

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



**“PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS BENEFICIARIOS DE CRÉDITOS
DESTINADOS AL SECTOR COMERCIO DEL FONDO DE PROTECCIÓN DE LISIADOS Y
DISCAPACITADOS A CONSECUENCIA DEL CONFLICTO ARMADO (FOPROLYD), UBICADO EN EL
MUNICIPIO DE SAN SALVADOR”**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO POR:

**MAYRA JEANNETTE ACOSTA ALVARENGA
MARÍA MAGDALENA ALVARADO ORELLANA
NELLY ELIZABETH SCHENTE COLATO**

**PARA OPTAR AL GRADO DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

SEPTIEMBRE DE 2012

SAN SALVADOR EL SALVADOR CENTROAMÉRICA

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR : ING. MARIO ROBERTO NIETO LOVO

SECRETARIO GENERAL : DRA. ANA LETICIA DE AMAYA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

DECANO : MASTER. ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO

SECRETARIO : ING. JOSÉ CIRIACO GUTIÉRREZ CONTRERAS

DOCENTE DIRECTOR : LIC. ABRAHAM VÁSQUEZ SÁNCHEZ

COORDINADOR DE SEMINARIO : LIC. RAFAEL ARÍSTIDES CAMPOS

SEPTIEMBRE DE 2012

SAN SALVADOR

EL SALVADOR

CENTRO AMÉRICA

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por todas las bendiciones recibidas, por la fuerza y sabiduría para asumir cada reto y conquistarlos de la mejor manera. Agradezco a mi familia especialmente a mi madre por su esfuerzo y sacrificio en el apoyo a culminar esta meta en mi formación profesional; a mis compañeras por su dedicación y aporte en la realización de este trabajo de investigación.

Mayra Jeannette Acosta Alvarenga

Agradezco a mis padres, Fidel Alvarado y Ada de Alvarado que son el mejor ejemplo y mi mayor orgullo, por todos sus sacrificios y por nunca dejar de creer en mí;

A mi esposo Fernando Fabián, por su apoyo incondicional y por permanecer a mi lado con inagotable paciencia;

A mi hija Alejandrita, por ser el amor de mi vida y motivarme a seguir adelante.

Sobre todo, agradezco a mi Señor Jesucristo porque cada mañana fueron nuevas sus misericordias, y por mostrarme siempre su amor y fidelidad. A él sea la gloria.

María Magdalena Alvarado Orellana

Agradezco a Dios, por bendecirme e iluminarme para lograr mis metas; a mis padres Armando y Nelly por su amor, comprensión y sacrificio y por no dejarme que me diera por vencida GRACIAS los QUIERO MUCHO, a mis hermanos: Hada, Zulma y Tony por estar siempre y apoyarme cuando los necesito. A Carlos mi esposo gracias por todo tu amor, apoyo y comprensión aun en situaciones difíciles, a toda mi familia y amigos mil gracias por su apoyo. ¡GRACIAS POR TODO!

Nelly Elizabeth Schente Colato

Gracias al Licenciado Abraham Vásquez Sánchez por la asesoría y paciencia.

ÍNDICE

RESUMEN	i
INTRODUCCIÓN	iii
CAPÍTULO I: GENERALIDADES DEL FONDO DE PROTECCIÓN DE LISIADOS Y DISCAPACITADOS A CONSECUENCIA DEL CONFLICTO ARMADO (FOPROLYD), DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE FOPROLYD Y MARCO DE REFERENCIA SOBRE PLANEACIÓN ADMINISTRATIVA Y CAPACITACIÓN. 1	
A. GENERALIDADES DEL FONDO DE PROTECCIÓN DE LISIADOS Y DISCAPACITADOS A CONSECUENCIA DEL CONFLICTO ARMADO (FOPROLYD).....	1
1. ANTECEDENTES	1
2. MISIÓN	2
3. VISIÓN	2
4. ESTRUCTURA ORGÁNICA.....	3
5. FUNCIONES	4
a) Junta Directiva.....	4
b) Unidad de Reinserción Social y Productiva.....	4
c) Unidad Financiera Institucional.....	4
d) Departamento Jurídico	4
e) Departamento de Créditos.....	5
6. MARCO LEGAL	5
a) Constitución de la República de El Salvador.....	5
b) Código de Trabajo de la República de El Salvador	5
c) Ley de Beneficio para la Protección de los Lisiados y Discapacitados a Consecuencia del Conflicto Armado	6
d) Ley de impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios.....	6
e) Ley de impuesto sobre la Renta	6
f) Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública.	7
g) Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado	7
h) Ley de Equiparación de Oportunidades para las Personas con Discapacidad.....	7
7. PRESTACIONES	7
B. GENERALIDADES SOBRE EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DEL FONDO DE PROTECCIÓN DE LISIADOS Y DISCAPACITADOS A CONSECUENCIA DEL CONFLICTO ARMADO	8
1. ANTECEDENTES	8
2. MISIÓN	9

