</p>
<p>17. En su opinión ¿Cuáles serían los riesgos de implementar un sistema de capacitación con tecnología de información y comunicación vía internet?</p>	<p>Si no hay quien mida el aprendizaje dificultaría la modalidad. Se incurre en la desmotivación.</p>	<p>Que no se puedan abordar las inquietudes que surjan en el momento y de esa manera se pierda la oportunidad de compartir experiencias entre los participantes. No llegar al nicho de mercado que queremos, la desmotivación.</p>	<p>Que se pierda el intercambio de experiencias y la convivencia haciendo que el empresario no evacue sus dudas.</p>	<p>Es que se tendría que capacitar al personal sobre estas y orientar a los empresarios a saber utilizarlas, creo que sería una experiencia fabulosa para la empresa.</p>
<p>18. ¿Qué estrategias de mercadeo recomienda para la promoción del sistema de capacitación virtual?</p>	<p>Sensibilización del sistema haciendo ver las ventajas de esta modalidad, Divulgación del sistema en medios locales como radio, tv.</p>	<p>Hacer alianzas estratégicas con instituciones educativas, radios, actores locales y así difundir la importancia de esta tecnología.</p>	<p>Buscar apoyo del gobierno, realizar telemercadeo para promocionar el uso del sistema.</p>	<p>Apoyar y adiestrar al empresario a la utilización y cultura tecnológica, pudiendo la aplicar y mejorar la administración de la empresa.</p>
<p>19. En su opinión ¿Un sistema de capacitación vía Internet es aplicable para la población actual de empresarios que atiende FADEMYPE ya sea a corto o mediano o largo plazo?</p>	<p>Con la publicidad adecuada puede ser aplicable a mediano plazo.</p>	<p>Es viable su aplicación a mediano y a largo plazo.</p>	<p>Su aplicación es factible a mediano y largo plazo.</p>	<p>Creo que la aplicación se daría en corto plazo y orientar al empresario a la aplicación de los mismos y culturizarlo.</p>

Tabulación preguntas 1-26

Nº de Encuesta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
4)	¿ Ha puesto en practica en su empresa los conocimientos adquiridos en las capacitaciones que usted ha recibido a través de la Fundación para el auto Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa?																										
Si	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
No														1													
	Si su respuesta es afirmativa, en qué nivel estos han influido en el desarrollo de su empresa.																										
Mucho	1		1	1	1	1	1	1								1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
poco		1							1					1			1										
Casi nada																											
Nada																											
7)	¿Establece la empresa Detección de Necesidades de Capacitación?																										
Si	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
No																											
Anualmente							1	1										1	1	1		1	1	1	1	1	
Semestral		1	1	1	1	1								1	1						1						
Trimestral	1								1					1			1										
8)	¿Le gustaría recibir o continuar recibiendo capacitaciones a través de la Fundación para el auto Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa?																										
Si	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
No																											
9)	En qué temas le gustaría capacitarse?																										
Motivación	1	1	1	1	1	1			1				1	1	1	1	1				1						
Liderazgo							1		1		1		1			1		1	1	1			1				
Relaciones H					1	1			1		1	1						1		1	1	1	1	1	1	1	1
Admón.. De personal	1								1					1	1												
Inventario									1													1					
Contabilidad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Otros	1	1	1	1	1	1	1	1		1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10)	¿Ha recibido ofertas de capacitaciones de parte de FADEMYPE en los últimos meses?																										
Si	1	1		1	1	1		1						1	1	1				1		1				1	1
No			1				1		1	1	1	1	1					1	1		1		1	1			
11)	En general ¿Que lo motiva para recibir una capacitación?																										
El Contenido	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
El Lugar	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1		1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Experiencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Tecnología			1			1	1	1	1	1	1	1	1					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Participativa	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
el costo								1	1	1					1			1		1							
horarios		1	1		1	1	1	1		1	1	1	1			1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
refrigerio	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
accesibilidad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
otros																											
12)	¿Cuenta usted con una conexión a Internet en su Casa o Empresa?																										
Si	1				1	1			1						1	1	1		1		1	1			1		1
No		1	1	1			1	1		1	1	1	1	1				1		1				1		1	
13)	¿Qué tipo de Conexión a Internet Tiene?																										
Modem	1				1	1			1								1		1		1				1		1
Cable															1	1							1				

Tabulación preguntas 1-26

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
Opera																										
Básico																										
Intermedio																										
Avanzado																										
Ninguno																										
Google Chrome	1																									
Básico	1																									
Intermedio																										
Avanzado																										
Ninguno																										
Ninguna		1	1				1	1	1	1		1	1	1						1						1
17) De los siguientes tipos de aplicación informática para oficina, marque las que maneja, asimismo indique el nivel de conocimiento que posee																										
Procesador de texto	1			1	1	1				1					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Básico	1			1	1	1				1					1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1
Intermedio					1												1									
Avanzado																										
Ninguno																										
Hoja de cálculo	1			1	1	1				1					1	1	1		1			1	1	1		
Básico	1			1	1	1				1					1	1			1			1	1	1		
Intermedio					1													1								
Avanzado																										
Ninguno																										
Presentación					1													1								
Básico					1																					
Intermedio					1													1								
Avanzado																										
Ninguno																										
Ninguna		1	1				1	1	1	1		1	1	1						1						1
18) De los servicios de comunicación de texto, voz y video que se presentan a continuación marque los que Ud. maneja, asimismo indique el nivel de conocimiento que posee																										
Outlook	1	1	1								1				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Básico	1	1	1								1				1			1	1	1	1	1	1	1	1	1
Intermedio																		1								
Avanzado																										
Ninguno																										
gmail	1			1	1	1										1	1	1	1				1	1		
Básico	1			1	1	1										1		1	1				1	1		
Intermedio					1													1								
Avanzado																										
Ninguno																										
Yahoo																		1								
Básico																										
Intermedio																		1								
Avanzado																										
Ninguno																										
Skype																										
Básico																										
Intermedio																										
Avanzado																										
Ninguno																										
Ninguna							1	1	1	1		1	1	1						1						1

Tabulación preguntas 1-26

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
19)	De los siguientes servicios de redes sociales marque los que Ud. maneja, asimismo indique el nivel de conocimiento que ti																										
Facebook	1	1	1	1	1	1				1					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Básico	1	1	1	1		1				1					1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Intermedio					1												1										
Avanzado																											
Ninguno																											
Twitter			1	1	1																						
Básico			1	1																							
Intermedio					1																						
Avanzado																											
Ninguno																											
Google plus				1																							
Básico				1																							
Intermedio																											
Avanzado																											
Ninguno																											
Ninguna							1	1	1	1		1	1	1						1						1	
20)	¿Ha recibido la empresa capacitaciones a través de Internet?																										
Si										1						1	1										
No	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				1	1	1	1	1	1	1	1	1
21)	¿Le gustaría que su empresa recibiera capacitaciones vía internet a través de los seminarios que ofrece FADEMYPE?																										
Def. Si	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Prob Si																											
Indeciso																											
Prob.. No																											
Def. No																											
22)	Calificación al conocimiento que usted tiene de cómo funciona el sistema capacitación que utiliza FADEMYPE																										
Facilidad																											
1																											
2																											
3											1																
4													1														
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Empresarios																											
1									1							1	1										
2																											
3													1	1													
4							1	1		1												1	1			1	
5	1	1	1	1	1	1				1	1			1				1	1	1				1	1	1	
Requisitos																											
1									1				1														
2																											
3										1	1	1															
4								1						1													
5	1	1	1	1	1	1	1							1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Temáticas																											
1																											
2																											
3									1			1	1														1
4														1			1	1	1		1						
5	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1			1	1					1		1	1	1	1	1	

Tabulación preguntas 1-26

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
Tiempos																											
1																											
2																											
3																											
4																											1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Lugares																											
1																											
2																											1
3									1																		
4								1		1							1		1			1	1	1	1		
5	1	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1						
Programas																											
1		1	1																	1					1		
2																											
3						1		1																			
4	1						1			1	1								1		1	1				1	
5				1	1				1			1	1	1	1	1	1					1	1				1
Costos																											
1	1	1	1						1		1		1		1		1										1
2																				1							1
3					1					1	1											1					
4				1			1												1		1			1			
5						1	1							1		1						1		1			
Beneficios																											
1																											
2																											
3				1					1																1		1
4											1												1				
5	1	1	1		1	1	1	1		1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1			1		1	
Consultores																											
1																											
2																											
3									1																		
4							1						1											1	1		
5	1	1	1	1	1	1		1		1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1				1	1

Tabulación encuestas N° 27 - 51

		27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51
Preguntas	Opciones																									
A) Genero																										
	Masculino		1	1		1	1	1	1		1	1	1	1		1			1	1		1	1		1	
	Femenino	1			1					1					1	1	1			1				1		1
B) Rango de edad																										
	Menos de 20	1	1	1																						
	de 21 a 30 Años				1				1			1			1	1			1						1	
	de 31 a 40 Años					1				1	1			1		1			1						1	1
	de 41 a 50 Años						1	1											1		1	1		1		1
	Mas de 50 Años											1											1			
C) Grado Académico																										
	Primer ciclo												1													
	segundo ciclo				1		1				1				1					1	1					
	Tercer Ciclo			1								1				1	1	1					1	1		1
	Bachillerato	1	1						1					1					1						1	
	Universidad					1		1		1										1						
	Otros																									
D) Sector Económico																										
	Servicio	1	1	1	1					1										1	1		1			
	Industria					1	1	1	1		1		1	1				1			1		1		1	1
	Comercio											1			1	1	1							1		1
E) Municipio																										
	Santiago						1	1	1	1			1		1	1	1				1	1	1	1		1
	San Pedro	1	1	1	1	1																				
	San Salvador																									1
	San Rafael										1	1		1					1	1					1	
F) Numero de Empleados																										
	de 1-10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	de 11-20																									
	de 21 -30																									
	de 31-40																									
	de 41-50																									
	mas de 50																									
PREGUNTAS ESPECIFICAS																										
1)	¿Ha recibido capacitaciones de parte de FADEMYPE en los últimos 12 meses?																									
	Si	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	No							1																		1
2)	Después de haber recibido una capacitaciones a través de FADEMYPE ¿En que rango porcentual considera que llenó sus e																									
	de 0-25%																									
	de 26-50%																							1		
	de 51-75 %						1		1		1		1	1		1		1			1				1	
	de 76-100%	1	1	1	1	1				1		1			1	1		1	1	1				1		1
3)	¿En las capacitaciones que ha recibido, se han proporcionado herramientas útiles que puede aplicar en la empresa?																									
	Si	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1		1	1				1	1			1		1
	No												1				1	1	1			1	1			

Tabulación encuestas N° 27- 51

	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	
4)	¿ Ha puesto en practica en su empresa los conocimientos adquiridos en las capacitaciones que usted ha recibido a través de la Fundación para el auto Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa?																									
Si	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
No																	1	1				1				
	Si su respuesta es afirmativa, en qué nivel estos han influido en el desarrollo de su empresa.																									
Mucho	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
poco										1				1	1						1		1		1	
Casi nada																										
Nada																										
7)	¿Establece la empresa Detección de Necesidades de Capacitación?																									
Si	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
No										1															1	
Anualmente	1	1	1	1					1		1	1	1											1		
Semestral					1									1			1	1		1	1	1				
Trimestral						1		1						1	1			1								
8)	¿Le gustaría recibir o continuar recibiendo capacitaciones a través de la Fundación para el auto Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa?																									
Si	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
No																										
9)	En qué temas le gustaría capacitarse?																									
Motivación								1	1			1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Liderazgo			1												1				1	1					1	
Relaciones H		1		1	1	1				1		1	1		1		1		1			1		1	1	
Admón.. De personal														1	1	1			1					1	1	
Inventario															1					1						
Contabilidad	1	1	1	1	1	1		1			1	1	1		1	1				1	1		1		1	
Otros	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1				1	1	1	1	1		1	1		
10)	¿Ha recibido ofertas de capacitaciones de parte de FADEMYPE en los últimos meses?																									
Si	1	1				1		1	1	1					1		1	1	1	1	1	1	1	1		
No			1	1	1	1	1				1	1	1	1		1									1	1
11)	En general ¿Que lo motiva para recibir una capacitación?																									
El Contenido	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
El Lugar	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1		1	1	1	1	
Experiencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1	1	
Tecnología	1	1	1	1	1	1		1	1		1	1	1		1	1			1		1	1	1	1	1	
Participativas	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
el costo	1		1				1		1		1		1	1					1	1		1				
horarios	1	1	1	1	1	1		1	1		1	1	1	1	1	1			1		1	1	1	1	1	
refrigerio	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	
accesibilidad	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
otros																	1		1							
12)	¿Cuenta usted con una conexión a Internet en su Casa o Empresa?																									
Si	1	1	1	1	1	1	1	1	1				1			1		1	1					1		
No										1	1	1		1	1		1			1	1	1		1	1	
13)	¿Qué tipo de Conexión a Internet Tiene?																									
Modem	1	1		1		1	1									1			1					1		
Cable			1		1			1	1				1					1								

Tabulación encuestas N° 27 - 51

	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51
Opera																									1
Básico																									1
Intermedio																									
Avanzado																									
Ninguno																									
Google Chrome							1								1	1		1	1						1
Básico															1			1							1
Intermedio																1			1						
Avanzado							1																		
Ninguno																									
Ninguna											1	1		1						1	1				1
17)	De los siguientes tipos de aplicación informática para oficina, marque las que maneja, asimismo indique el nivel de cono																								
Procesadore	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			1		1	1	1	1	1				1	1	1
Básico	1	1	1	1		1		1	1	1			1		1		1	1					1	1	1
Intermedio					1											1			1						
Avanzado							1																		
Ninguno																									
Hoja calculo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1							1	1	1				1	1	1
Básico	1	1	1	1		1		1	1	1							1	1					1	1	1
Intermedio					1														1						
Avanzado							1																		
Ninguno																									
Presentació	1	1					1									1			1						1
Básico	1	1																							1
Intermedio																1			1						
Avanzado								1																	
Ninguno																									
Ninguna											1	1		1						1	1				1
18)	De los servicios de comunicación de texto, voz y video que se presentan a continuación marque los que Ud. maneja, asim																								
Outlook	1	1	1		1	1	1			1	1	1		1	1			1					1	1	
Básico	1	1	1		1					1	1	1		1									1	1	
Intermedio				1											1			1							
Avanzado							1																		
Ninguno																									
gmail			1		1	1	1	1									1	1	1				1	1	
Básico			1				1	1									1	1				1	1		
Intermedio				1															1						
Avanzado							1																		
Ninguno																									
Yahoo							1											1	1						
Básico																		1							
Intermedio																			1						
Avanzado							1																		
Ninguno																									
Skype							1									1			1						
Básico																									
Intermedio																1			1						
Avanzado							1																		
Ninguno																									
Ninguna										1			1							1	1				1

Tabulación encuestas N° 27 – 51

	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51
19)	De los siguientes servicios de redes sociales marque los que Ud. maneja, asimismo indique el nivel de conocimiento que																								
Facebook	1	1	1		1	1	1	1	1	1		1			1	1	1	1	1				1	1	
Básico	1	1	1			1		1	1	1			1			1	1	1					1		
Intermedio					1											1			1					1	
Avanzado								1																	
Ninguno																									
Twitter					1														1						
Básico																									
Intermedio					1														1						
Avanzado																									
Ninguno																									
Google plus								1																	
Básico																									
Intermedio																									
Avanzado								1																	
Ninguno																									
Ninguna											1	1		1	1					1	1	1			1
20)	¿Ha recibido la empresa capacitaciones a través de Internet?																								
Si							1																		1
No	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21)	¿Le gustaría que su empresa recibiera capacitaciones vía internet a través de los seminarios que ofrece FADEMYPE?																								
Def. Si	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Prob Si								1		1			1												
Indeciso																				1					
Prob.. No																									
Def. No																									
22)	Calificación al conocimiento que usted tiene de cómo funciona el sistema capacitación que utiliza FADEMYPE																								
Facilidad																									
1							1																1		
2																									
3														1	1										1
4					1												1	1						1	
5	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1					1	1	1	1	1			
Empresarios																									
1							1							1	1	1				1					
2																									
3						1																			1
4		1						1		1							1	1						1	
5	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1					1	1	1	1	1			
Requisitos																									
1							1						1								1				
2																									
3	1													1	1			1		1					
4						1					1							1						1	1
5	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1						1			1	1		
Temáticas																									
1							1							1	1										
2																									
3															1										
4		1		1															1	1		1			1
5	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1							1	1	1	1		1

Tabulación encuestas N° 27 - 51

	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51
Tiempos																									
1							1								1										
2																				1					
3														1											
4																		1						1	
5	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1			1	1		1		1	1	1		1
Lugares																									
1							1									1									
2																									
3														1											
4						1		1									1	1						1	1
5	1	1	1	1	1				1	1	1	1	1		1				1	1	1	1	1		
Programas																									
1							1	1		1				1		1									
2	1																			1					
3															1		1								1
4				1	1				1			1	1					1					1	1	
5		1	1			1					1								1		1	1			
Costos																									
1							1	1						1		1	1	1	1				1		1
2	1																			1					
3				1	1	1							1		1						1				
4									1	1	1	1													1
5		1	1																			1			
Beneficios																									
1							1							1	1	1									
2																									
3																									
4																		1		1	1			1	
5	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1				1		1		1	1		1	1
Consultores																									
1							1									1									
2																									
3														1	1										
4																	1	1		1				1	
5	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1						1	1	1	1	1		1

Tabulación preguntas N° 78 – 103 y Sumatoria total

		78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101	102	103	Fa	Fr			
Pregunta	Opciones																															
A) Genero																																
	Masculino	1		1		1	1				1	1			1		1	1	1				1	1		1	1	50		49%		
	Femenino		1		1			1	1	1			1	1		1	1			1	1			1			53	103		51%	100%	
B) Rango de edad																																
	Menos de 20													1				1		1							1	13		13%		
	de 21 a 30 Años	1		1							1	1	1	1		1		1										25		24%		
	de 31 a 40 Años		1																			1			1			19		18%		
	de 41 a 50 Años					1		1	1							1			1				1	1				32		31%		
	Mas de 50 A	1			1		1																			1		14	103	14%	100%	
C) Grado Académico																																
	Primer ciclo				1																							6		6%		
	segundo cic	1	1			1	1		1			1	1													1		28		27%		
	Tercer Ciclo											1	1									1					1		24		23%	
	Bachillerato		1				1		1	1					1	1	1		1		1		1		1			33		32%		
	Universidad			1																1				1				12		12%		
	Otros																										0	103		0%	100%	
D) Sector Económico																																
	Servicio				1			1									1		1		1	1							38		37%	
	Industria	1		1							1	1				1	1								1				36		35%	
	Comercio		1		1		1	1		1			1	1	1			1		1					1	1	1	29	103	28%	100%	
E) Municipio																																
	Santiago	1	1	1																									38		37%	
	San Pedro				1																								19		18%	
	San Salvador			1						1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		25		24%		
	San Rafael					1	1	1	1				1														1	21	103	20%	100%	
F) Numero de Empleados																																
	de 1-10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	102		99%		
	de 11-20																												1		1%	
	de 21 -30																												0		0%	
	de 31-40																												0		0%	
	de 41-50																												0		0%	
	mas de 50																											0	103		0%	100%
PREGUNTAS ESPECIFICAS																																
1)	¿Ha recibido capacitaciones de parte de FADEMYPE en los últimos 12 meses?																															
	Si	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		91		88%		
	No							1																			1	12	103		12%	100%
2)	Después de haber recibido una capacitaciones a través de FADEMYPE ¿En que rango porcentual considera que llenó sus expectativas?																															
	de 0-25%																												0		0%	
	de 26-50%										1	1		1								1							9		10%	
	de 51-75 %	1	1	1	1	1	1	1		1			1			1	1	1					1	1	1			52		57%		
	de 76-100%											1		1	1					1		1						30	91	33%	100%	
3)	¿En las capacitaciones que ha recibido, se han proporcionado herramientas útiles que puede aplicar en la empresa?																															
	Si	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		82		90%		
	No							1																				9	91		10%	100%

Tabulación preguntas N° 78 – 103 y Sumatoria Total

	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101	102	103	Total			
4)	¿ Ha puesto en practica en su empresa los conocimientos adquiridos en las capacitaciones que usted ha recibido a través de FADEMYPE?																													
Si	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	87		96%	
No																											4	91	4%	100%
	Si su respuesta es afirmativa, en qué nivel estos han influido en el desarrollo de su empresa.																													
Mucho	1	1	1	1	1	1	1					1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	70		80%	
poco								1		1			1														16		18%	
Casi nada									1																		1		1%	
Nada																											0	87	0%	100%
7)	¿Establece la empresa Detección de Necesidades de Capacitación?																													
Si	1		1	1		1	1		1	1	1	1	1			1	1		1	1	1						73		80%	
No		1			1									1	1			1					1	1	1	1	18	91	20%	100%
Anualmente	1		1							1	1	1					1		1	1							38		52%	
Semestral				1		1	1		1				1								1						24		33%	
Trimestral															1												11	73	15%	100%
8)	¿Le gustaría recibir o continuar recibiendo capacitaciones a través de la Fundación para el auto Desarrollo de la Micro y Pequeña empresa?																													
Si	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100		97%	
No			1																								3	103	3%	100%
9)	En qué temas le gustaría capacitarse?																													
Motivación				1				1		1	1				1	1	1	1	1								43		15%	
Liderazgo	1			1				1	1		1	1	1				1		1						1	1	32		11%	
Relaciones H	1	1	1	1	1	1					1				1		1				1			1	1		52		18%	
Adm.. De personal				1							1						1	1			1	1			1		20		7%	
Inventario											1	1	1							1	1						13		5%	
Contabilidad	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1					1				1			1	1		71		25%	
Otros	1	1	1		1						1													1			56	287	20%	100%
10)	¿Ha recibido ofertas de capacitaciones de parte de FADEMYPE en los últimos meses?																													
Si	1	1		1	1		1		1							1											40		39%	
No			1			1		1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	63	103	61%	100%
11)	En general ¿Que lo motiva para recibir una capacitación?																													
El Contenido	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	95		92%	
El Lugar	1	1	1	1		1	1		1		1	1				1	1			1	1				1		77		75%	
Experiencia	1	1	1	1	1	1		1	1		1	1	1	1		1	1	1		1	1	1	1		1		86		83%	
Tecnología	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			1	1	1			1	1	1			1		77		75%	
Participativas	1	1	1	1	1						1	1	1			1	1	1		1	1			1	1		82		80%	
el costo	1		1				1	1			1	1			1									1			41		40%	
horarios	1	1	1	1	1			1				1	1	1		1				1	1			1	1	1	71		69%	
refrigerio	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1		1		1							1		78		76%	
accesibilidad	1	1	1	1	1	1			1			1	1			1	1			1		1	1	1	1	1	87		84%	
otros											1																3	697	3%	
12)	¿Cuenta usted con una conexión a Internet en su Casa o Empresa?																													
Si				1						1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	52		50%	
No	1	1	1		1	1	1	1	1				1		1												51	103	50%	100%
13)	¿Qué tipo de Conexión a Internet Tiene?																													
Modem											1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	36		69%	
Cable				1																		1	1				16	52	31%	100%