3. VISIÓN	9
4. OBJETIVO	9
5. VALORES	9
6. POLÍTICAS.....	10
7. ESTRATEGIAS	10
8. TIPOS DE CRÉDITOS	11
a) Proyectos Productivos.....	11
b) Vivienda.....	11
c) Tierra	11
9. BENEFICIARIOS DE CRÉDITOS PRODUCTIVOS	12
C. GENERALIDADES SOBRE LA PLANEACIÓN ADMINISTRATIVA.....	13
1. CONCEPTO	13
2. IMPORTANCIA	13
3. PRINCIPIOS.....	14
4. OBJETIVO	15
5. TIPOS DE PLANES	15
a) Planes estratégicos	15
b) Tácticos	15
c) Operativos.....	15
6. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	16
D. GENERALIDADES DE LA CAPACITACIÓN	18
1. CONCEPTO	18
2. IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN	19
3. OBJETIVOS DE LA CAPACITACIÓN	19
4. CONTENIDO DE LA CAPACITACIÓN.....	20
5. CICLO DE LA CAPACITACIÓN	21
6. TÉCNICAS PARA DETERMINAR LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN	25
a) Técnica de la Observación.....	25
b) Técnica de la entrevista.....	25
c) Técnica del cuestionario.....	26
7. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN.....	27
8. TÉCNICAS DE LA CAPACITACIÓN	28

a) Análisis de Tareas	28
b) Análisis del Desempeño	29
9. MÉTODOS DE CAPACITACIÓN	29
10.EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN.....	30
a) Macro evaluación	30
b) Micro evaluación.....	30
c) Seguimiento.....	31
d) Ajustes al Sistema.....	31
CÁPITULO II: DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL SOBRE EL PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS BENEFICIARIOS DE FOPROLYD.	32
A. IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	32
B. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	32
1. OBJETIVO GENERAL	32
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	32
C. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	33
1. MÉTODOS	33
a) Análisis	33
b) Síntesis.....	33
2. TIPO DE INVESTIGACIÓN	34
3. UNIDADES DE ANÁLISIS.....	34
4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	34
a) Entrevista.....	34
b) Encuesta.....	34
c) Observación Directa	35
5. FUENTES DE INFORMACIÓN	35
a) Primarias	35
b) Secundarias.....	35
6. ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN	35
7. DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO Y MUESTRA.....	36
a) Universo	36
b) Muestra.....	36
8. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	37

a) Tabulación	37
b) Análisis, Interpretación y Presentación de Datos	37
c) TABULACIONES DEL CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS BENEFICIARIOS DE CRÉDITOS PRODUCTIVOS DE FOPROLYD.....	38
D. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS BENEFICIARIOS DE CRÉDITOS DE FOPROLYD.....	57
1. ACTIVIDADES COMERCIALES	57
2. OPORTUNIDADES DE DESARROLLO EN EL SECTOR COMERCIO	57
3. APOYO INSTITUCIONAL	58
4. CRÉDITOS PARA EL SECTOR COMERCIO.....	59
a) Objetivo de Brindar Créditos.....	59
b) Proceso de entrega de créditos.....	60
c) Seguimiento y Evaluación.....	60
d) Refinanciamiento.....	60
5. MANEJO DE CRÉDITOS.....	61
a) Deficiencias por parte de los Beneficiarios	61
b) Deficiencias a nivel institucional	62
c) Situación económica de los beneficiarios.....	63
6. ADMINISTRACIÓN DEL NEGOCIO	63
7. FORTALECIMIENTO DE LOS BENEFICIARIOS.....	64
a) Capacitaciones Recibidas	65
b) Disponibilidad de recibir una Capacitación.....	65
8. PREPARACIÓN ACADÉMICA DE LOS BENEFICIARIOS	66
E. FODA PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE FOPROLYD	67
F. SITUACIÓN ACTUAL DE LA DISTRIBUCIÓN DE LA OFICINA DE CRÉDITOS DE FOPROLYD.....	72
G. FALTA DE UN SISTEMA INFORMÁTICO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS.....	73
H. ALCANCES Y LIMITACIONES	74
1. ALCANCES.....	74
2. LIMITACIONES.....	74
I. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	74
1. CONCLUSIONES.....	74
2. RECOMENDACIONES	75

CAPÍTULO III: PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS BENEFICIARIOS DE CRÉDITOS DESTINADOS AL SECTOR COMERCIO DEL FONDO DE PROTECCIÓN DE LISIADOS Y DISCAPACITADOS A CONSECUENCIA DEL CONFLICTO ARMADO (FOPROLYD).	77
A. JUSTIFICACIÓN.....	77
B. OBJETIVOS.....	77
1. GENERAL	77
2. ESPECÍFICOS	77
C. PLAN DE CAPACITACIÓN.....	78
1. ENFOQUE DE NECESIDADES ESPECÍFICAS	78
2. OBJETIVOS DEL PLAN	78
a) GENERAL	78
b) ESPECÍFICOS	78
3. BENEFICIARIOS.....	78
a) DIRECTOS	79
b) INDIRECTOS	79
4. MÓDULOS DEL PLAN DE CAPACITACIÓN	79
a) MÓDULO I: ANIMARSE A EMPRENDER.....	80
b) MÓDULO II: REGISTROS CONTABLES BÁSICOS	81
c) MÓDULO III: SERVICIO AL CLIENTE	82
d) MÓDULO IV: VENTAS	84
5. COSTOS DE PLAN DE CAPACITACIÓN	85
6. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN	86
a) ACTIVIDADES.....	86
b) EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	89
D. PROPUESTA DE LA REDISTRIBUCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE FOPROLYD	91
1. REDISTRIBUCIÓN DE LA OFICINA DE CRÉDITOS	91
2. COSTOS DE LOS ARTÍCULOS NECESARIOS PARA REALIZAR LOS CAMBIOS EN LA REDISTRIBUCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS.....	92
E. PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN SISTEMA INFORMÁTICO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS	94
1. PANTALLA 1: PORTADA DEL SISTEMA	95
2. PANTALLA 2: SOLICITUD DE CRÉDITOS.....	96
3. PANTALLA 3: DATOS GENERALES DEL BENEFICIARIO	97

4. PANTALLA 4: CONTROL DE LÍNEAS DE CRÉDITOS.....	98
5. PANTALLA 5: CONSULTA DE CRÉDITOS	99
6. PANTALLA 6: CONSULTA DE VISITAS A BENEFICIARIOS	100
7. PANTALLA 7: REPORTE FINAL.....	101
F. COSTOS TOTALES DEL PLAN DE CAPACITACIÓN; REDISTRIBUCIÓN DE LA OFICINA DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y CREACIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS.	102
G. CRONOGRAMA DEL PLAN DE CAPACITACIÓN; REDISTRIBUCIÓN DE LA OFICINA DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y SISTEMA INFORMÁTICO.....	103
H. BIBLIOGRAFÍA.....	104
ANEXOS	106

RESUMEN

El Fondo de Protección de Lisiados y Discapacitados a Consecuencia del Conflicto Armado (FOPROLYD) es una institución dependiente del Ministerio de Trabajo y del Ministerio de Hacienda, con personalidad jurídica y autonomía en lo administrativo. Fué creado con el propósito de brindar atención y dar seguimiento al proceso de rehabilitación y reinserción productiva, y del otorgamiento oportuno de las prestaciones económicas y de especie a las personas que resultaron lisiadas y discapacitadas a consecuencia del conflicto armado.

Actualmente el Fondo brinda créditos a baja tasa de interés y recuperable por medio de las pensiones otorgadas a los beneficiarios, el objetivo es que los beneficiarios puedan impulsar negocios propios en el área del comercio para su auto sostenibilidad económica. La institución cuenta con profesionales capacitados para orientar de manera técnica en varios aspectos a los beneficiarios; no obstante, es necesario desarrollar e implementar un plan de capacitación específico y práctico que les brinde una herramienta para aprovechar estos recursos.