Tabulación preguntas N° 78 – 103 y Sumatoria

	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101	102	103	Total		
Opera										1	1			1	1			1					1			1	13		
Básico										1				1									1				5		
Intermedio																									1	4			
Avanzado											1		1				1										4		
Ninguno																										0	13		
Google Chrome										1	1			1	1			1		1		1	1	1		1	24		
Básico										1				1								1	1	1			8		
Intermedio													1										1			1	9		
Avanzado											1							1		1							7		
Ninguno																										0	24		
Ninguna	1	1	1		1	1	1	1	1			1	1		1										1	43	43		
17) De los siguientes tipos de aplicación informática para oficina, marque las que maneja, asimismo indique el nivel de conocimiento que tiene en																													
Procesadores de Texto				1						1	1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	60		
Básico																1				1			1				37		
Intermedio				1						1	1		1	1				1			1	1				1	18		
Avanzado																	1		1								5		
Ninguno																										0	60		
Hoja calculo				1						1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	54		
Básico										1			1			1				1			1	1		1	38		
Intermedio				1							1		1					1	1			1					12		
Avanzado																			1				1				4		
Ninguno																										0	54		
Presentación				1						1	1		1			1	1		1		1	1	1	1	1	1	27		
Básico										1			1			1					1		1	1			11		
Intermedio				1							1						1						1			1	12		
Avanzado																			1								4		
Ninguno																										0	27		
Ninguna	1	1	1		1	1	1	1	1			1	1		1										1	43	43		
18) De los servicios de comunicación de texto, voz y video que se presentan a continuación marque los que Ud. maneja, asimismo indique el nivel de																													
Outlook				1							1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	49		
Básico											1			1		1		1		1	1		1			1	35		
Intermedio				1													1		1				1				12		
Avanzado																											2		
Ninguno																										0	49		
gmail				1						1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	41		
Básico				1									1				1		1								24		
Intermedio										1	1		1				1		1		1	1				1	15		
Avanzado																											2		
Ninguno																										0	41		
Yahoo										1			1	1				1	1		1	1					16		
Básico										1			1	1				1									6		
Intermedio																						1	1				6		
Avanzado																			1								4		
Ninguno																										0	16		
Skype				1															1			1	1				11		
Básico				1															1								3		
Intermedio																						1	1				5		
Avanzado																											3		
Ninguno																										0	11		
Ninguna	1	1	1		1	1	1	1	1			1	1		1										1	41	41		

Tabulación preguntas Nº 78 – 103 y Sumatoria Total

	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101	102	103	Total					
19) De los siguientes servicios de redes sociales marque los que Ud. maneja, asimismo indique el nivel de conocimiento que tiene en cada uno.																																
Facebook				1						1	1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	59					
Básico														1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	36					
Intermedio				1						1										1				1	1		14					
Avanzado											1		1				1									1	9					
Ninguno																											0	59				
Twitter				1						1			1	1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23					
Básico				1						1			1	1				1	1	1	1	1	1	1	1	1	15					
Intermedio																	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7						
Avanzado																										1						
Ninguno																											0	23				
Google plus																											4					
Básico																											1					
Intermedio																											2					
Avanzado																											1					
Ninguno																											0	4				
Ninguna	1	1	1		1	1	1	1	1			1	1		1										1	44	44					
20) ¿Ha recibido la empresa capacitaciones a través de Internet?																																
Si											1				1	1				1	1						12	12%				
No	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	91	103	88%	100%			
21) ¿Le gustaría que su empresa recibiera capacitaciones vía internet a través de los seminarios que ofrece FADEMYPE?																																
Def. Si	1	1	1	1		1	1				1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	81	79%					
Prob Si				1									1	1				1						1	1	1	18	17%				
Indeciso									1	1																3	3%					
Prob. No								1																		1	1%					
Def. No																										0	103	0%	100%			
22) Calificación al conocimiento que usted tiene de cómo funciona el sistema capacitación que utiliza FADEMYPE																																
Facilidad																																
Uno																											2	2%				
Dos																										2	2%					
Tres				1						1	1		1								1					11	11%					
Cuatro							1							1	1	1								1	1	15	15%					
Cinco	1	1	1		1	1	1		1		1	1				1	1	1	1	1	1	1	1	1	73	103	71%	100%				
Empresarios																																
Uno																										9	9%					
Dos																										1	1%					
Tres				1						1	1					1						1				16	16%					
Cuatro					1	1	1					1	1		1									1		20	19%					
Cinco	1	1	1		1	1	1		1	1		1	1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	57	103	55%	100%				
Requisitos																																
Uno																										6	6%					
Dos				1																						2	2%					
Tres										1			1									1				15	15%					
Cuatro							1	1	1		1					1								1		18	17%					
Cinco	1	1	1		1	1	1				1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	62	103	60%	100%				
Temáticas																																
Uno									1																	5	5%					
Dos										1			1													4	4%					
Tres				1	1	1				1			1									1		1		14	14%					
Cuatro						1													1		1				1	23	22%					
Cinco	1	1	1		1						1	1		1	1	1	1							1	1	57	103	55%	100%			

Tabulación preguntas N° 78 – 103 y Sumatoria total

	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101	102	103	Total						
Tiempos																																	
Uno																											1	5				5%	
Dos										1																		3				3%	
Tres							1					1	1	1		1								1				10				10%	
Cuatro				1		1		1			1				1		1		1	1	1	1						18				17%	
Cinco	1	1	1		1				1								1								1	1		67	103	65%	100%		
Lugares																																	
Uno																													3				3%
Dos						1																			1			3				3%	
Tres								1		1	1	1	1		1	1			1	1							1	20				19%	
Cuatro				1										1							1	1			1			23				22%	
Cinco	1	1	1		1		1		1								1	1								1		54	103	52%	100%		
Programas																																	
Uno																													11				11%
Dos																									1			6				6%	
Tres			1	1	1	1					1	1	1		1				1									19				18%	
Cuatro	1	1						1		1							1				1	1					1	38				37%	
Cinco							1		1					1		1		1		1					1	1		29	103	28%	100%		
Costos																																	
Uno				1						1																		1	25				24%
Dos			1		1					1																1		14				14%	
Tres	1	1									1	1	1	1					1			1						25				24%	
Cuatro					1												1				1				1			20				19%	
Cinco							1	1				1				1		1		1						1		19	103	18%	100%		
Beneficios																																	
Uno				1																								1	8				8%
Dos																									1			5				5%	
Tres										1													1					7				7%	
Cuatro							1	1			1			1			1		1									15				15%	
Cinco	1	1	1		1	1			1			1	1		1	1		1		1	1				1	1		68	103	66%	100%		
Consultores																																	
Uno																													4				4%
Dos																									1		1	6				6%	
Tres				1									1	1									1					8				8%	
Cuatro								1	1		1						1		1	1								17				17%	
Cinco	1	1	1		1	1	1			1		1	1			1		1		1					1	1		68	103	66%	100%		

Anexo N° 6 Análisis e Interpretación de Datos

PREGUNTAS GENERALES

A) Género

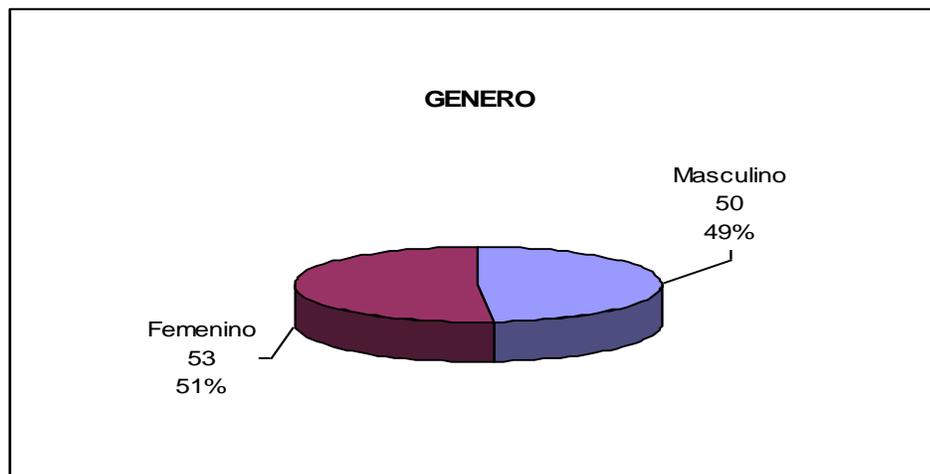
Objetivo. Identificar que tantos empresarios pertenecen al género masculino y femenino con el fin de cruzar información.

Cuadro N° 1 Género de los empresarios encuestados

Participantes	Masculinos	Femenino	Total
Fa	50	53	103
Fr	49%	51%	100%

Base de cálculo: 103 Empresarios(as) que componen la muestra

Grafico N° 1 Genero de los empresarios encuestados



Análisis: Según los datos obtenidos en la investigación el 49% de las personas encuestadas son del género Masculino y el 51 % pertenecen al género Femenino.

Interpretación: Las zonas de investigación donde tiene trabajo FADEMYPE, se realizó la encuesta con una muestra de 103 empresarios en donde se pudo constatar que la mayoría de encuestados pertenece al género femenino, el género masculino tuvo menor cantidad, aunque como podemos apreciar en la gráfica la diferencia entre estos es tan solo de tres personas.

B) Rango de Edad en que se ubica

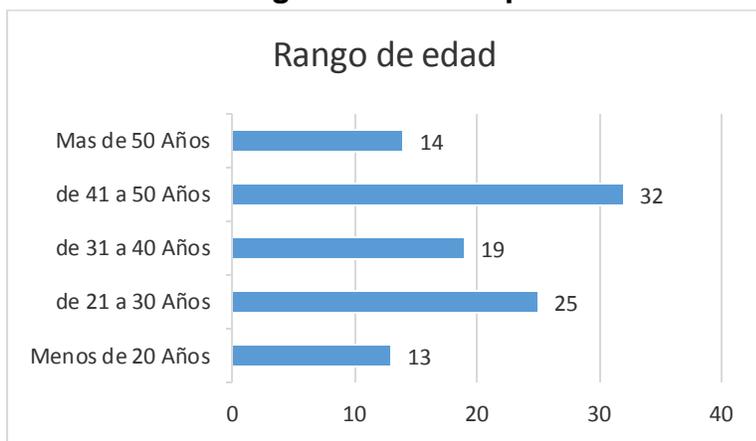
Objetivo: Conocer el rango de edad de los empresarios y empresarias.

Cuadro N° 2, Rango de edad en que se encuentran los empresarios

Rango de edad	Fa	Fr
Menos de 20 Años	13	13%
de 21 a 30 Años	25	24%
de 31 a 40 Años	19	18%
de 41 a 50 Años	32	31%
Más de 50 Años	14	14%
Total	103	100%

Base de cálculo: 103 Empresarios(as) que componen la muestra

Grafico N° 2 Rango de edad en que se encuentran los empresarios



Análisis: Según los datos de la encuesta la mayor parte de los empresarios se encuentran en el rango de edad de 41 a 50 Años con un 31% seguido de los de 21 a 30 años con un 24% luego tenemos los de 31 a 40 años con una representación del 18% los mayores a 50 Años representan el 14% y en último lugar los menores de 20 años representando solo un 13%.

Interpretación: Como se puede apreciar la mayor parte de empresarios encuestados se encuentra en el rango de 41 a 50 años, sin embargo se cuenta con edades de empresarios más joven en donde la tecnología tiene una participación más activa cada día; además podemos afirmar que la mayor parte de empresarios encuestados no han sobre pasado los 50 años, y aun mas, sumando los demás porcentajes notamos que la mayoría de empresarios encuestados son menores de 40 años. Estos datos nos hacen ver que la población que atiende FADEMYPE es relativamente joven, ya que una minoría de los encuestados son mayores de 50 años.

C) Grado Académico

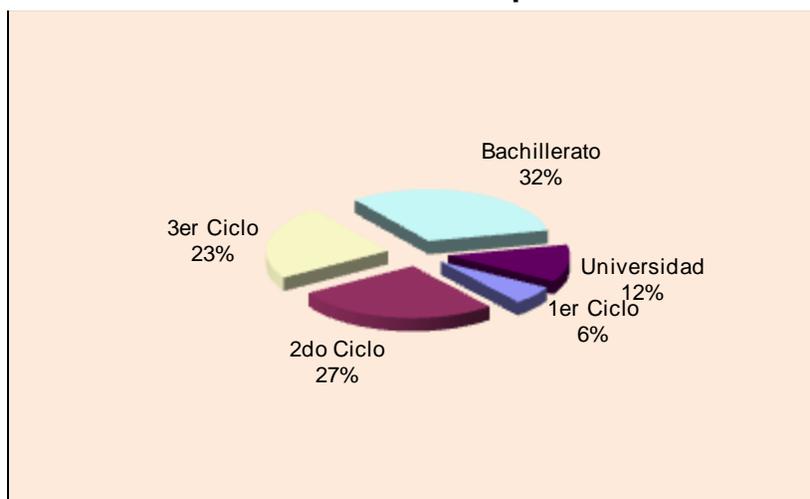
Objetivo: Conocer el grado académico que los empresarios y empresarias tienen.

Cuadro N° 3 Grado Académico de los Empresarios Encuestados

Grado Académico	Fa	Fr
1er Ciclo	6	6%
2do Ciclo	28	27%
3er Ciclo	24	23%
Bachillerato	33	32%
Universidad	12	12%
Total	103	100%

Base de cálculo: 103 Empresarios(as)

Grafico N° 3 Grado Académico de los Empresarios Encuestados



Análisis: cómo podemos observar los datos obtenidos de la encuesta nos reflejan que el 32 % de los empresarios el grado académico es de bachillerato seguido de los de segundo ciclo con el 27 %, tercer ciclo con un 23 %, un 12% estudios universitarios y solo un 6% de primer ciclo.

Interpretación: Como se puede observar en la gráfica, de los 103 Empresarios encuestados solo una minoría tienen grado académico de primer ciclo. Estos resultados nos brindan datos alentadores en cuanto a la preparación académica de los empresarios y empresarias atendidos por FADEMYPE, ya que la mayoría de ellos tienen un grado académico igual o superior al tercer ciclo.

D) Sector Económico al que pertenece su empresa.

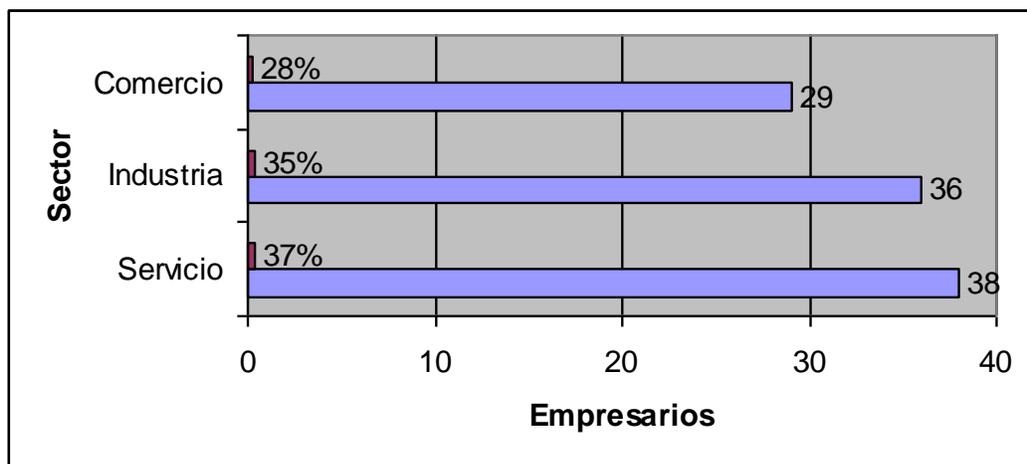
Objetivo. Conocer el Sector Económico en el cual se encuentra las empresas a fin de establecer propuestas temáticas acorde a sus necesidades.

Cuadro N° 4 Sector económico al que pertenecen las empresas

Sector Económico	Empresarios	Porcentaje
Servicio	38	37%
Industria	36	35%
Comercio	29	28%
Total	103	100%

Base de cálculo: 103 Empresarios(as)

Gráfico N° 4 Sector económico al que pertenecen las empresas



Análisis: Como se puede observar el mayor porcentaje de los empresarios pertenecen al Sector Económico de Servicio con el 37% seguido de la Industria con una participación de 35% y por último al Comercio con un 28%

Interpretación: La mayoría de los entrevistados se encuentran en el área de servicios, entre estos se mencionan cyber café, salas de bellezas etc., seguido del Sector Industria conformado por panaderías, queserías, procesadores de alimentos, fabricantes de muebles etc., y por último se encuentra el Sector Comercio conformado por vendedores de frutas, verduras etc.

E) Municipio donde se encuentra instalada su empresa.

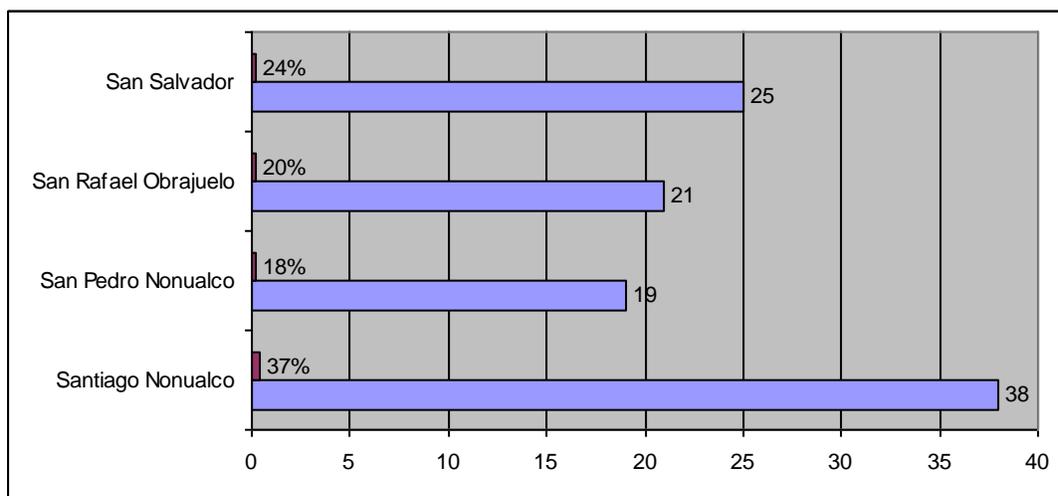
Objetivo: Conocer la distribución de los empresarios geográficamente para relacionarla con las áreas de cobertura de servicios vía Internet.

Cuadro N° 5 Ubicación Geográfica de las Empresas

Municipio	Empresarios	Porcentaje
Santiago Nonualco	38	37%
San Pedro Nonualco	19	18%
San Rafael Obrajuelo	21	20%
San Salvador	25	24%
	103	100%

Base de cálculo: 103 Empresarios(as)

Gráfico N° 5 Ubicación Geográfica de las Empresas



Análisis: La distribución de la muestra según los empresarios atendidos por la Fundación a través del Centro de Desarrollo Empresarial para participar en esta investigación son 38 de Santiago Nonualco, 19 de San Pedro Nonualco, 21 San Rafael Obrajuelo y 25 de San Salvador haciendo un total de 103 encuestas.

Interpretación: como se puede observar en la gráfica Santiago Nonualco tiene mayor representatividad seguido de, San Pedro Nonualco y San Rafael Obrajuelos con menor participación, estos municipios hacen un total de 78 empresarios y empresarias que FADEMYPE clasifica como Nonualcos- REDGA y 25 de San Salvador clasificados como CDMYPE y Emprendedurismo, haciendo un total de 103 empresarios y empresarias encuestados contemplados en la distribución muestral. (Ver Cuadro N° 2)

F) Número de Empleados en su Empresa

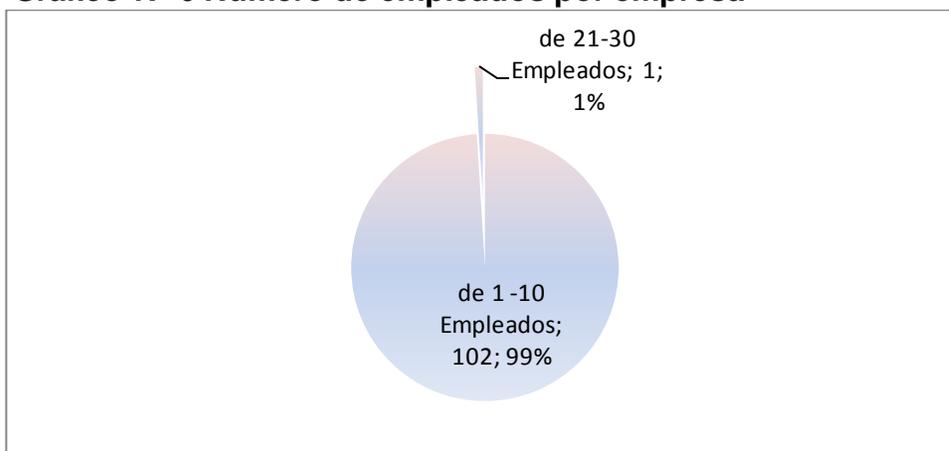
Objetivo: Conocer el tamaño de la empresa bajo el criterio de N° de Empleados.

Cuadro N° 6 Número de empleados por empresa

Número de Empleados	Fa	Fr
de 1 a 10 Empleados	102	99%
de 11 a 20 Empleados	0	0%
de 21 a 30 Empleados	1	1%
de 31 a 40 Empleados	0	0%
de 41 a 50 Empleados	0	0%
Más de 50 Empleados	0	0%
Total	103	100,00%

Base de cálculo: 103 Empresarios(as)

Gráfico N° 6 Número de empleados por empresa



Análisis: Como se puede observar los empresarios encuestados el 99 % tienen de 1 a 10 empleados y solo el 1% de 21 a 30 Empleados.

Interpretación: Con estos datos se puede con certeza decir que FADEMYPE atiende a los empresarios de micro empresas, ya que bajo el criterio de número de empleados⁵⁸ la mayoría de los empresarios encuestados tienen menos de 10 empleados y estos son considerados como micro empresa.

⁵⁸ Ver tabla N° 5 "Criterios de clasificación de empresas" capítulo I

PREGUNTAS ESPECÍFICAS

1) ¿Han recibido usted o su personal, capacitaciones a través de la Fundación para el Autodesarrollo de la Micro y Pequeña Empresa en los últimos 12 meses?

Objetivo: Identificar a los empresarios que han utilizado los servicios de la Fundación para el Autodesarrollo de la Micro y Pequeña Empresa en el área de desarrollo empresarial a través de las capacitaciones en el último año.

Cuadro N° 7 Empresarios que recibieron o no capacitaciones de FADEMYPE en los últimos 12 meses.

¿Ha recibido Capacitaciones en los últimos 12 meses?	Fa	Fr
Si	91	88%
No	12	12%
Total	103	100%

Base de cálculo: 103 Empresarios(as)

Grafico N° 7 Empresarios que recibieron o no capacitaciones de FADEMYPE en los últimos 12 meses.



Análisis Al preguntar a los 103 Empresarios y empresarias que conforman la muestra si habían recibido capacitaciones por parte de FADEMYPE en los últimos 12 meses, 91 de ellos contestaron que Si representando el 88% y solo 12 contestaron que No que representaba un 12%:

Interpretación: La mayoría de los empresarios y empresarias encuestadas han utilizado los servicios de capacitación que imparte FADEMYPE en los últimos meses y solo una minoría no ha hecho.

2) Después de haber recibido capacitaciones a través de la Fundación para el Autodesarrollo de la Micro y Pequeña Empresa ¿En qué rango porcentual considera que llenó sus expectativas la capacitación?

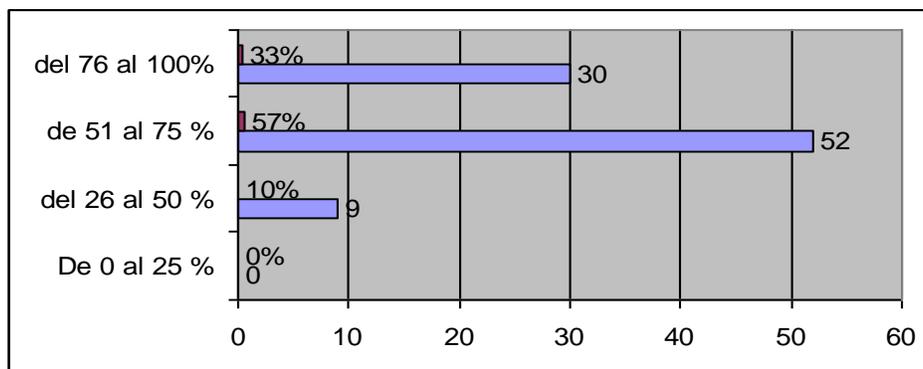
Objetivo: Poder medir el nivel de satisfacción que los empresarios tienen después de recibir una capacitación a través del sistema que maneja la Fundación para el Autodesarrollo de la Micro y Pequeña Empresa

Cuadro N° 8 Nivel de satisfacción de los empresarios después de las capacitaciones.

Rango de Satisfacción	Empresarios	Porcentaje
De 0 al 25 %	0	0%
del 26 al 50 %	9	10%
de 51 al 75 %	52	57%
del 76 al 100%	30	33%
Total	91	100%

Base de cálculo: 91 Empresarios(as) que han recibido capacitación y pueden definir el nivel de satisfacción que estos han tenido.

Gráfico N° 8 Nivel de satisfacción de los empresarios después de las capacitaciones.



Análisis: Lo anterior refleja la satisfacción de los empresarios al recibir una capacitación a través de la fundación donde el 57 % dijo que se sentía satisfecho, en el rango de 51 y 75%, el 33% de los empresarios dijo que le satisfacía en el rango entre el 76 y 100 %, y solo 10 % considero su satisfacción en el rango entre el 25 y 50 %.

Interpretación: según los datos anteriores se puede apreciar que la mayoría de los empresarios(as) logran el nivel de satisfacción después de recibir capacitación, en el rango de 51% a 75% y en una menor cantidad se satisfacen arriba del 76% y solo una minoría consideran que su nivel de satisfacción se encuentra en el rango del 26% al 50%

3) ¿En las capacitaciones que ha recibido, se han proporcionado herramientas útiles que puede aplicar en la empresa?

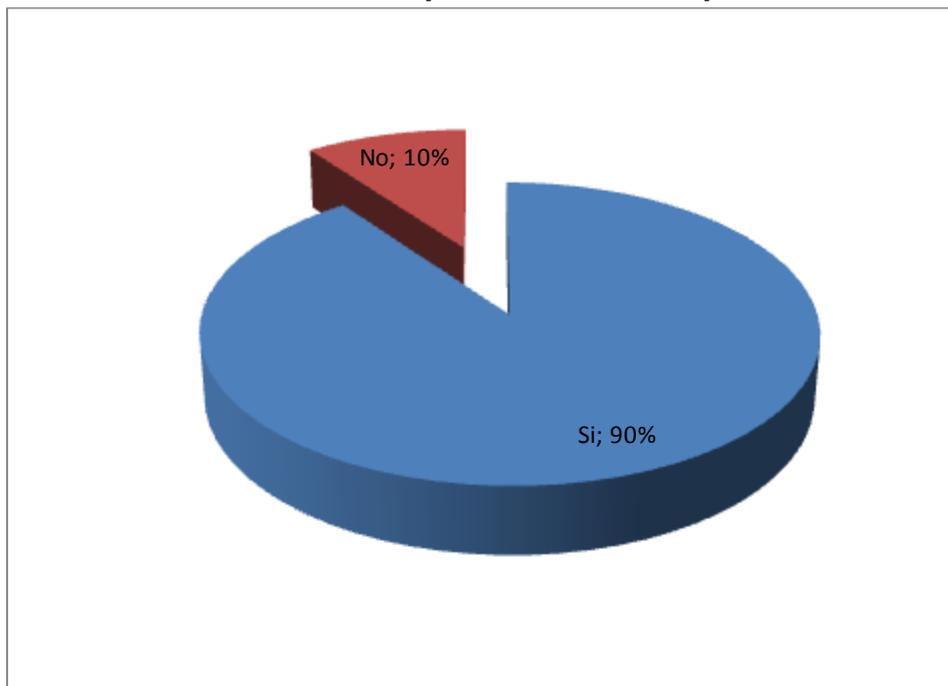
Objetivo: Conocer si en las capacitaciones dejan herramientas que le ayuden al empresario a mejorar su empresa.

Cuadro N° 9 Herramientas aplicables de las capacitaciones.

Se han proporcionado Herramientas	Fa	Fr
Si	82	90%
No	9	10%
Total	91	100%

Base de cálculo: 91 Empresarios(as)

Gráfico N° 9 Herramientas aplicables de las capacitaciones.



Análisis: De los 91 empresarios que han recibido capacitaciones el 90% considera que ha recibido herramientas útiles para ser aplicadas en el desarrollo de su empresa y solo el 10 % considera que no ha recibido herramientas útiles

Interpretación: la mayoría de los empresarios y empresarias consideran que Las capacitaciones les dejan herramientas útiles aplicables a sus empresas

4) ¿Ha puesto en práctica en su empresa los conocimientos adquiridos en las capacitaciones que usted ha recibido a través de la Fundación para el Auto desarrolló de la Micro y Pequeña Empresa?

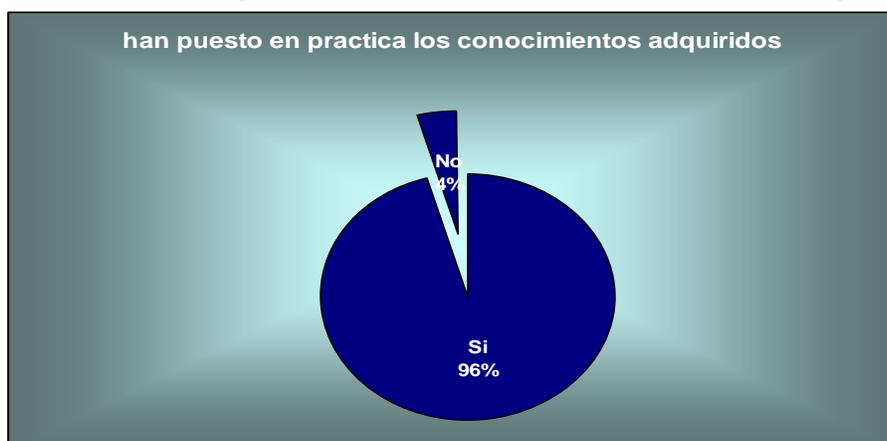
Objetivo: investigar si los empresarios han puesto en práctica los conocimientos adquiridos en las capacitaciones.

Cuadro N°10 Implementación de los conocimientos adquiridos en capacitaciones.

Han puesto en práctica los conocimientos	Fa	Fr
Si	87	96%
No	4	4%
Total	91	100%

Base de cálculo: 91 Empresarios(as)

Gráfico N°10 Implementación de los conocimientos adquiridos en capacitaciones.



Análisis: Según la opinión de los Empresarios que han recibido capacitación el 96% a dice que ha puesto en práctica los conocimientos adquiridos en las capacitaciones y solo el 4% no los ha puesto en práctica.

Interpretación: Según los datos anteriormente expresados se puede decir que la mayoría de los empresarios ha puesto en práctica los conocimientos adquiridos en las capacitaciones y solo una pequeña cantidad de empresarios no ha puesto en práctica los conocimientos adquiridos en las capacitaciones.

¿En qué nivel estos han influido en el desarrollo de su empresa?

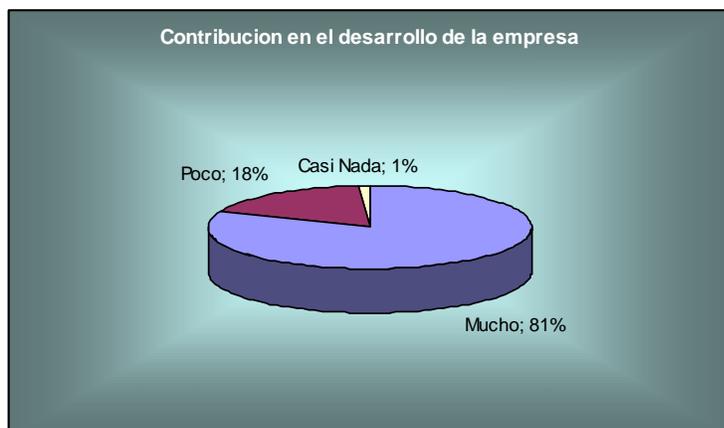
Objetivo: En qué nivel los conocimientos adquiridos en las capacitaciones han influido en el desarrollo de su empresa

Cuadro N° 11 Nivel de contribución en el desarrollo de la empresa

Nivel de desarrollo	Fa	Fr
Mucho	70	80%
Poco	16	18%
Casi Nada	1	1%
	87	100%

Base de cálculo: 87 Empresarios(as) que han puesto en práctica los conocimientos

Gráfico N° 11 Nivel de contribución en el desarrollo de la empresa



Análisis: De los 87 empresarios que dijeron que habían puesto en práctica los conocimientos adquiridos en las capacitaciones, el 81% consideraron que contribuyeron Mucho, el 18% considera que contribuyo poco y solo el 1% considera contribuyo en casi nada.

Interpretación: Como podemos observar en qué nivel los conocimientos adquiridos en las capacitaciones han influido en el desarrollo de sus empresas la mayoría respondió que Mucho, en una minoría considera que han influido Poco y solo uno de los encuestados considero que han contribuido en Casi Nada.

5) Enumere las Ventajas que percibe del sistema de capacitaciones que la Fundación para el Autodesarrollo de la Micro y Pequeña Empresa está desarrollando actualmente.

Objetivo: Identificar las ventajas que el empresario percibe del sistema actual de capacitación que está aplicando la Fundación para el Autodesarrollo de la Micro y Pequeña Empresa.

Análisis: De los 103 empresarios encuestados en su mayoría consideran que las principales ventajas del sistema de capacitación enriquecen los conocimientos de los empresarios, también consideran una ventaja del sistema de capacitación que las capacitaciones son gratuitas, entre otras ventajas no menos importantes que mencionaron como el refrigerio, la convivencia con otros empresarios etc.

Interpretación: Según las respuestas se puede observar que entre las ventajas que perciben los empresarios en el sistema de capacitación que maneja FADEMYPE principalmente esta que las capacitaciones son gratuitas, seguidamente de que estas son realizadas cerca de sus empresas, en las cuales se brindan herramientas que son utilizadas en sus empresas

6) Enumere las Desventajas que percibe del sistema de capacitaciones que la Fundación para el Autodesarrollo de la Micro y Pequeña Empresa está desarrollando actualmente.

Objetivo: Que el Empresario(a) pueda identificar desventajas del sistema actual de capacitación que está aplicando la Fundación para el Autodesarrollo de la Micro y Pequeña Empresa

Análisis: En esta pregunta de tipo abierto al igual que anterior surgieron una variedad de impresiones de los empresarios y empresarias atendidos por FADEMYPE, quienes apuntan a la impuntualidad al iniciar los eventos de capacitación como el factor común de las desventajas expresadas, a este le siguen en orden de importancia la falta de dinamismo y el aburrimiento generado en esta clase de eventos que por lo regular tienen una duración de 8 horas, también se pudo constatar que los días y horas en que se programan las capacitaciones así como los contenidos de las mismas son considerados desventajas desde la perspectiva del tejido empresarial encuestado.

7) ¿Establece la empresa Detección de Necesidades de Capacitación?

Si su respuesta es afirmativa Cada cuanto lo realiza de lo contrario pase a la siguiente pregunta

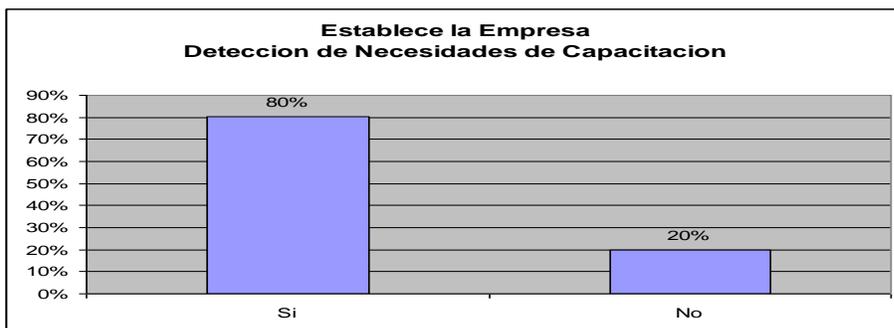
Objetivo: Investigar si las empresas realizan DNC y con qué frecuencia lo hacen.

Cuadro N° 12 Detección de las Necesidades de Capacitación.

Establece DNC	Porcentaje	N° de Empresarios
Si	80%	73
No	20%	18
Total	100%	91

Base de cálculo: 91 Empresarios(as) que recibieron capacitación en los últimos 12 meses

Gráfico N° 12 Detección de las Necesidades de Capacitación.

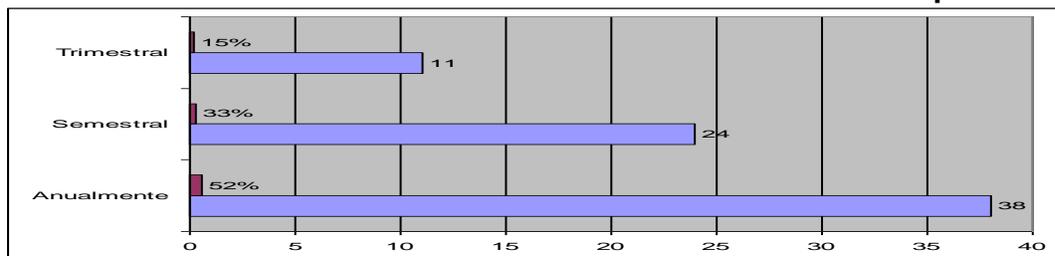


Cuadro N° 13 Periodo de Detección de las Necesidades de Capacitación.

Periodo	Porcentaje	Empresarios
Anualmente	52%	38
Semestral	33%	24
Trimestral	15%	11
Total	100%	73

Base de cálculo: 73 Empresarios que respondieron afirmativamente a la pregunta N° 7.

Gráfico N° 13 Periodo de Detección de las Necesidades de Capacitación



Análisis: según los datos obtenidos en la encuesta el 80% de los empresarios establecen DNC y solo un 20% no lo realizan, de los 73 Empresarios(as) que representan el 80% se puede constatar que el 52% lo realizan Anualmente, el 33% lo realizan Semestralmente y el 15% lo hacen trimestralmente.

Interpretación: según se observa en los datos anteriores se puede decir que el mayor número de empresarios(as) realizan DNC en su mayoría anualmente, seguido de Semestralmente y la minoría lo hacen trimestralmente.

8) ¿Le gustaría recibir o continuar recibiendo capacitaciones a través de la Fundación para el auto Desarrollo de la Micro y Pequeña empresa?

Objetivo. Conocer si los empresarios(as) desean recibir o continuar recibiendo capacitaciones.

Cuadro N° 14 Desea recibir o continuar recibiendo capacitaciones a través de FADEMYPE.

Desea recibir capacitación	Porcentaje	Empresarios
Si	97%	100
No	3%	3
Total	100%	103

Base de cálculo 103 Empresario

Gráfico N° 14 Desea recibir o continuar recibiendo capacitaciones a través de FADEMYPE.



Análisis: El Grafico anterior muestra que el 97% de los empresarios encuestados les gustaría recibir capacitación a través de la Fundación y solo un 3% considera no tener interés en capacitarse.

Interpretación: Según los datos obtenidos podemos afirmar que la mayoría de los empresarios(as) están deseosos de seguir capacitándose y solo una pequeña cantidad no tiene interés en capacitarse.

9) ¿En qué temas le gustaría capacitarse?

Objetivo: Conocer los temas de mayor interés por parte del empresario en capacitarse.

Cuadro N° 15 Preferencias en temas de capacitación

Motivación	Liderazgo	R. humanas	A. Personal	Inventarios	Contabilidad	Costos	Ventas
43	32	52	20	13	71	17	16

(Base de cálculo 823=103 empresarios por 8 opciones)

Gráfico N° 15 Preferencias en temas de capacitación



Análisis: De los 100 Empresarios que desean capacitarse el mayor interés lo tiene el tema de Contabilidad con 71 Interesados seguido de Relaciones Humanas con 52 Interesados, además el tema de motivación logro el interés de 43 empresarios seguido de Liderazgo, Administración de Personal e Inventarios con menor interés, es importante mencionar que dos de estas categorías, Costos y Ventas no estaban incluidas originalmente en las opciones principales de capacitación sino en la categoría "otros", sin embargo fueron trasladadas a esta área por el marcado interés mostrado por los empresarios en ellas tal como se aprecia en el gráfico N° 16.

Interpretación: El hecho que los empresarios prefieran capacitarse en temas contables puede deberse a que reconocen la importancia de tener mayor control de los ingresos y egresos de sus empresas, también los temas de relaciones humanas y motivación siguen en las preferencias ya que al tratar con clientes tanto internos como externos se requiere la implementación de este tipo de conocimientos debido a que lo ponen en práctica diariamente.

10) ¿Ha recibido ofertas de capacitaciones de parte de FADEMYPE en los últimos meses?

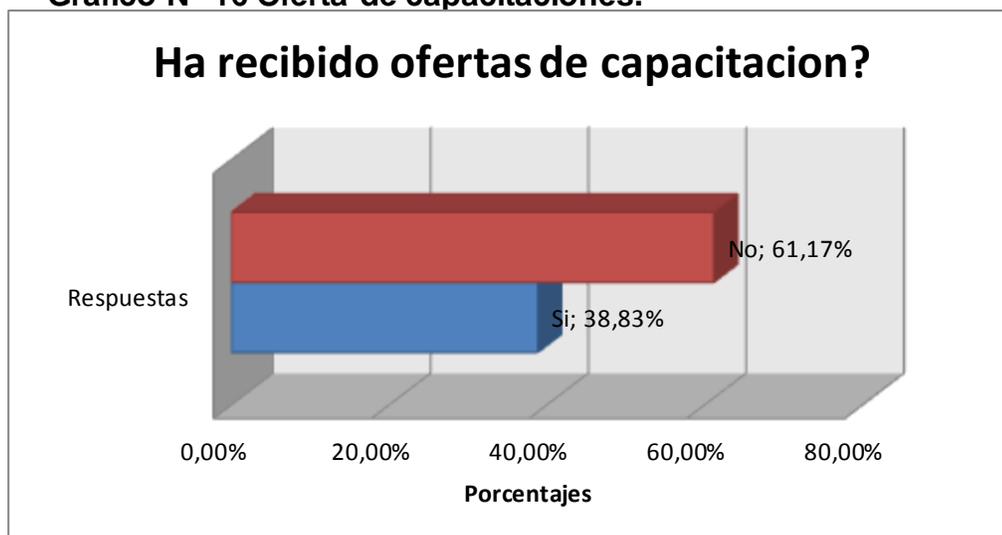
Objetivo: Investigar si la unidad de desarrollo empresarial ofrece los servicios de capacitación a los empresarios de micro y pequeñas empresa

Cuadro N° 16 Oferta de capacitaciones.