Diseñar un plan de capacitación, puntualmente con temática para la administración de los negocios impulsados por los beneficiarios surgió como iniciativa de la jefatura del departamento de créditos, por lo cual los directivos y personal operativo colaboraron con la realización de este estudio ya que no cuentan con un plan que contribuya al fortalecimiento de los beneficiarios en el desarrollo de sus negocios.

El principal objetivo de la investigación es contribuir a que los beneficiarios reciban nuevos conocimientos fácilmente aplicables para fomentar actividades comerciales o negocios auto sostenibles implementando un plan de capacitación en aspectos como ventas, clientes, contabilidad básica, entre otras, de esta manera generar ingresos y una mejor administración de los recursos.

La investigación de campo fué esencialmente de tipo correlacional, requirió recabar información de fuentes primarias a través de técnicas e instrumentos de recolección de datos como la entrevista, la encuesta y la

observación directa, por medio de censo a los beneficiarios, directivos y personal operativo de la institución, lo cual contribuyó a recoger información necesaria para llevar a cabo la investigación, planteando la situación actual y diagnóstico para determinar las necesidades de capacitación de los beneficiarios; además del uso de fuentes secundarias como fundamentación teórica de referencia mediante libros, leyes, informes, tesis, entre otros.

Posteriormente se procedió a realizar el procesamiento de la información a través del análisis e interpretación de datos, así se establecieron las conclusiones y recomendaciones, a continuación algunas de ellas:

Conclusiones:

- ❖ La mayoría de los beneficiarios encuestados no han recibido una capacitación relacionada al manejo de sus negocios en general.
- ❖ Se concluyó que FOPROLYD no ofrece asesoría técnica para el manejo efectivo de los créditos, posterior a su entrega.

Recomendaciones:

- ❖ Se recomienda a las autoridades de FOPROLYD la implementación de una capacitación en el área de ventas, control de ingresos y gastos, atención a clientes, entre otros.
- ❖ Se recomienda a las autoridades de la Institución la implementación de un servicio de asesoría técnica para los beneficiarios en el uso adecuado de los recursos financieros.

INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación bajo el título “Plan de Capacitación para el fortalecimiento de los Beneficiarios de Créditos Productivos destinados al Sector Comercio del Fondo de Protección de Lisiados y Discapacitados a Consecuencia del Conflicto Armado (FOPROLYD), ubicado en el municipio de San Salvador”, fué desarrollado como una investigación debido a la necesidad de apoyo a los beneficiarios de esta institución, con elementos planificados y comprensibles que permitan desarrollar nuevos conocimientos en el impulso de sus actividades comerciales y así generar ingresos que contribuyan a su reinserción social, económica y productiva.

Por lo tanto, es importante fortalecer a los beneficiarios en áreas específicas para la administración de sus negocios por medio de un plan de capacitación de manera constante y adaptándose a sus necesidades.

En el primer capítulo, se exponen las generalidades de FOPROLYD, el cual contiene breves antecedentes de la institución además de su marco estratégico que incluye misión, visión y funciones, también su base legal en la que se señala la creación de la ley que dio origen al Fondo y su dependencia con el Ministerio de Trabajo, de igual manera se presentan las prestaciones que brinda la institución, asimismo el marco teórico incluye las generalidades sobre el Departamento de Créditos con breves antecedentes, y su cuadro estratégico con la misión, visión, objetivos, valores, políticas y estrategia, incluye también los tipos de créditos y quienes son beneficiarios de estos fondos según sus lineamientos.

Continúa con las generalidades sobre la planeación administrativa con el concepto desde la óptica de algunos autores además de la importancia, principios, objetivos y los tipos de planes, aspectos fundamentales para esta investigación; otro punto importante es la dirección administrativa con temas como la motivación, liderazgo y trabajo en equipo.

El capítulo concluye con las generalidades de la capacitación, con el concepto de esta y su importancia para el crecimiento de cualquier persona u organización, además de otros aspectos como las técnicas, métodos y evaluación de la capacitación.