¿Ha recibido ofertas de capacitación?	Fa	Fr
Si	40	38.83%
No	63	61.17%
Total	103	100%

(Base de cálculo 103 empresarios)

Gráfico N° 16 Oferta de capacitaciones.



Análisis: según las respuestas obtenidos en la encuesta se puede constatar que el 61.17% de los empresarios encuestados manifestaron no haber recibido ofertas de capacitación de FADEMYPE en los últimos meses, mientras que el 38.83 % dijeron haber recibido ofertas de capacitación en los últimos meses.

Interpretación: Aquí se manifiesta una situación bastante clara, y es que los empresarios resienten la falta de ofertas de capacitación de parte de FADEMYPE, ya que la mayoría de los empresarios encuestados expreso no haber recibido ofertas de capacitaciones y solo una minoría contesto que si recibieron ofertas de capacitación.

11) En general ¿Que lo motiva para recibir una capacitación?

Objetivo: Conocer que motiva al empresario a recibir capacitaciones.

Cuadro N° 17 Motivación para recibir capacitaciones

¿Que lo Motiva a recibir una Capacitación?	Fa
Contenido	95
El Lugar	77
Experiencia del consultor	86
Tecnología aplicada	77
Capacitaciones participativas	82
El Costo de las capacitaciones	41
Horarios de las capacitaciones	71
El Refrigerio	78
Accesibilidad al lugar	87
Otros	3

(Base de cálculo 1,030= 103 empresarios por 10 opciones)

Gráfico N° 17 Motivación para recibir capacitaciones



Análisis: De las 103 empresarios encuestados a 95 los motiva el contenido de la capacitación, a 77 los motiva por las tecnologías utilizadas en las capacitaciones además tiene mucha importancia la Experiencia del consultor con 86 empresarios y con 87 la accesibilidad del lugar donde se imparte la capacitación. A demás expresaron su motivación 77 empresarios respecto al lugar donde sea impartida la capacitación, que las capacitaciones sean participativas motiva a 82 y a 78 de ellos los motiva el refrigerio y con menor motivación el costo de la capacitación el cual motiva solamente a 41 empresarios y/o empresarias

Interpretación: Como se puede observar en la gráfica anterior a la mayoría de empresarios los motiva a recibir capacitaciones el contenido de estas, seguido de la accesibilidad al lugar de la capacitación, la experiencia del consultor, y que las capacitaciones sean participativas, con un menor puntaje tenemos la motivación del refrigerio, las tecnologías utilizadas, los horarios de las capacitaciones y por último el costo de la capacitación.

12) ¿Cuenta usted con una conexión a Internet en su Casa o Empresa?

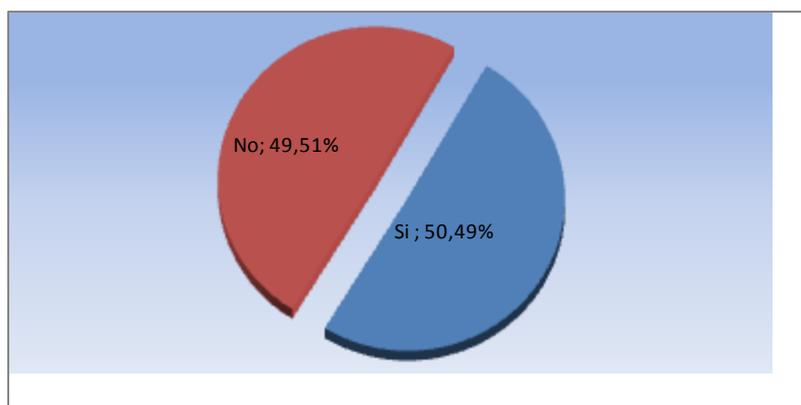
Objetivo: Identificar que tantos empresarios cuentan con un servicio de Internet en su casa o empresa para establecer la modalidad más adecuada de capacitación. (Base de cálculo 103 empresarios y empresarias)

Cuadro N° 18 Conexión a Internet en casa o empresa.

Cuenta con una conexión a Internet en su casa	Fr	Fa
Si	50.49%	52
No	49.51%	51
Total	100.00%	103

Base de cálculo 103 empresarios)

Gráfico N° 18 Conexión a Internet en casa o empresa



Análisis: Según la encuesta refleja que el 50.49% de los empresarios cuentan con una conexión a internet y el 49.51% no la tienen.

Interpretación: Como se puede apreciar la mayoría de empresarios encuestados manifestaron tener una conexión a Internet, aunque la diferencia es mínima con los que dijeron no tenerla pero nos indica el grado de aceptación que las tecnologías de información y comunicación están teniendo en nuestro país.

13) ¿Qué tipo de Conexión a Internet Tiene?

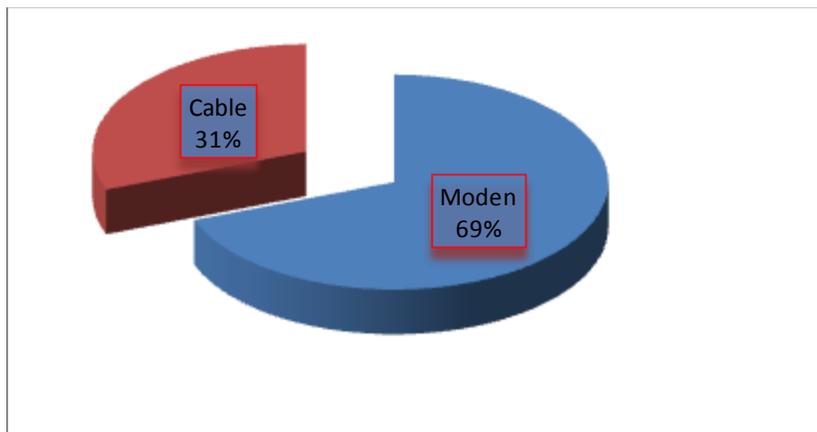
Objetivo: Identificar el tipo de conexión a Internet que los empresarios tienen en su casa o empresa para establecer la modalidad más adecuada de capacitación.

Cuadro N° 19 Tipo de conexión a internet.

Tipo de Conexión	Fr	Fa
Modem Inalámbrico	69%	36
Cable	31%	16
	100%	52

Base de cálculo 52 Empresarios que cuentan con conexión a Internet.

Gráfico N° 19 Tipo de conexión a internet.



Análisis: De los 52 Empresarios que dijeron que contaban con una conexión de internet el 69 % poseen modem inalámbrico y solo el 31 % cuentan con una conexión por cable.

Interpretación: Como se observa la mayoría de empresarios cuentan con conexión de Internet a través de modem inalámbrico y solo una minoría cuenta con Internet por cable.

14) De los siguientes dispositivos electrónicos con acceso a internet marque a los que tiene acceso, asimismo indique el nivel de conocimiento que tiene en cada uno de los dispositivos que marque.

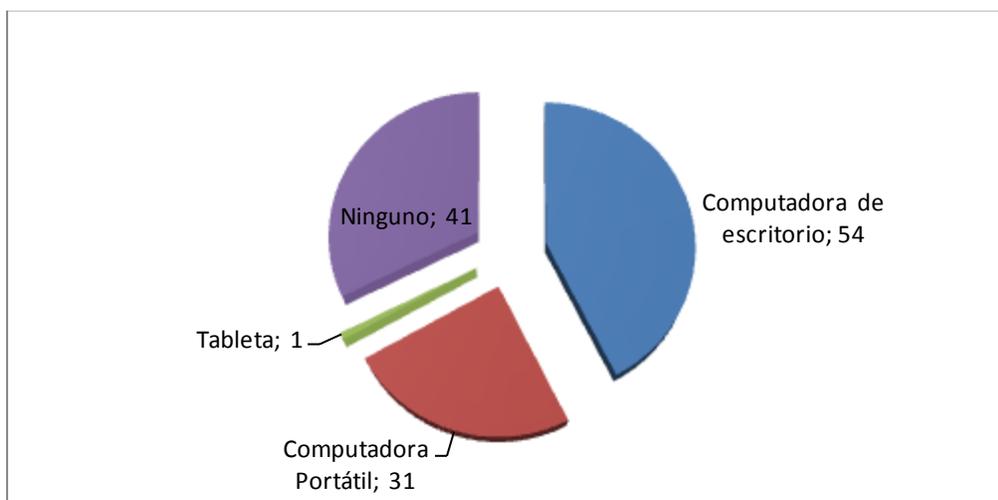
Objetivo: Clasificar a los empresarios según la clase de dispositivo al que tiene acceso así como del nivel de conocimiento del mismo, a fin de establecer una relación con la modalidad de capacitación adecuada.

Cuadro N° 20 Acceso a Dispositivos Electrónicos.

Manejo de Dispositivos Electrónicos	
Dispositivo Electrónico	Fa
Computadora de escritorio	54
Computadora Portátil	31
Tableta	1
Ninguno	41

Base de cálculo: 402 (103 empresarios x 4 opciones)

Gráfico N° 20 Acceso a dispositivos electrónicos.

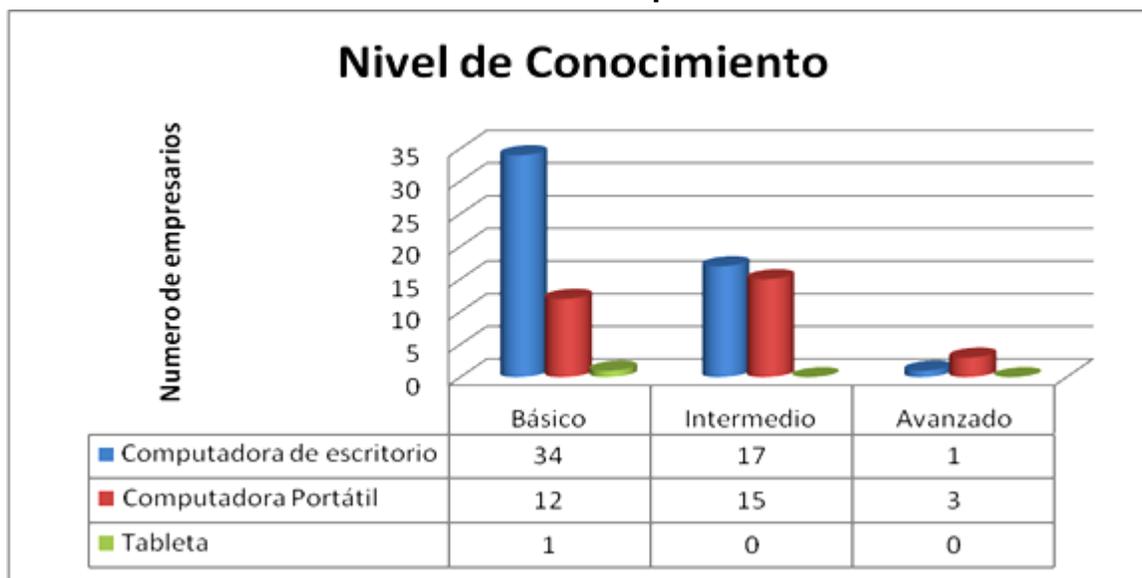


Cuadro N° 21 Nivel de conocimiento de Dispositivos Electrónicos

Nivel de conocimiento de Dispositivos Electrónicos.			
Dispositivo Electrónico	Básico	Intermedio	Avanzado
Computadora de escritorio	34	17	1
Computadora Portátil	12	15	3
Tableta	1	0	0
Total	47	32	4

Base de cálculo: 186 (62 empresarios que manejan dispositivos electrónicos x 3 opciones)

Gráfico N° 21 Nivel de conocimiento de dispositivos electrónicos.



Análisis: Según el dispositivo electrónico que el empresario tiene acceso se pudo constatar que de los 103 empresarios encuestados. 54 tienen acceso a computadora de escritorio, 31 a computadora portátil, 1 a tableta y 38 no tienen acceso a ningún dispositivo, donde los que tienen acceso a computadora de escritorio, 34 lo manejan a nivel básico, 17 a nivel intermedio 1 a nivel avanzado y 2 no lo manejan. Con respecto a la computadora portátil 12 la manejan a nivel básico, 15 a nivel intermedio, 3 a nivel avanzado, con respecto a la tableta solo un empresario tiene acceso y la maneja a nivel básico.

Interpretación: Es interesante constatar que la mayor parte de los empresarios tienen acceso a tecnología de información y comunicación, como podemos apreciar en la gráfica de las 103 personas la mayoría tiene acceso a computadora de escritorio y en segundo lugar los que tienen acceso a computadora portátil Laptop y una persona que tiene acceso a tableta, hay aclarar que hay personas que cuentan con varias de las opciones de dispositivos lo que muestra que la mayoría de empresarios tienen acceso a dispositivos electrónicos y saben utilizarlos a nivel básico, aunque también hay un buen número que tienen niveles de conocimiento intermedio y avanzado en el uso de esta tecnología.

15) De los siguientes sistemas operativos marque los que Ud. maneja, e identifique el nivel de conocimiento que tiene sobre estos.

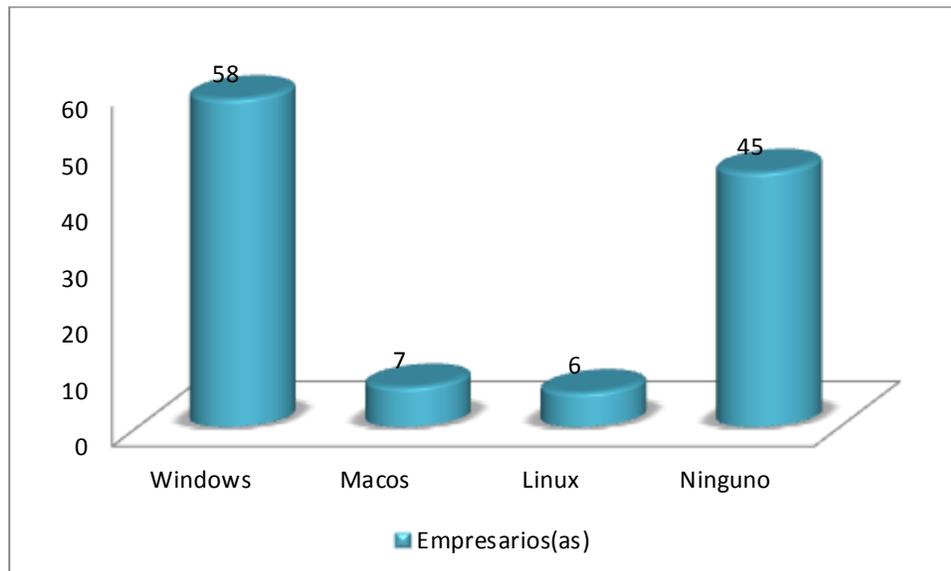
Objetivo: Clasificar a los empresarios según el tipo de sistema operativo que maneja así como del nivel de conocimiento del mismo, a fin de establecer una relación con la modalidad de capacitación adecuada.

Cuadro N° 22 Manejo de sistemas operativos.

Manejo de sistemas operativos	
Sistema Operativo	Fa
Windows	58
Macos	7
Linux	6
Ninguno	45

Base de cálculo: 402 (103 empresarios x 4 opciones)

Gráfico N° 22 Manejo de sistemas operativos.

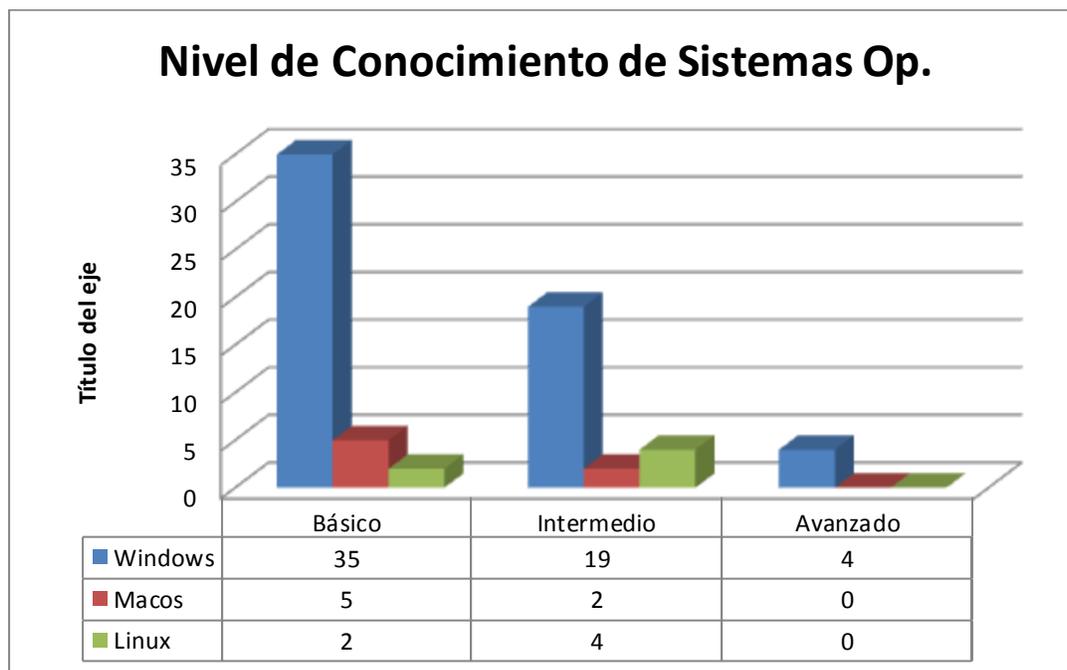


Cuadro N° 23 Nivel de conocimiento de Sistemas Operativos.

Nivel de conocimiento de empresarios que manejan sistemas operativos			
Sistema Operativo	Básico	Intermedio	Avanzado
Windows	35	19	4
Macos	5	2	0
Linux	2	4	0
Total	42	26	3

Base de cálculo: 174 (58 empresarios que manejan sistemas operativos x 3 opciones)

Grafico N° 23 Nivel de conocimiento de Sistemas Operativos.



Análisis: Según los datos se observa que 58 de los encuestados manejan Windows, 7 Macos, 6 Linux y 45 no manejan ningún sistema operativo, entre este 35 manejan Windows a nivel básico, 20 a nivel intermedio y solo 3 a nivel avanzado; respecto a Macos 5 lo manejan a nivel básico y 2 a nivel intermedio; el sistema Linux lo manejan 6 empresarios de estos 4 lo manejan intermedio y 2 a nivel básico.

Interpretación: Como es natural en nuestro país la mayoría de personas están familiarizadas con el manejo de Microsoft Windows, el impacto comercial que este sistema operativo ha tenido en el mundo es notable también en los empresarios encuestados, además que algunos añaden el conocimiento de otros sistemas como el Macos de Apple el cual es mucho menos comercializado en nuestro país esto puede ser debido a que el costo suele ser más elevado que el de Windows, aunque es mucho más confiable y por ultimo como era de esperarse son menos personas las que manejan Linux, este sistema aunque gratuito no goza de mucha aceptación localmente puede ser debido que la mayoría de aplicaciones que se utilizan a nivel nacional están creadas para los dos primeros sistemas operativos. Respecto al manejo del sistema operativo los usuarios en su mayoría se ubican a nivel básico, el cual es suficiente para operar las herramientas del sistema de capacitación virtual y del semi-presencial.

16) De los siguientes navegadores de internet marque los que maneja, asimismo indique el nivel de conocimiento que tiene sobre estos.

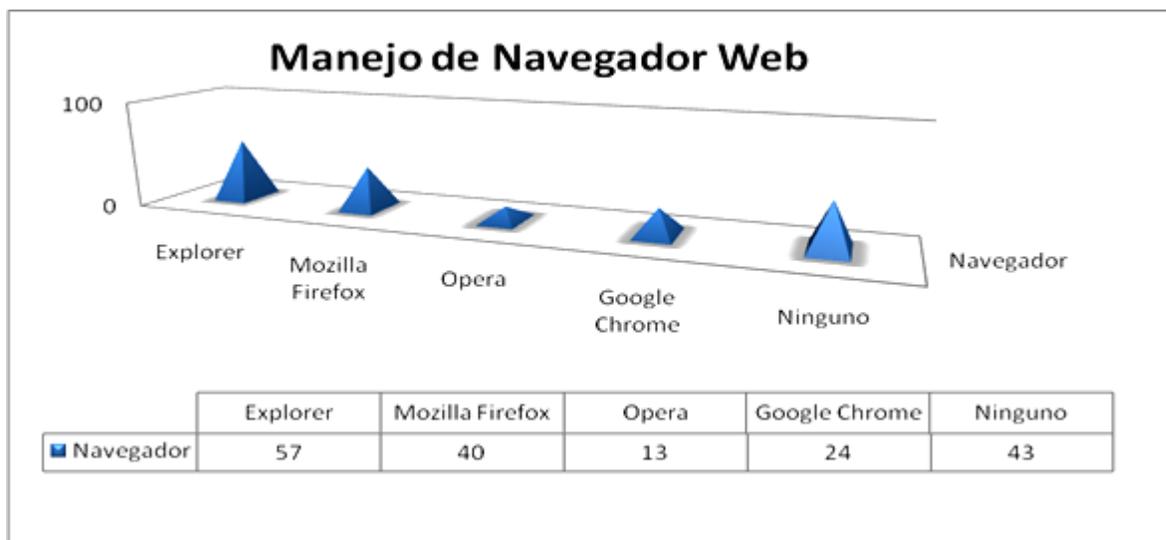
Objetivo: Clasificar a los empresarios según el tipo de navegador de internet que maneja, así como del nivel de conocimiento del mismo, a fin de establecer una relación con la modalidad de capacitación adecuada.

Cuadro N° 24 Manejo de Navegadores de Internet.

Manejo de Navegadores de Internet	
Navegador Web	Fa
Explorer	57
Mozilla Firefox	40
Opera	13
Google Chrome	24
Ninguno	43

Base de cálculo: 515 (103 empresarios x 5 opciones)

Gráfico N° 24 Manejo de Navegadores Web.

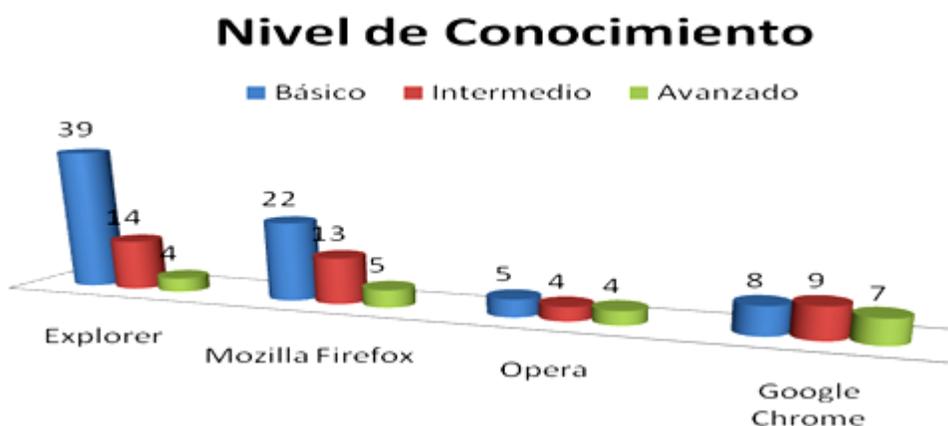


Cuadro N° 25 Nivel de conocimiento de Navegadores Web.

Nivel de conocimiento de Navegadores Web.			
Dispositivo Electrónico	Básico	Intermedio	Avanzado
Explorer	39	14	4
Mozilla Firefox	22	13	5
Opera	5	4	4
Google Chrome	8	9	7
Total	74	40	20

Base de cálculo: 240(60 empresarios(as) con conocimientos de navegadores web x 4 opciones)

Gráfico N° 25 Nivel de conocimiento de Navegadores Web.



Análisis: De 103 Empresarios encuestados 57 manejan Explorer, de los cuales 39 lo hacen a nivel básico, 14 a nivel intermedio y 4 a nivel avanzado. 40 manejan Mozilla Firefox de los cuales 22 lo hacen a nivel básico, 13 a nivel intermedio y 4 a nivel avanzado. 14 Manejan Opera mina donde 5 lo hacen a nivel básico, 4 a nivel intermedio y 5 a nivel avanzado. 17 manejan Google Chrome en donde 3 lo hacen a nivel básico, 7 a nivel Intermedio y 7 a nivel avanzado. 44 no tienen ningún manejo de Navegadores.

Interpretación: Al revisar la gráfica se nota que de la mayoría de los encuestados manejan el navegador de internet de Microsoft Internet Explorer lo cual refleja que en nuestro país el ambiente de Windows es el más aceptado, luego lo sigue el navegador de la organización Mozilla, el Firefox, este es un navegador gratuito pero con menos aceptación entre los empresarios encuestados en cuanto a los dos últimos navegadores Opera y Google Chrome son los menos aceptados. El conocimiento de estos navegadores en su mayoría se ubica a nivel básico, aunque hay un buen número de personas que tiene un nivel de conocimiento intermedio y en menor número se encuentra empresarios que tienen un nivel avanzado de conocimientos.

17) De los siguientes tipos de aplicación informática para oficina, marque las que maneja, asimismo indique el nivel de conocimiento que tiene en cada uno de ellos.

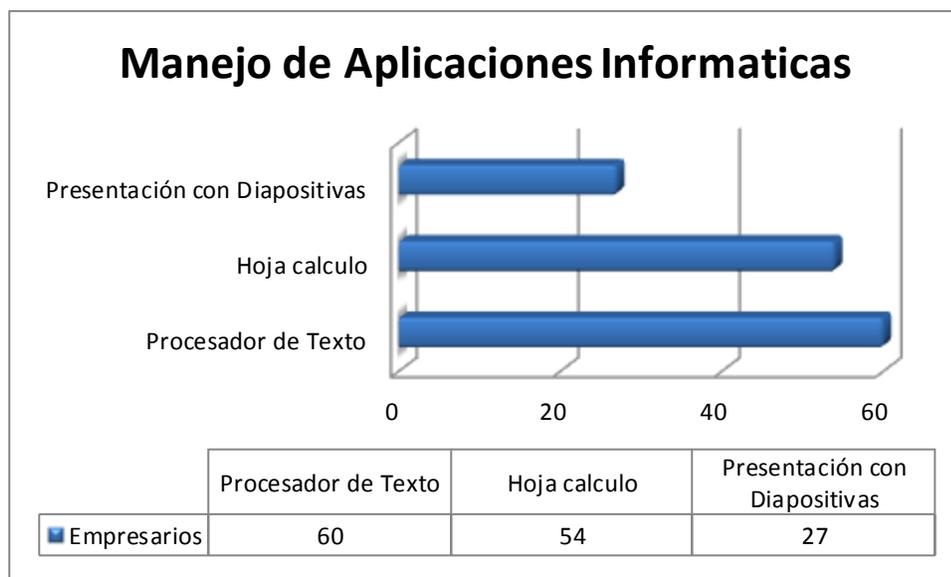
Objetivo: Clasificar a los empresarios según el tipo aplicación informática para oficina que maneja, así como del nivel de conocimiento, a fin de establecer una relación con la modalidad de capacitación adecuada.

Cuadro N° 26 Manejo de Aplicaciones Informáticas.

Manejo de Aplicaciones Informáticas	
Aplicación Informática	Empresarios
Procesador de Texto	60
Hoja calculo	54
Presentación con Diapositivas	27
Ninguno	43

Base de cálculo: 412 (103 empresarios(as) x 4 opciones)

Gráfico N° 26 Manejo de Aplicaciones Informáticas.

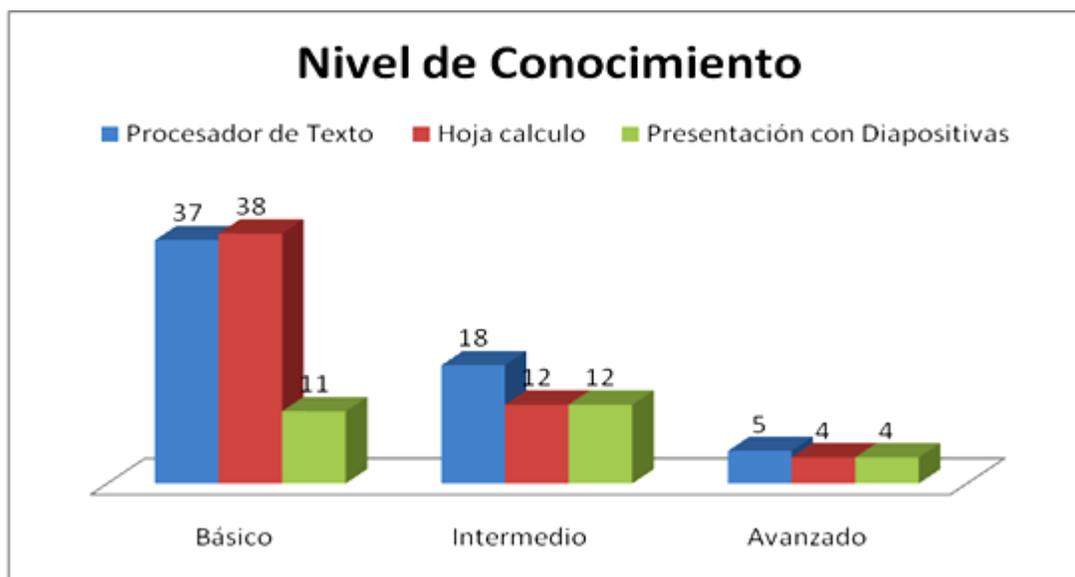


Cuadro N° 27 Nivel de conocimiento de Aplicaciones Informáticas.

Nivel de conocimiento de Aplicaciones Informáticas			
Dispositivo Electrónico	Básico	Intermedio	Avanzado
Procesador de Texto	37	18	5
Hoja calculo	38	12	4
Presentación con Diapositivas	11	12	4
Total	86	42	13

Base de cálculo: 180 (60 empresarios(as) con conocimiento de aplicaciones inf. x 3 opciones)

Grafico N° 27 Nivel de conocimiento de Aplicaciones Informáticas.



Análisis: según los datos obtenidos, de los 103 empresarios encuestados 60 manejan procesadores de texto de los cuales 37 lo hacen a nivel básico, 18 a nivel intermedio y 5 a nivel avanzado, sin embargo para las hojas de cálculo lo manejan 54. De los cuales 38 a nivel básico, 12 a nivel intermedio y 4 a nivel avanzado. Con respecto a presentaciones solo 27 manejan esta aplicación donde 11 lo hacen a nivel básico 12 a nivel intermedio y 4 a nivel avanzado y 43 de los empresarios no tienen ningún manejo de aplicaciones Informáticas.

Interpretación: Con estos datos se puede constatar que la mayoría de empresarios manejan aplicaciones informáticas como procesadores de texto y hojas de cálculo a un nivel de conocimiento básico, un menor número lo hace a nivel intermedio y avanzado. En una menor proporción se encuentran los que manejan aplicaciones para presentaciones con diapositivas, la mayoría de los cuales a diferencia que en las otras aplicaciones, tienen un nivel de conocimiento intermedio.

18) De los servicios de comunicación de texto, voz y video que se presentan a continuación marque los que Ud. maneja, asimismo indique el nivel de conocimiento que tiene en cada uno de los que marque.

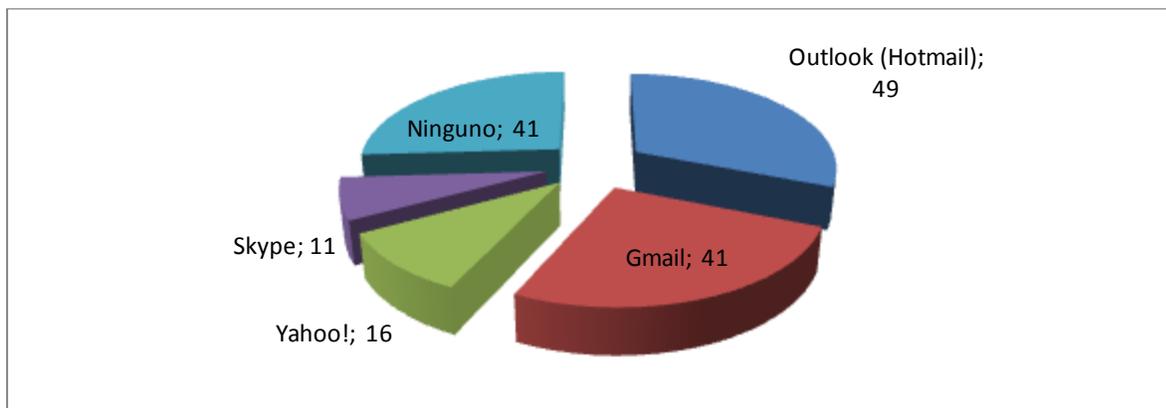
Objetivo: Clasificar a los empresarios según el tipo de servicio de comunicación de texto, voz y video que maneja así como del nivel de conocimiento del mismo, a fin de establecer una relación con la modalidad de capacitación adecuada.

Cuadro N° 28 Manejo de Servicios de Comunicación vía Internet.

Manejo de Servicios de Comunicación vía Internet	
Servicios	Fa
Outlook (Hotmail)	49
Gmail	41
Yahoo!	16
Skype	11
Ninguno	41

Base de cálculo: 515 (103 empresarios x 5 opciones)

Gráfico N° 28 Manejo de Servicios de Comunicación vía Internet.

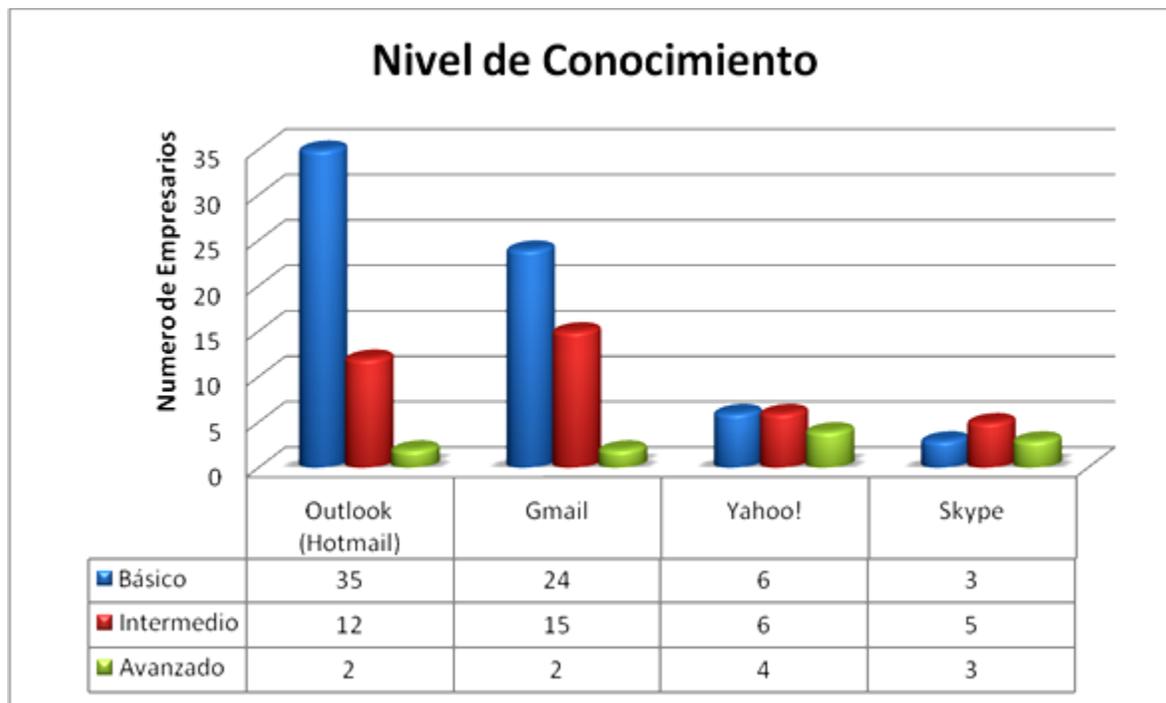


Cuadro N° 29 Nivel de Conocimiento de Servicios de Comunicación vía Internet.

Nivel de conocimiento de Servicios de Comunicación Vía Internet			
Servicios	Básico	Intermedio	Avanzado
Outlook (Hotmail)	35	12	2
Gmail	24	15	2
Yahoo!	6	6	4
Skype	3	5	3
Total	68	38	11

Base de cálculo: 248 (62 empresarios(as) con conocimiento de servicios vía internet x 4 opciones)

Gráfico N° 29 Nivel de Conocimiento de Servicios de Comunicación vía Internet.



Análisis: Según los datos obtenidos de los 103 empresarios encuestados, 49 de estos manejan Outlook, 35 lo manejan a nivel básico, 12 a nivel intermedio, y 2 a nivel avanzado. 38 manejan Gmail de estos 24 lo hacen a nivel Básico, 15 a nivel intermedio y 2 a nivel avanzado. 16 Manejan Yahoo! de estos 6 a Nivel básico, 6 intermedio y 4 a nivel avanzado. 11 manejan Skype 3 a nivel básico 5 intermedio y 3 a nivel avanzado sin embargo, 40 de los empresarios encuestados no manejan ninguna aplicación de mensajería de voz y texto..

Interpretación: Como se puede notar solo 40 empresarios de los 103 encuestados no manejan ninguno de estos servicios de comunicación de texto, audio y video vía internet, tal como se ve en los gráficos 28 y 29 la mayoría de ellos maneja Hotmail también conocido como Outlook a nivel básico, Gmail ocupa el segundo lugar e igualmente el nivel de conocimiento es en su mayoría básico y los que menos manejan los empresarios son los servicios que brindan Yahoo y Skype.

19) De los siguientes servicios de redes sociales marque los que Ud. maneja, asimismo indique el nivel de conocimiento que tiene en cada uno.

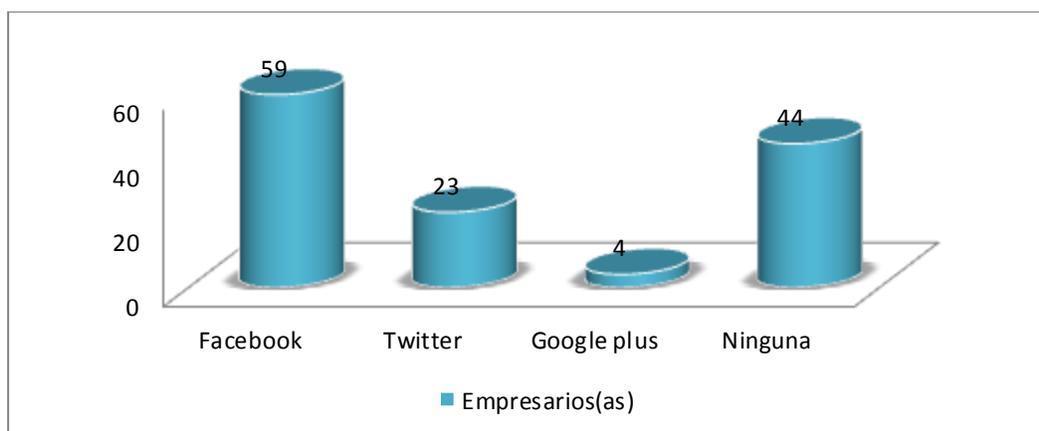
Objetivo: Clasificar a los empresarios según el tipo de servicio de red social que maneja así como del nivel de conocimiento del mismo, a fin de establecer una relación con la modalidad de capacitación adecuada.

Cuadro N° 30 Manejo de Redes Sociales.

Manejo de Redes Sociales	
Redes Sociales	Fa
Facebook	59
Twitter	23
Google plus	4
Ninguna	44

. Base de cálculo: 412 (103 empresarios(as) x 4 opciones)

Gráfico N° 30 Manejo de Redes Sociales.

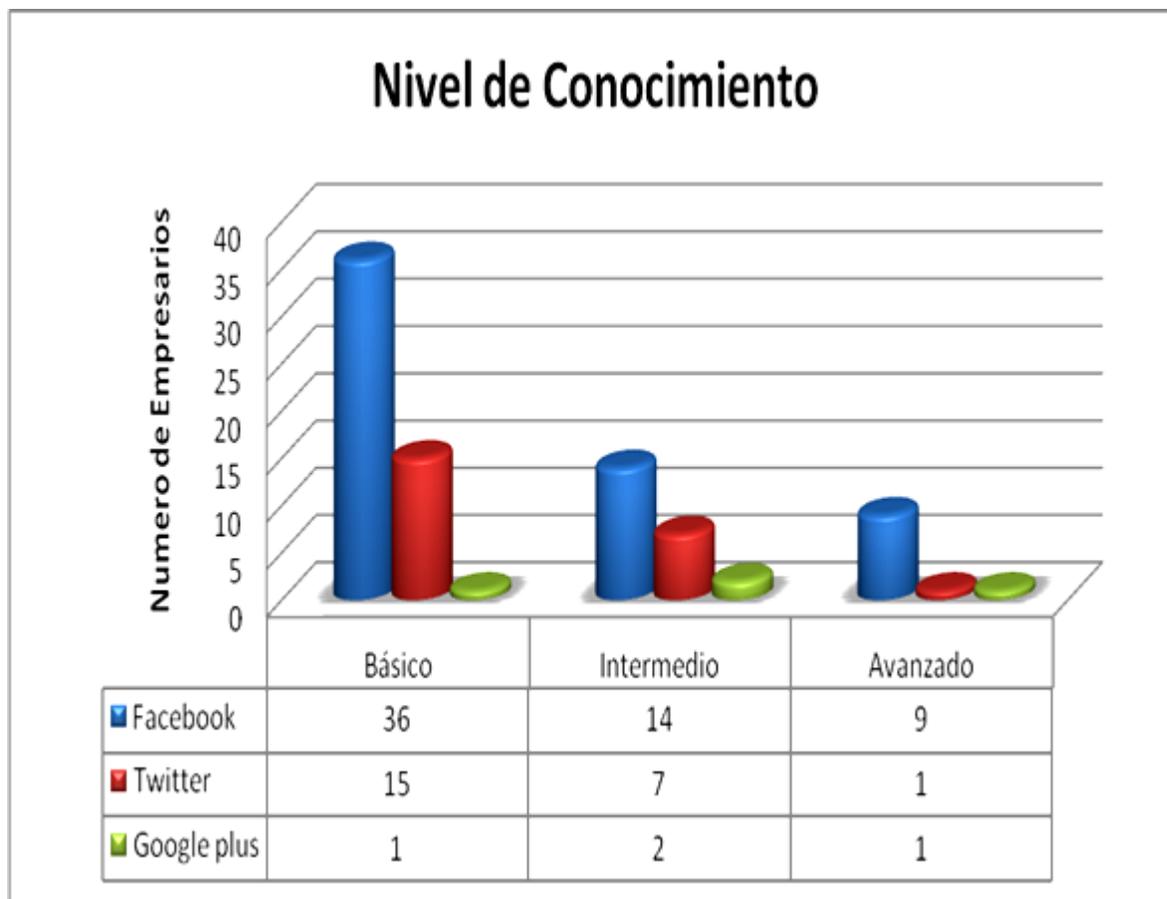


Cuadro N° 31 Nivel de conocimiento de Redes Sociales.

Nivel de conocimiento de Redes Sociales			
Redes Sociales	Básico	Intermedio	Avanzado
Facebook	36	14	9
Twitter	15	7	1
Google plus	1	2	1
Total	52	23	11

Base de cálculo: 177 (59 empresarios(as) con conocimiento de redes sociales x 3 opciones)

Gráfico N° 31 Nivel de conocimiento de Redes Sociales.



Análisis: Según los datos obtenidos se puede observar que 59 empresarios(as) manejan Facebook, de estos, 36 lo manejan a nivel básico, 14 lo manejan a nivel intermedio y 9 a nivel avanzado. Twitter lo manejan 23 empresarios donde 15 lo conocen a nivel básico, 7 a nivel intermedio y 1 avanzado. Google Plus solo tiene un manejo por 4 empresarios de los cuales 1 lo conocen a nivel básico y 2 a nivel intermedio y uno a nivel avanzado. Los empresarios y empresarias encuestados que no manejan ninguna de las redes sociales fueron 43.

Interpretación: Es evidente que Facebook es la red social que maneja el mayor número de empresarios y empresarias encuestados y el nivel de conocimiento que predomina es el básico, la red social que le sigue es Twitter cuyo manejo tiene un

número considerable a un nivel de conocimiento básico y el menos saben manejar es Google Plus la red social de la empresa norteamericana Google.

20) ¿Ha recibido capacitaciones a través de internet?

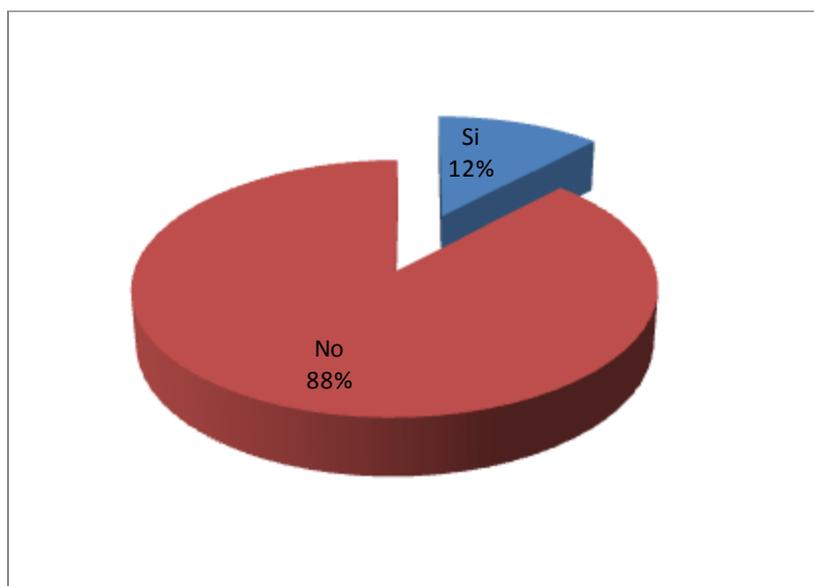
Objetivo: Identificar que tantos empresarios han recibido capacitación en modalidad virtual

Cuadro N° 32 Experiencia en capacitaciones vía internet.

Ha recibido capacitación vía internet	Fa	Fr
Si	12	12%
No	91	88%
Total	103	100%

Base de cálculo: 103 Empresarios(as) que conforman la muestra

Gráfico N° 32 Experiencia en capacitaciones vía internet.



Análisis: Al preguntar al empresario si había recibido capacitación a través de internet, de los 103 empresarios encuestados 91% de ellos contestaron que no, sin embargo, 12% contestaron afirmativamente.

Interpretación: Al observar esta información se aprecia que una minoría de empresarios ha tenido la experiencia de recibir una capacitación virtual y la gran mayoría no ha tenido la oportunidad de experimentar esta modalidad de capacitación.

21) ¿Le gustaría que su empresa recibiera capacitaciones vía internet a través de los seminarios que ofrece FADEMYPE?

Objetivo: Conocer que tanto está de acuerdo el empresario en recibir una capacitación en modalidad Virtual en tiempo real.

Cuadro N° 33 Nivel de aceptación de capacitación vía internet.

Definitivamente. Si	Probablemente Si	Indeciso	Probablemente. No	Definitivamente. No
81	18	3	1	0
79%	17%	3%	1%	0

Base de cálculo: 103 Empresarios(as) que conforman la muestra

Gráfico N° 33 Nivel de aceptación de capacitación vía internet.



Análisis: El 79% de los empresarios encuestados están definitivamente de acuerdo en recibir capacitación a través de internet, el 17% consideran una probabilidad de recibir capacitación de internet. El 3% están indecisos y solo el 1% no está de acuerdo en recibir capacitación a través de internet.

Interpretación: Es muy notorio que la gran mayoría de empresarios y empresarias encuestados manifiestan que definitivamente les gustaría recibir capacitación vía internet con lo cual se confirma el interés de los mismos, aún hay un buen número en los cuales se refleja un probable interés en participar de esta modalidad tal como lo

reflejan los datos del grafico N° 33 y es solo un grupo minúsculo que manifiesta indecisión al respecto. Es interesante que ninguno de los encuestados está definitivamente en contra de experimentar con esta modalidad de capacitación vía internet lo cual deja abierta la opción de participar.

22) ¿Si le pusieramos una calificación al conocimiento que usted tiene de cómo funciona El Sistema capacitación que utiliza la Fundación para el Autodesarrollo de la Micro y Pequeña Empresa para poder seleccionar y beneficiar a los empresarios con el servicio de capacitación en las diferentes áreas ¿Que nota pondría a cada cuestionamiento? donde 5 mayor calificación y 1 la menor.

Objetivo: Tener un criterio claro del conocimiento que los empresarios tienen del sistema que utiliza la Fundación para el Autodesarrollo de la Micro y Pequeña Empresa para tener acceso a poder recibir una capacitación que les ayude al desarrollo de sus empresas.

Cuadro N° 34 Conocimiento en áreas de servicio de FADEMYPE.

Calificación	Facilidad	Empresarios	Requisitos	temáticas	tiempos	lugares	Programas	Costo	Beneficios (subsídios)	Consultores
Uno	2	9	6	5	5	3	11	25	8	4
Dos	2	1	2	4	3	3	6	14	5	6
Tres	11	16	15	14	10	20	19	25	7	8
Cuatro	15	20	18	23	18	23	38	20	15	17
Cinco	73	57	62	57	67	54	29	19	68	68
Total	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103

Gráfico N° 34 Conocimiento en la facilidad de acceso a Capacitaciones.

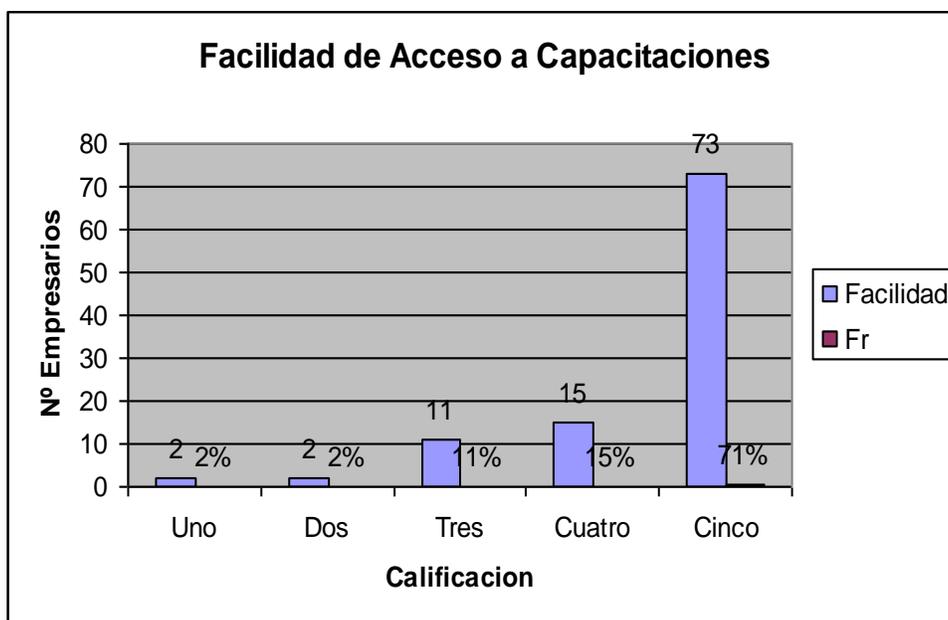


Gráfico N° 35 Conocimiento de los Empresarios que pueden participar en las capacitaciones

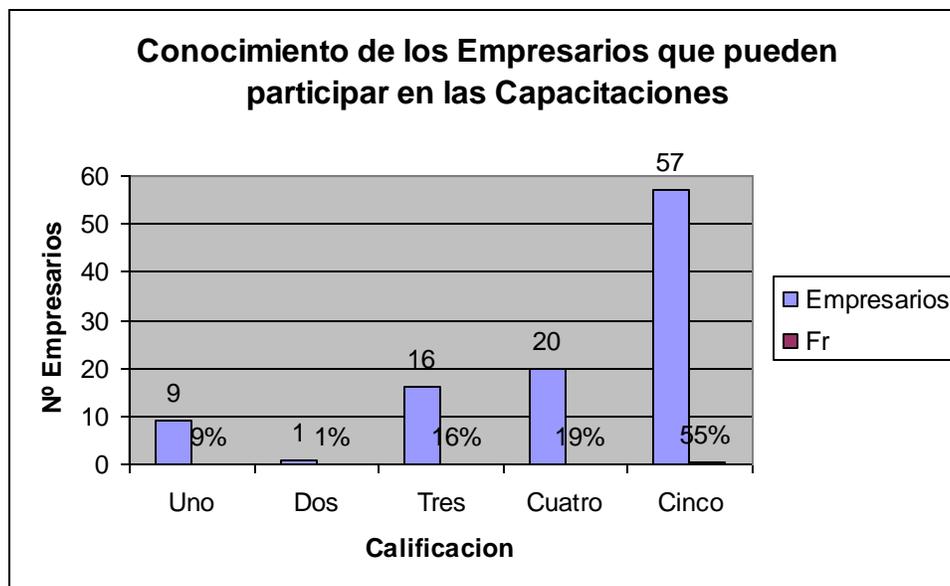


Gráfico N° 36 Conocimiento del empresario sobre los requisitos para participar en las capacitaciones

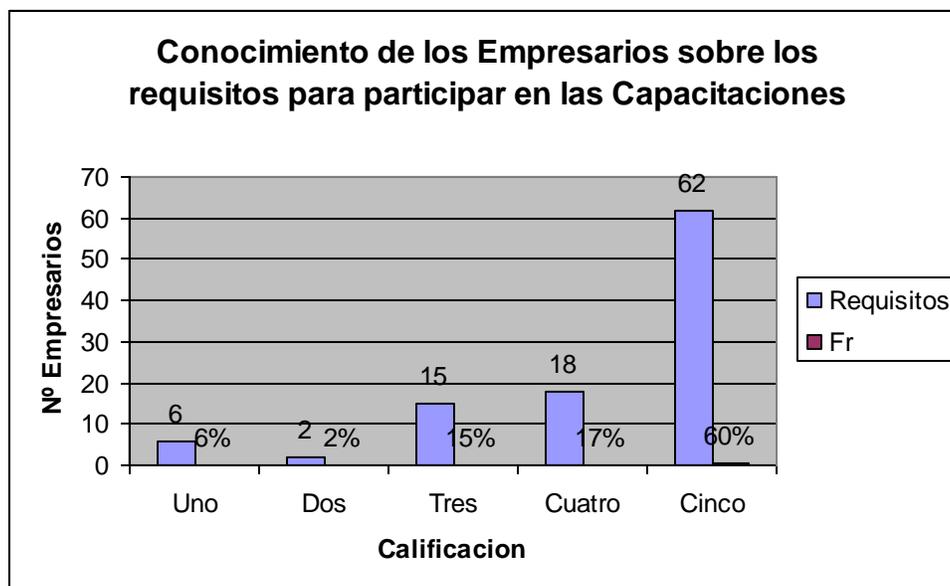


Gráfico N° 37 Conocimiento del Empresario sobre las temáticas de las capacitaciones

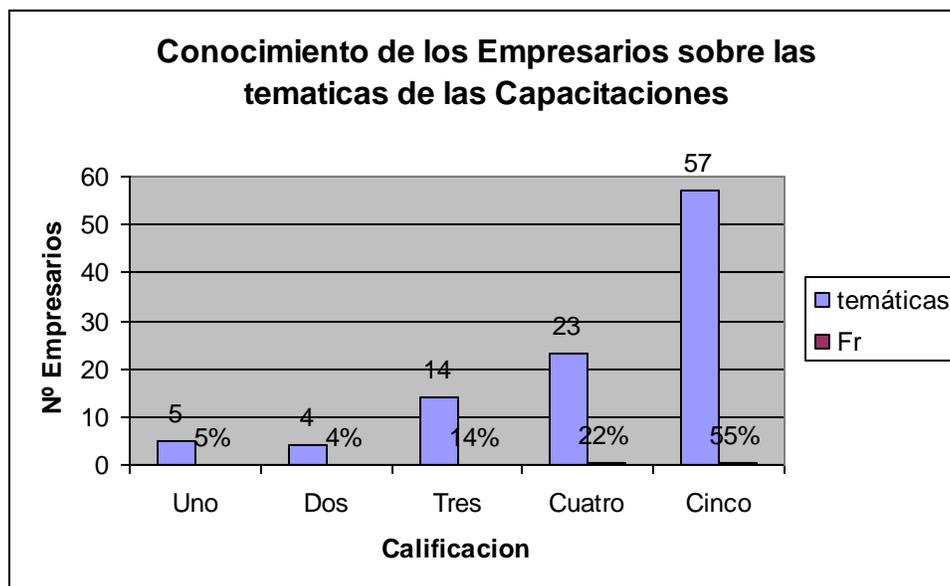


Gráfico N° 38 Conocimiento de los Empresarios sobre los tiempos de duración de las Capacitaciones

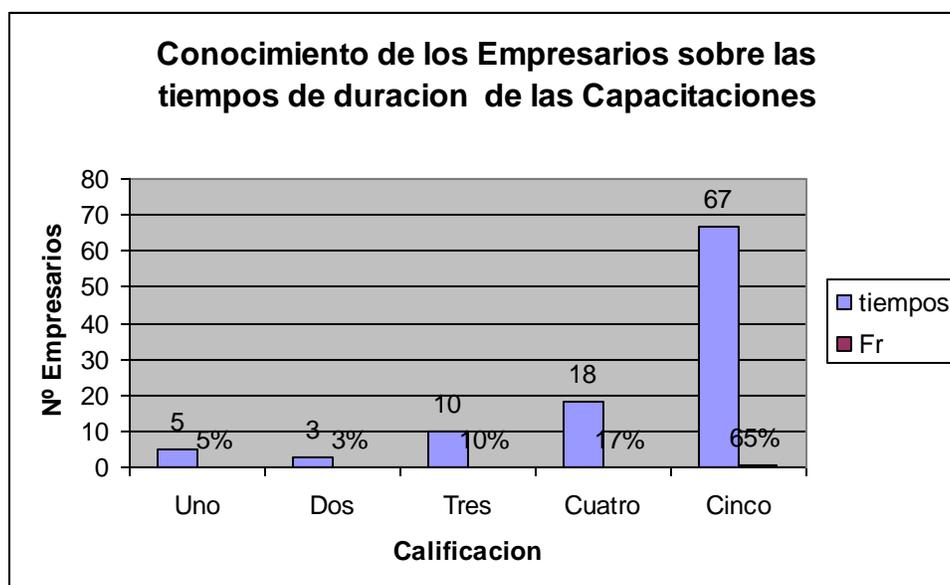


Gráfico N° 39 Conocimiento del Empresario sobre los lugares que se imparten las capacitaciones

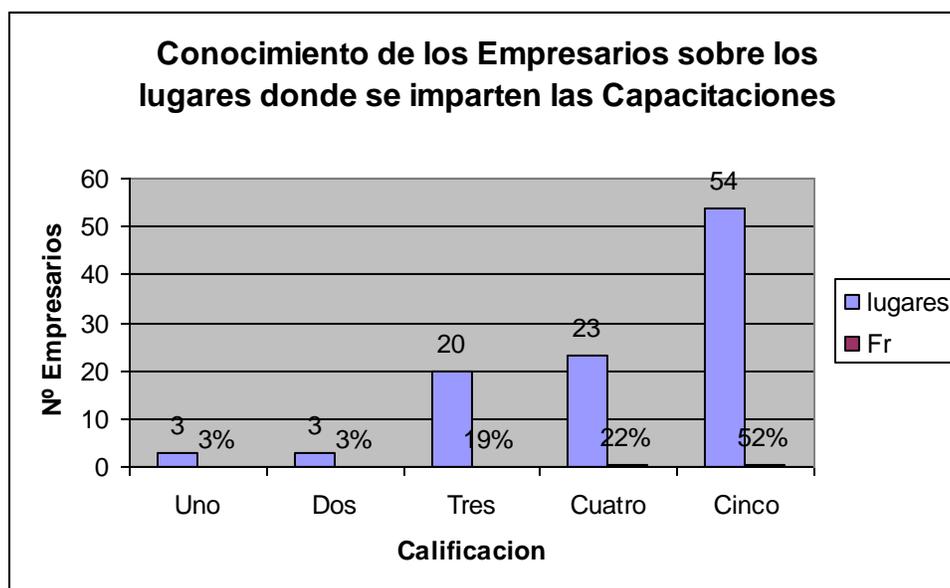


Gráfico N° 40 Conocimiento del Empresario sobre la programación de las Capacitaciones

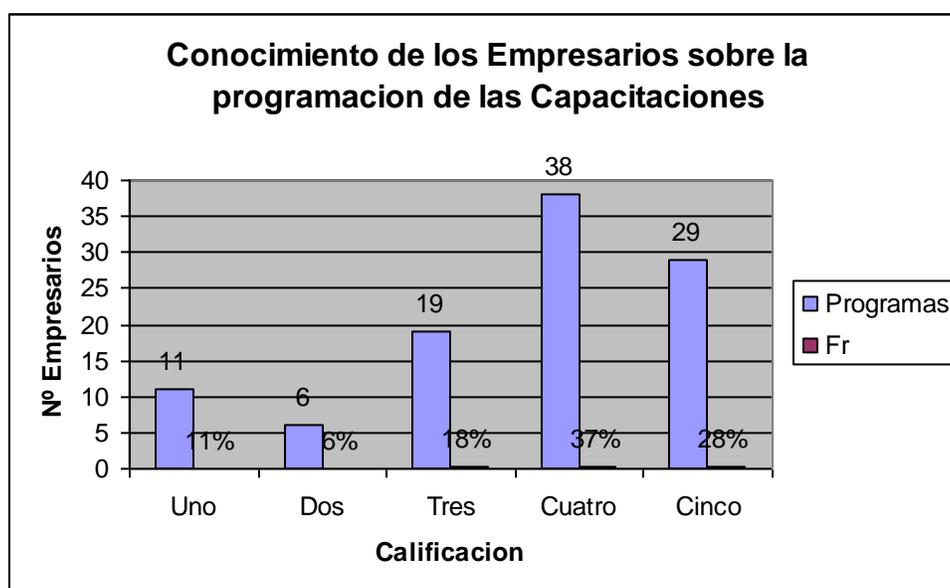


Gráfico Nº 41 Conocimiento de los empresarios sobre los costos de las Capacitaciones

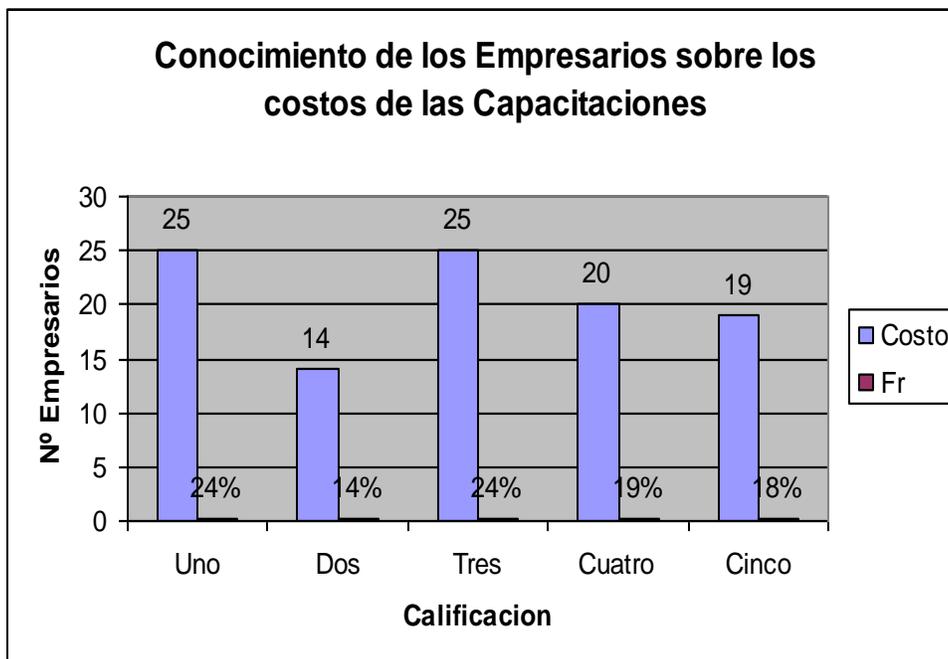


Gráfico Nº 42 Conocimiento de los Empresarios sobre los beneficios en los subsidios de las capacitaciones.

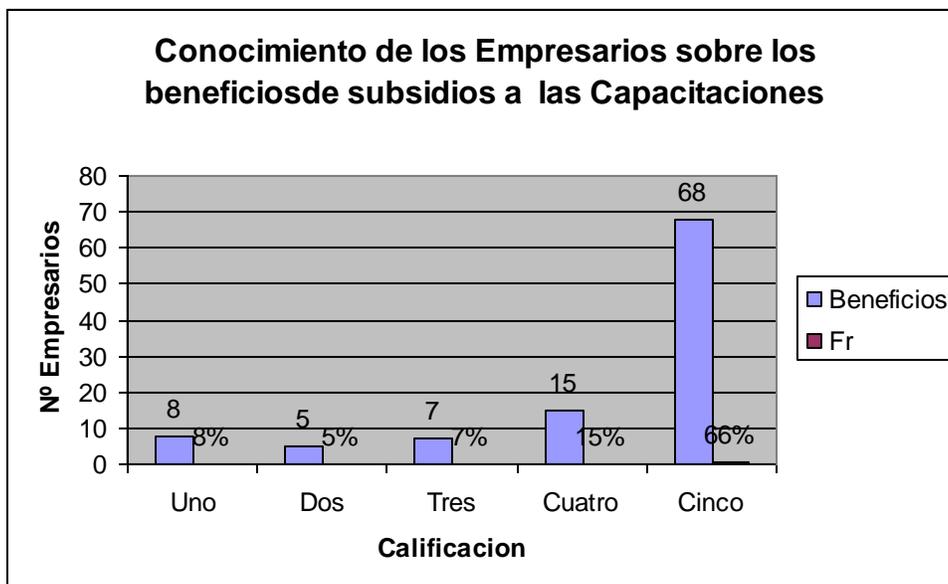
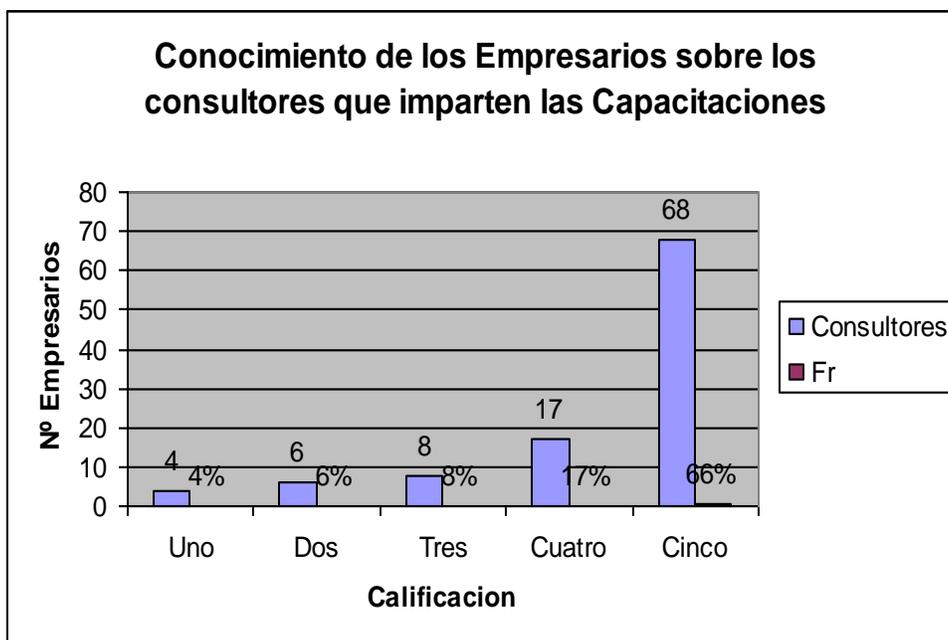


Gráfico N° 43 Conocimiento del Empresario sobre los consultores que imparten las capacitaciones.



Análisis: Se preguntó al empresario del conocimiento que tenía sobre el sistema de capacitación que utiliza FADEMYPE y pusiera una calificación dependiendo de su conocimiento referente a la facilidad de acceso que tiene el empresario participar en el programa de capacitación, de los 103 encuestados 73 o sea el 71% puso la mayor calificación lo que indica que conoce cómo funciona el programa que desarrolla la institución y las facilidades de acceso que tiene el empresario a participar y solo el 1% dice no conocer,. De los empresarios sujetos a participar en el programa de capacitación el 55% conoce los requisitos un 19 % los conoce menos y un 9% no los conoce. Al consultarles sobre las temáticas de capacitación que ofrece la fundación el 55% dice conocerlas el 17% conoce menos y un 5% dice no conocer las temáticas que se imparten. Al preguntarles si conocían de los tiempos de duración de las capacitaciones el 60% Conoce el 17 % conoce menos y solo el 5% no conoce la duración de estos., cuando se les pregunto sobre los lugares donde se imparten las capacitaciones el 52% dijo conocer, el 19% conoce menos un 3% no conoce nada, con

respecto a los costos de las capacitaciones hay un porcentaje alto que desconocen sobre este tema, ya que el porcentaje entre las personas que conocen mucho y las que conocen poco es similar rondado el 23%, referente a los beneficios y los consultores el empresario conoce mucho ya que 66% en cada interrogante es mayor el conocimiento.

Interpretación

Como se puede observar en los gráficos la mayoría de los empresarios y empresarias encuestadas conocen sobre el sistema de capacitación que maneja FADEMYPE, en la mayoría de áreas, las tres que más conocen son la Facilidad de Acceso a las capacitaciones, los subsidios de las capacitaciones y la información sobre los consultores. Con un menor conocimiento se ubican el Costo de las capacitaciones y la programación de capacitaciones que esta institución tendrá a futuro.

Anexo N° 7 Cotización de Servicio de Internet



San Salvador 11 de Julio de 2014.

Señores FUNDACION SALVADOREÑA PARA EL AUTODESARROLLO DE LAS MYPE

Presente.-

En esta oportunidad, presentamos a su prestigiosa empresa el producto **TURBONETT**, el cual está basado en la tecnología ADSL, cuyas siglas significan **ASIMETRIC DIGITAL SUSCRIBER LINE**. (Línea de abonado Digital Asimétrica). La tarifa mensual es para internet y línea fija.

El detalle de los costos del servicio se especifica a continuación:

OFERTA COMERCIAL

VELOCIDAD	TARIFA MENSUAL
3 Mbps	\$35.00
2 Mbps	\$27.00
1 Mbps	\$22.00

- Tarifas no Incluyen IVA;
- Contrato a 18 meses

En espera que nuestra oferta cubra las expectativas necesarias de su empresa.

Atentamente,



CLARO
29 Calle Poniente y 11 Av. Norte, Central Claro San Miguelito, San Salvador, El Salvador
T (503)2250-5555 www.claro.com.sv

Anexo N° 8 Manual de uso de las plataformas de información y comunicación vía Internet utilizadas en el Sistema de capacitación

Contenido

Introducción

Objetivos

- a. Video llamadas mediante plataformas de comunicación vía Internet.....1
- B. Comunicación Mediante Correo electrónico.....2
- C. Recepcion de datos para ingresar a capacitacion via WEBEX.....3
- D. Descarga del complemento de WEBEX4
- E. Ingreso de nombre y contraseña del Participante.....5
- F. Interfaz principal de WEBEX.....6
- G. Aplicación de WebEx para compartir escritorio de la computadora.....9
- H. Utilización de Cámara Web, audio, y video WEBEX.....10
- I. Aplicación para compartir página Web y video en Internet desde plataforma WEBEX.....12

INTRODUCCION

Las tecnologías de información y comunicación vía internet ha venido a revolucionar el mundo al brindar oportunidades de transmitir el conocimiento obviando las clásicas barreras de tiempo y distancia que hace unos años hacían costosa la comunicación. Hoy en día estas tecnologías también tienen aplicabilidad en el área de la formación de recursos humanos.

El presente manual está elaborado precisamente para explicar con detalles la aplicación de las principales tecnologías de información y comunicación que manejan los salvadoreños en el área de las capacitaciones. Específicamente se explica el manejo de correo electrónico y su aplicación para realizar contacto con los participantes, la otra TIC vía internet es la video llamada la cual se realiza mediante Skype o redes sociales, esta se tiene un contacto más efectivo al contar con la comunicación verbal y gestual.

El manual concluye con el detalle del uso de una plataforma informática especializada para la educación en línea, la cual comprende una serie de aplicaciones para aprovechar los recursos de transmisión de conocimiento que usualmente se usan en las capacitaciones presenciales combinados con la posibilidad de transmitir información directamente de la internet.

OBJETIVOS

Objetivo General:

Presentar un manual que explica con detalle el uso de las tecnologías de información y comunicación aplicadas en el sistema de capacitación vía internet presentado a FADEMYPE.

Objetivos específicos:

1. Explicar el uso de la plataforma especializada para educación en línea WebEx utilizada para transmitir capacitaciones vía internet.
2. Detallar la utilización de correo electrónico como parte del sistema de capacitación vía internet.
3. Mostrar la forma en que se utilizan las video llamadas en el sistema de capacitación vía internet.

MANUAL DE USO DE LA PLATAFORMAS DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN VIA INTERNET

A. Video llamadas mediante plataformas de comunicación vía Internet

La siguiente figura muestra el uso de video llamadas mediante Skype, Facebook y Gmail para comunicación con los empresarios y empresarias quienes efectúan los siguientes pasos:

- Abrir su cuenta de Skype, Facebook o Gmail.
- Al abrir la cuenta se recibirá la invitación para la video llamada
- Al aceptar la invitación la plataforma hará uso del micrófono y la cámara web de los participantes.
- Los participantes llevan a cabo la entrevista virtual mediante video llamada.

Figura N° 1 Video llamada con plataformas de comunicación vía Internet



Detalle de la Figura N° 1

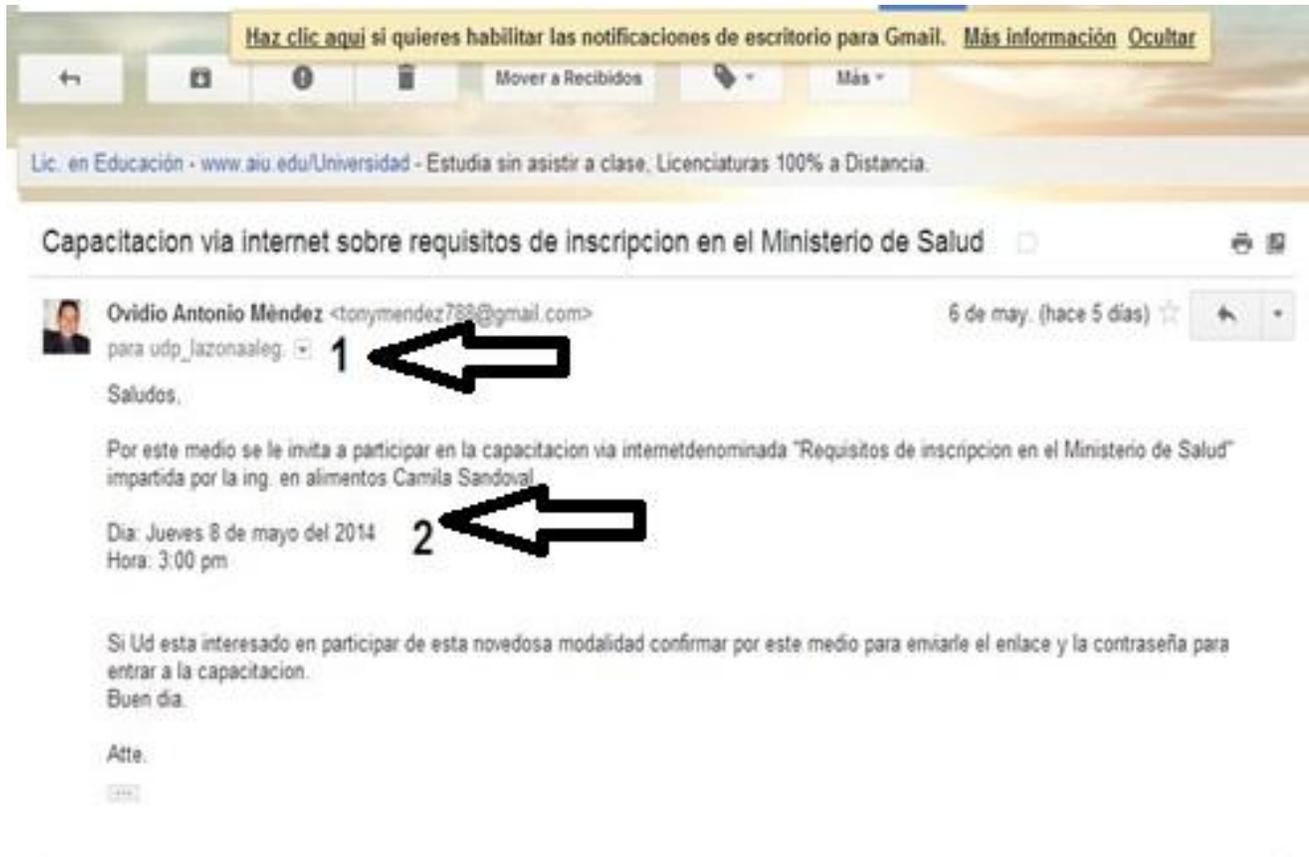
1. Video de la cámara web del empresario en una entrevista virtual
2. Los participantes se comunican verbal y gestualmente gracias al audio y video de la comunicación.
3. Cada participante puede ver el video que transmite en una pantalla más pequeña.

B. Comunicación mediante correo electrónico.

En la siguiente figura se muestra la comunicación vía correo electrónico para brindar información a los empresarios, con los siguientes pasos:

- Abrir su cuenta de Gmail o Hotmail(Outlook)
- Revisar en la bandeja de entrada los correos relacionados con las capacitaciones ofertadas por FADEMYPE.
- Verificar la información y confirmar su participación.

Figura N° 2 Comunicación vía correo electrónico



Detalle de la figura N° 2

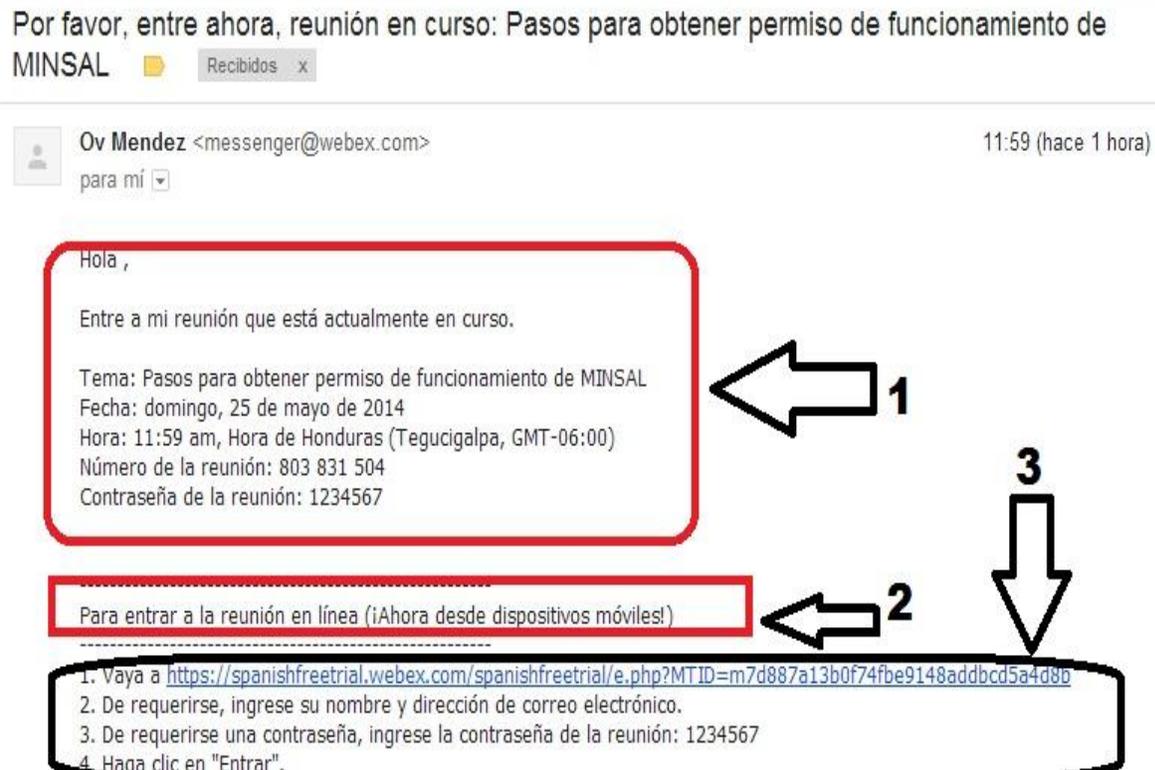
1. Los asesores de FADEMYPE envían el correo electrónico directamente a la cuenta de correo del empresario.
2. En el correo electrónico se detalla la información que el empresario necesita.

C. Recepción de datos para ingresar a capacitación vía WEBEX

En la siguiente figura se muestra la recepción de datos para un evento de capacitación mediante correo electrónico, la cual se realiza de la siguiente manera:

- El empresario abre su cuenta de correo electrónico en la cual se encuentra la invitación.
- En el correo electrónico encontrará los datos de la capacitación tales como el tema, fecha, hora, Número de reunión, la contraseña y el enlace virtual para entrar al evento.

Figura N° 3 Recepción de datos para ingreso a la capacitación en WEBEX



Detalle de la Figura N°16

1. En esta parte se ubican todos los datos generales de la capacitación y la contraseña para ingresar a la misma.
2. La plataforma WebEx brinda la opción de ingresar con un dispositivo móvil con conexión a internet.
3. En esta parte se ubica el enlace que envía a los participantes desde el correo electrónico a WebEx además de una serie de indicaciones para el ingreso.

D. Descarga del complemento de WEBEX

En la siguiente figura se muestra la manera de descargar el complemento para poder acceder a las capacitaciones en la plataforma WebEx, este complemento ayuda a los participantes a poder utilizar sus cámaras web y equipos de audio para recibir la capacitación y se instala de la siguiente manera.

- Al ingresar con el enlace enviado al correo (ver figura N°7) la plataforma pedirá permiso para ejecutar el complemento.
- WEBEX brinda la opción de guardar en la computadora el complemento o solamente ejecutarlo al entrar.
- Al ejecutar el complemento este se descarga en la computadora y la plataforma comienza a gestionar el ingreso a la capacitación virtual.

Figura N° 4 Descarga de complemento de WEBEX



Detalle de la Figura N° 20

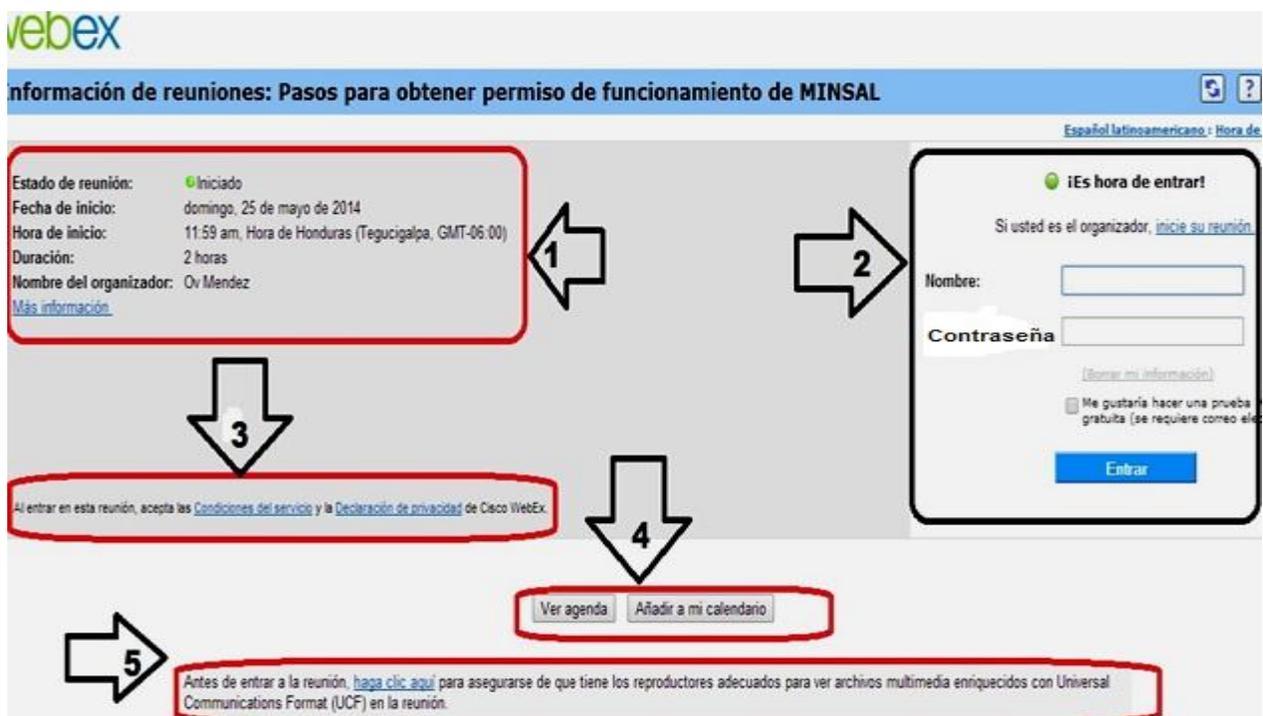
1. Antes de ingresar a la plataforma se debe instalar un complemento que brinda WebEx para poder ejecutar la plataforma.
2. Si no se quiere volver a descargar esta la opción de ejecutarlo cada vez en este sitio.
3. Al aceptar la plataforma comienza la gestión para organizar la reunión.

E. Ingreso de Nombre y contraseña del participante

En la siguiente figura se muestra como ingresar a la capacitación en WEBEX cuando ya se ha descargado el complemento que esta plataforma requiere, dicho ingreso se realiza de la siguiente manera.

- Después de descargar el complemento WEBEX abre una pantalla que contiene los datos principales de la reunión.
- En esta pantalla se busca la sección derecha donde aparece el espacio para escribir el nombre y la contraseña que se le envió anteriormente.

Figura N°5 Ingreso de Nombre y contraseña de participante



Detalle de la Figura N° 5

1. Generalidades de la video conferencia.
2. En este apartado se ingresa el nombre del participante y su contraseña.
3. Condiciones del servicio y declaración de privacidad.
4. Botones para visualizar la agenda y el calendario que brinda WebEx.
5. WebEx brinda el servicio de actualización del software necesario para la video conferencia.

F. Interfaz principal de WEBEX.

En las siguientes cuatro figuras se muestran los detalles que contiene la interfaz de usuario de la plataforma WEBEX para la persona que transmite una capacitación.

Figura N° 6 Interfaz de usuario para capacitador de WEBEX



Esta interfaz de usuario nos muestra varias opciones que podemos apreciar con más detalle en las siguientes figuras.

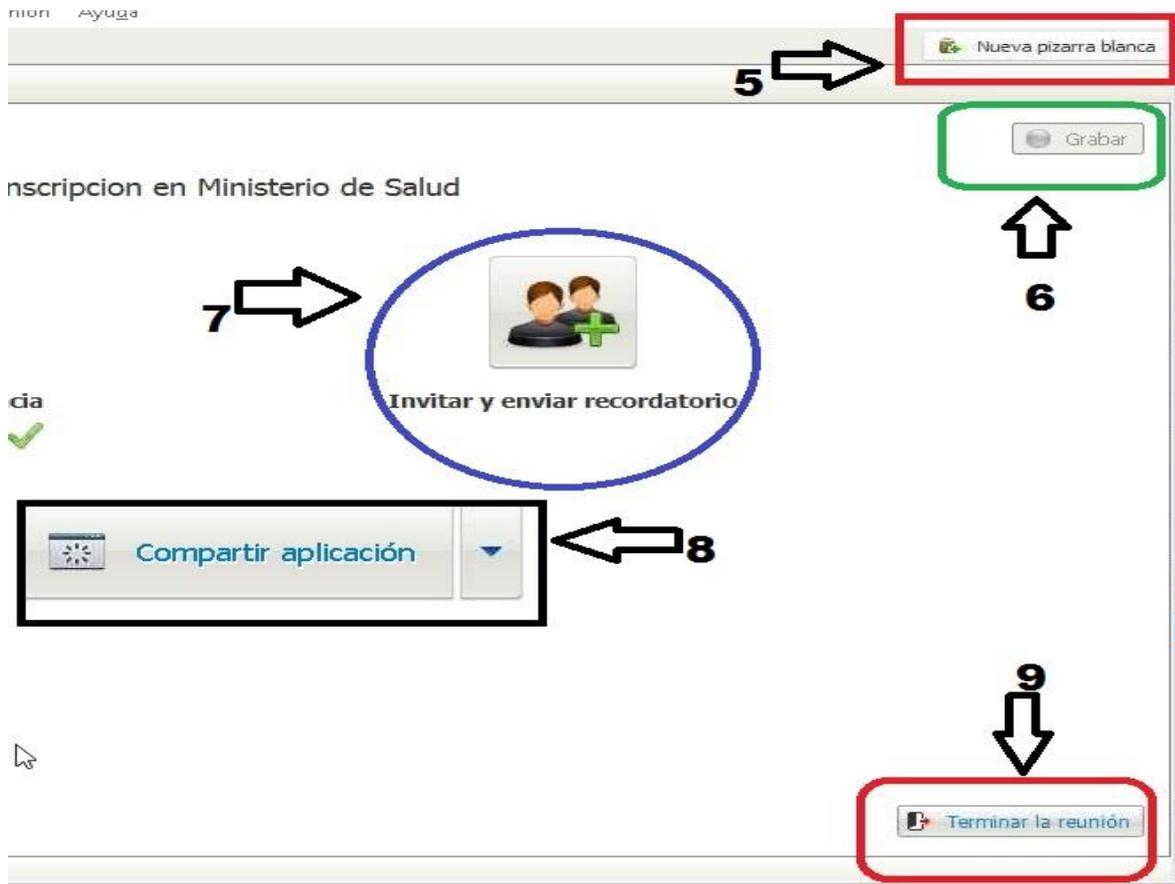
Figura N° 7 Interfaz de usuario del capacitador parte 1.



Detalles de la figura N° 7

1. Barra de menú: Muestra las mismas opciones que están desplegadas en toda la interfaz de usuario pero de una forma resumida.
2. Inicio Rápido: Despliega las opciones para comenzar con la video conferencia de una forma básica.
3. En esta parte se encuentra el nombre del video conferencia y el tema de la misma.
4. Aquí se muestra la confirmación de la conexión al audio de la conferencia.

Figura N° 8 Interfaz de usuario del capacitador parte 2



Detalles de la figura N° 8

5. Botón para activar pizarra: Esta función permite usar una pizarra virtual donde se puede dibujar con el mouse o escribir texto.
6. Botón de Grabación: Con este se puede grabar el audio y video de la capacitación.
7. Recordatorio de invitación: Sirve para recordar que la reunión está a punto de iniciar mediante el envío de e-mail.
8. Botón compartir Aplicación: Permite compartir el escritorio o una aplicación específica de la computadora o internet.
9. Esta función da por terminada la reunión para todos los participantes.

Figura N° 9 Interfaz de usuario del capacitador parte 3



Detalles de la figura N°9

10. Barra de paneles: Muestra un resumen de los paneles mostrados en la comunicación de la capacitación.
11. Panel de video: Muestra las imágenes transmitidas por el ponente y los demás usuarios desde sus cámaras web.
12. Panel de participantes: Muestra a todos los participantes conectados al video conferencia.
13. Panel de Chat: Permite una comunicación escrita con uno o todos los participantes a la vez.

G. aplicación de WebEx para compartir escritorio de la computadora

En la siguiente figura se muestra la aplicación que permite compartir el escritorio de la computadora de los participantes en la plataforma WEBEX de la siguiente manera:

- Para controlar el contenido que se quiere compartir del escritorio se utilizan las opciones contenidas en la Barra de control.
- Una vez elegidos los elementos a compartir estos llevarán un título visible con la leyenda “compartido” y podrán ser vistos por todos los participantes en la video conferencia.
- Para detener esta función se presiona el botón “Detener la compartición” ubicado en la Barra de control.

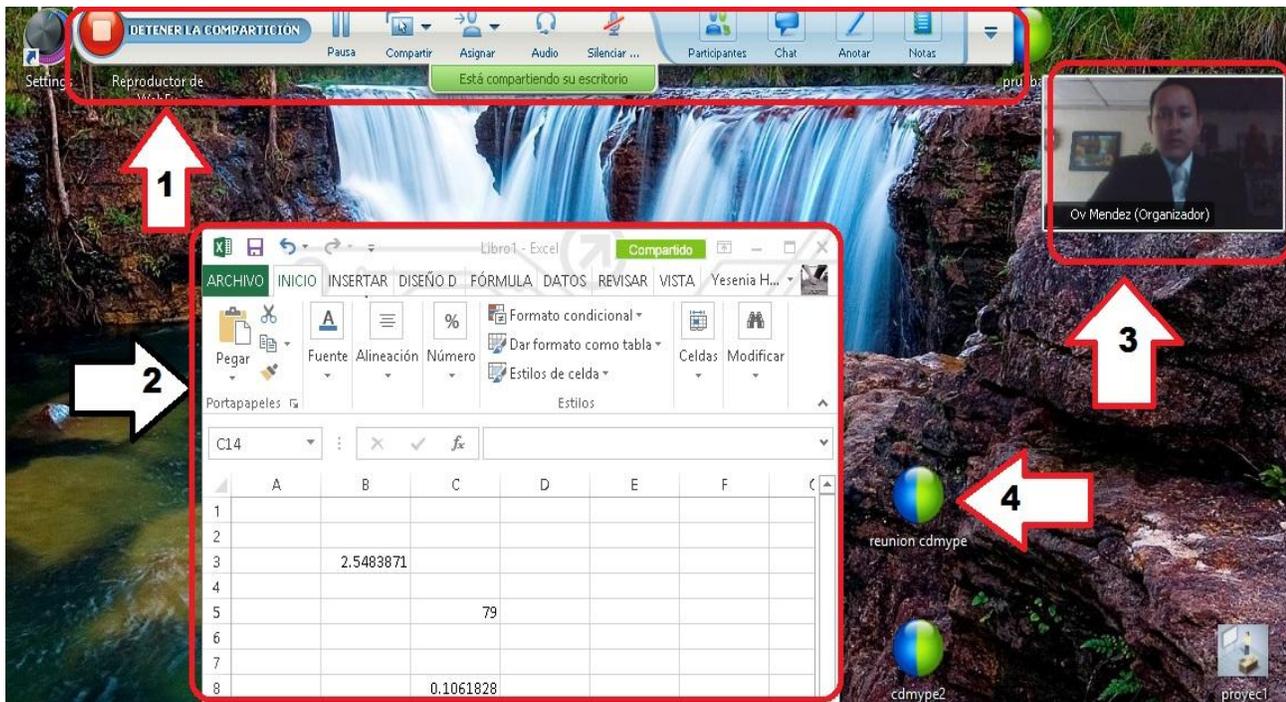


Figura N° 10 Interfaz de usuario de la aplicación para compartir escritorio de WebEx

Detalles de la figura N°10

1. Barra de control para compartir escritorio: Contiene las funciones para detener, pausar y reiniciar la función de compartir el contenido del escritorio.
2. Lo que se comparte en el escritorio lleva el título “compartido” lo que da a entender que todos los participantes pueden verlo como esta hoja de Excel.
3. El ponente tiene la opción de dejar su cámara de video abierta para que los participantes puedan verlo al momento de la exposición.
4. El ponente puede hacer uso de los iconos del escritorio sin ninguna restricción tal como el que aquí se muestra,

H. Utilización de cámara web, audio y video en WEBEX

En las siguientes figuras se muestra como se utilizan los dispositivos de audio y video aplicables a la plataforma WEBEX de la siguiente manera:

- Para preparar el audio se ingresa a la pantalla(mostrada en la figura N°11) para configurar la audio conferencia
- Se escoge si se desea utilizar un teléfono o una computadora para la conexión de audio.
- Por último se realiza la prueba del micrófono y los altavoces.
- Para el video se ingresa al panel del participante mostrado en la figura N° 12.
- Se presiona en la figura verde en forma de cámara y el video se conecta automáticamente desde la cámara web del participante.

Figura N° 11 Interfaz de configuración de Audio conferencia



Detalles de la figura N° 11

1. Opción para conectar el audio desde el teléfono
2. Opción para conectar el audio desde la computadora.
3. Opción para probar altavoces y micrófono.

Figura N° 12 Uso de cámara web, audio y charla virtual en capacitaciones



Detalle de la Figura N° 12

1. Uso del panel de video, Entre los participantes en la video conferencia todos pueden verse entre sí, usando cámara web.
2. Uso del panel de participante para controlar audio y video, aquí se puede cerrar y abrir el micrófono de cada participante así como controlar el uso del video mediante la figura verde en forma de cámara.
3. Uso del panel de control de organizador, Desde este se puede pasar los privilegios de control de la plataforma a otro participante y de esta manera él puede controlar el audio y administrar la participación de los participantes
4. Uso del panel de chat, En este se pueden enviar mensajes personales o grupales a los participantes en la capacitación.

I. Aplicación para compartir página web y videos en internet desde la plataforma WEBEX

En las siguientes figuras se muestra la aplicación para compartir una página de internet y un video on line desde WEBEX de la siguiente manera:

- Se utiliza la barra de control para compartir escritorio
- Se abre un navegador web en la computadora y se escribe la dirección electrónica de la página de internet (ver figura 13) o del video (ver figura 14).
- WEBEX nos indica que se está compartiendo una aplicación en un rotulo verde bajo la barra de control.
- Se navega en la página de forma normal y todos los participantes en la. Videoconferencia pueden verlo y escucharlo.

Figura N° 13 Pagina web desde WEBEX



Detalle de la figura N° 13

1. En esta parte se puede apreciar que se está transmitiendo la información directamente de la página web escogida para la ponencia.
2. En el panel de control para compartir escritorio se nota el mensaje que envía la plataforma para verificar que se está compartiendo una aplicación.
3. Cada participante puede ver todo el contenido de la página web transmitida

Figura N° 14 Presentación de video desde WEBEX



Detalle de la Figura N°14

1. Como se puede apreciar se transmite un video relacionado con la ponencia directamente desde YouTube.
2. En la transmisión del video se pueden aprovechar todas las características que ofrece esta página Web para compartir videos.
3. La plataforma informa que en ese momento se está compartiendo la aplicación seleccionada.

Anexo N° 9 Elaboración de Carta Didáctica aplicando el método de diseño creativo

I- OBJETIVO GENERAL DE APRENDIZAJE

Al finalizar el programa los participantes conocerán y aplicaran los requisitos de funcionamiento para obtener los permisos de salud.

TAREA	(CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES)	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE	VERIFICACIÓN DEL APRENDIZAJE
REQUISITOS PARA OBTENER LOS PERMISOS DE SALUD	Introducción	Que los participantes conozcan los antecedentes para obtener los permisos de funcionamiento	Que haga su propio esquema de los elementos de salud
	Ventajas	Importancia de aplicar los procedimientos de salud.	Que el empresario se esfuercen por aplicar procedimientos de buenas prácticas de manufactura.
	Desventaja.	Que el participante conozca los procesos y riesgos, al no cumplir con los requisitos de calidad.	Que el empresarios conozcan procedimientos, riesgos al no cumplir requisitos de calidad e inocuidad.
	Pasos para obtener los permisos de funcionamiento, reglamentos La ley	Que el participante conozca los procesos para obtener los permisos de funcionamiento.	Que los empresarios comprendan los requisitos que los reglamentos de salud para que se orienten para cumplirlos.
	Reglamento técnico centro americano	Que los empresarios conozcan algunos artículos que le orienten para cumplir los requisitos de funcionamiento.	Que los empresarios comprendan los requisitos que los reglamentos de salud para que se orienten para cumplirlos.

II- FASE DEL ARTISTA

En ésta fase el consultor ordena la didáctica del aprendizaje, en base a los objetivos específicos, donde se pueden aplicar métodos tales como aprendiendo haciendo, el empresario expresa las practicas o la experiencia de la aplicación del tema en su empresa, para que el experto ataque en la exposición formas de cómo hacer las cosas dentro de la empresa, sus ventajas; formas de trabajo, es decir que esta temática se hace una exploración del tema además se van haciendo prácticas y luego se evalúa.

APLICACIÓN DE TÉCNICA DE LOGICA ALTERADA

OBJETIVO DE APRENDIZAJE	FASE 1 Teoría /Practica	FASE 2 Experiencia/practica	FASE 3 Teoría, expe- riencia/practica	FASE 4 Evaluación
Que los participantes conozcan los antecedentes para obtener los permisos de funcionamiento	TEORIA	EXPERIENCIA	PRACTICA	EVALUACION
Importancia de aplicar los procedimientos de salud.	TEORIA	EXPERIENCIA	PRACTICA	EVALUACION
Que el participante conozca los procesos y riesgos, al no cumplir con los requisitos de calidad.	PRACTICA	EXPERIENCIA	TEORIA	EVALUACION
Que el participante conozca los procesos para obtener los permisos de funcionamiento.	TEORIA	PRACTICA	EXPERIENCIA	EVALUACION
Que los empresarios conozcan algunos artículos que le orienten para cumplir los requisitos de funcionamiento.	TEORIA	PRACTICA	EXPERIENCIA	EVALUACION

Una vez que se tiene los objetivos del aprendizaje, los objetivos específicos y las actividades se preparan la carta didáctica y la utilización de recursos que se utilizaran para dicho capacitación, y luego verificar el aprendizaje de los empresarios.

III-CARTA DIDÁCTICA:

JORNADA: Requisitos para obtener Permiso de Funcionamiento del MINSAL.

Objetivo: Los participantes conocerán y aplicaran los requisitos de funcionamiento para obtener los permisos de salud.										
Hora	Tema	Objetivo del tema	Ejercicio	Objetivo del ejercicio	Método	Tiempo	Actividad de la participante	Actividad del facilitador/a	Recursos	Verificación del aprendizaje (acciones)
8:00 am	Bienvenida	Iniciar el evento o taller			Plenaria	10 min.	Observar atender	Dar bienvenida	Webex, Cañón, laptop	
8:30 am	Presentación	Favorecer el conocimiento de los participantes del grupo	Presentación personal	Conocerse y generar confianza e integración	Exposición Participativa	15 min.	Presentarse	Instruir Motivar Moderar	Cañón laptop, webex,	
9:00 am	Nivelación de expectativas	Equilibrar las expectativas de las participantes con los contenidos que el taller le ofrecerá	Nivelación de expectativas, Con preguntas Generadoras Que esperan del taller	Nivelación de expectativa con relación al taller	Plenaria Participación	30 min.	Reflexionar Aportar Escuchar	Registrar Ordenar procesar	Cañón laptop, Webex,	Para frasear y organizar la idea de las participantes. Nivelar expectativas sobre el taller
9:10 am	Presentación del objetivo y del programa	Relacionar las expectativas de las participantes con el objetivo planteado.	Exposición Descripción	Dar a conocer el objetivo del taller y del programa	Plenaria expositiva	5 min.	Escuchar	Presentar Aclarar	Visualización Cañón laptop, Webex,	Que exprese el nivel de expectativas
9:45 am	Antecedentes	Que los participantes conozcan los antecedentes para obtener los permisos de funcionamiento	Exposición de la conceptualización	Estimular de forma visual los requisitos de funcionamiento	Plenaria Participación grupal	30. min.	Visualizar Reflexionar Interpretar procesar	Facilitar el proceso	Proyector Laptop Página web, WebEx, YouTube	Que haga un diseño de la aplicación de los de los requisitos en su empresa.

10:15 am	Ventajas	Importancia de aplicar los procedimientos de salud.	Exposición	Presentar la ventajas de los requisitos de salud,	Ciclo de Aprendizaje Vivencial	45.00	Visualizar Reflexionar Interpretar procesar	Facilitar el proceso	Proyector Laptop Página web, WebEx, video YouTube	Que el empresario se esfuercen por aplicar procedimientos de buenas prácticas de manufactura.
10:30 am	Desventajas	Que el participante conozca los procesos y riesgos, al no cumplir con los requisitos de calidad.	Exposición	Que los participantes unan sus esfuerzos para formular un proyecto de vida en la empresa.	Ciclo de Aprendizaje Vivencial	45.00	Visualizar Reflexionar Interpretar procesar	Facilitar el proceso	Proyector Laptop Página web, WebEx, video YouTube	Que el empresarios conozcan procedimientos, riesgos al no cumplir requisitos de calidad e inocuidad.
10:45 am	Pasos para obtener los permisos de funcionamiento , reglamentos La ley gastos indirectos)	Que el participante conozca los procesos para obtener los permisos de funcionamiento	Exposición	Estimular de forma visual y reflexiva el proceso de que conlleva los pasos de acuerdo al reglamento	Ciclo de Aprendizaje Vivencial	30.00	Visualizar Reflexionar Interpretar procesar	Facilitar el proceso	Proyector Laptop Página web, WebEx, video YouTube	Que los empresarios comprendan los requisitos que los reglamentos de salud para que se orienten para cumplirlos.
11:35 am	Reglamento técnico centro americano	Que los empresarios conozcan algunos artículos que le orienten para cumplir los requisitos de funcionamiento.	Exposición	Que los participantes conozcan y se orienten con el reglamento para los funcionamientos de sus empresas.	Ciclo de Aprendizaje Vivencial	30.00	Visualizar Reflexionar Interpretar procesar	Facilitar el proceso	Proyector Laptop Página web, WebEx, video YouTube	Que los empresarios comprendan los requisitos que los reglamentos de salud para que se orienten para cumplirlos.
12:00 m	Evaluación y cierre								Proyector Laptop, webex	Que exprese las lecciones atendidas de esta jornada.

Anexo N° 10 Cotizaciones de Hardware y Equipo para CFV



Silla de espera



Nueva laptop Inspiron 14 serie 5000 con pantalla táctil disponible

Conozca  Windows 8

Intel® Core™
Comparar >



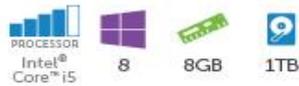
Batería de larga duración que rinde muchísimo.

Desenvuélvase con estilo con una laptop de 14" delgada, liviana y accesible, que cuenta con una brillante pantalla HD y una impresionante duración de la batería.

\$899.00



Nueva Inspiron 14 serie 5000



SILLAS METALICAS CON ALMUADAS \$45.00

Laptop Inspiron 14

Conozca  Windows 8

Procesadores Intel® Core™
Comparar >



Conozca la económica laptop Inspiron™ 14, con pantalla de 14", Windows 8, la cuarta generación de procesadores Intel® Core™ y un diseño delgado.

\$539⁰⁰



 Galeria

 360°

Laptop Inspiron 14

-  Intel® Core™ i3
-  8
-  4GB
-  500GB





Canon IP2810

\$ 85.88



✓ Impresora.

Canon MG3510

\$ 135.60



- ✓ Impresora.
- ✓ Fotocopiadora.
- ✓ Escaner.
- ✓ *Conexión por WiFi.*
- ✓ *Impresión fotográfica.*
- ✓ *Doble cara automático.*

EPSON PowerLite S18+

\$604.55

Proyector EPSON POWERLITE S18+



Descripción

Descripción del Producto

- Hasta 3000 ANSI lumens
- Sistema de proyección: Tecnología EPSON 3LCD
- Resolución: SVGA 800 x 600
- Resolución de aspecto: 4:3 (soporta 16:9)
- Duración de lámpara hasta:
 - + 6,000 horas en modo económico
 - + 5,000 horas en modo normal
- Contraste: 10,000:1
- Apagado instantáneo
- Proyecta a través de un cable USB convencional
- Conexión Wireless OPCIONAL: requiere módulo adicional
- TV Compatible
- Conectividad: 1 HDMI, 1 VGA, 1 RCA, 1 S-video, USB (B), USB (A)
- Reproducción de colores: 16.7 millones de colores

www.omnisport.com/catalogo/producto/976/hsu-12lek13

Inicio » Electrodomésticos » Aires Acondicionados » Hsu-12lek13 Haier



Aire Acondicionado Haier

Modelo: Hsu-12lek13 | SKU: 000-00-00-0817

Haier

Calificación de los clientes: ★★★★★ 0/5 en 0 reseñas

Aire acondicionado mini split, 12,000 Btu.

"Flujo de Aire Saludable" para las dos aspas o el botón de oscilación para una sola aspa, se ajusta la corriente de aire para que no llegué directamente al cuerpo, evitando así que las personas se enfermen.

Precio:

~~\$435.00~~

\$368.99

Cantidad

COMPRAR

Envío: Este producto puede ser entregado en 5 días hábiles.

Adquiere este producto por cuotas,

Este producto aplica para envío gratis

Por la compra de este producto recibe

¡GRATIS!

Instalación mecánica GRATIS *