El segundo capítulo está conformado por el diagnóstico de la situación actual, el cual se desarrolló por medio de la investigación de campo a través de un cuestionario dirigido a los beneficiarios y personal operativo del departamento de créditos, además de una entrevista dirigida a los directivos de la institución, con el propósito de determinar la situación actual de los beneficiarios con respecto al manejo de los créditos productivos orientados al sector comercio que reciben, y así establecer las áreas que requieren fortalecer según lo indicado por el estudio, a partir del diagnóstico surgieron las conclusiones y recomendaciones como fundamento para diseñar la propuesta del plan de capacitación.

El tercer capítulo comprende la propuesta del plan de capacitación para el fortalecimiento de los beneficiarios de créditos productivos destinados al sector comercio, dicho plan contiene cuatro módulos en los cuales se detallan las áreas a fortalecer en aspectos de finanzas y mercadeo, la metodología, programación y objetivos que se pretenden alcanzar de acuerdo a las necesidades de capacitación establecidas en el capítulo dos.

Finalmente se presenta la bibliografía utilizada para consulta teórica y algunos anexos como complemento de la investigación.

CAPÍTULO I: GENERALIDADES DEL FONDO DE PROTECCIÓN DE LISIADOS Y DISCAPACITADOS A CONSECUENCIA DEL CONFLICTO ARMADO (FOPROLYD), DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE FOPROLYD Y MARCO DE REFERENCIA SOBRE PLANEACIÓN ADMINISTRATIVA Y CAPACITACIÓN.

A. GENERALIDADES DEL FONDO DE PROTECCIÓN DE LISIADOS Y DISCAPACITADOS A CONSECUENCIA DEL CONFLICTO ARMADO (FOPROLYD).

1. ANTECEDENTES¹

El Fondo de Protección de Lisiados y Discapacitados a Consecuencia del Conflicto Armado de El Salvador (FOPROLYD) es una Institución de derecho público con personalidad jurídica y autonomía en lo administrativo, responsable de la atención y seguimiento del proceso de rehabilitación y reinserción productiva y del otorgamiento oportuno de las prestaciones económicas y de especies a las personas que resultaron lisiadas y discapacitadas a consecuencia del conflicto armado que se vivió en nuestro país; así como a los familiares de combatientes que fallecieron en dicho conflicto, quienes perdieron su protección familiar, mediante la entrega de los beneficios contemplados en la Ley de Beneficio para la Protección de los Lisiados y Discapacitados a Consecuencia del Conflicto Armado.

Una oportunidad laboral para las personas lisiadas o discapacitadas a consecuencia de la pasada guerra civil salvadoreña fué solicitada al Gobierno y a la empresa privada por la institución encargada de su atención por mandato legislativo.

El Fondo de Protección de Lisiados y Discapacitados a Consecuencia del Conflicto Armado afirma, en un comunicado publicado en la prensa local, que las personas a su cargo "necesitan rehacer su vida con normalidad", por lo que la empresa privada y pública deben abrir sus puertas y darles una oportunidad.

La institución, creada a través de un Decreto Legislativo N° 416, publicado en DO: 14 de enero de 1993, informa que su gestión comenzó en febrero de 1995 con la entrega de prestaciones

¹ www.fondolisiados.gob.sv

económicas a los lisiados, a quienes luego se les proporcionaron servicios médicos, de salud mental y reinserción productiva.

El Gobierno y el entonces grupo armado Frente Farabundo Martí para la Liberación Nacional (FMLN) firmaron más de un centenar de acuerdos en enero de 1992 para terminar con doce años de guerra civil que dejaron más de 75.000 muertos, según distintos organismos humanitarios.

El fondo de lisiados detalla que hasta el momento ha atendido a más de 4.000 ex combatientes lisiados del FMLN y a 6.000 de la Fuerza Armada, así como a unos 1.500 civiles.

Además, informa de que ha concedido prestaciones a 15.000 familiares de ex combatientes de ambos bandos que murieron en los combates, así como a padres de edad avanzada y a huérfanos menores de 18 años, por un monto global de 822 millones de colones (unos 94 millones de dólares).

2. MISIÓN²

Establecer las condiciones para facilitar que las y los Beneficiarios de la Institución puedan incorporarse de manera efectiva a la vida social y productiva del país, garantizando su participación en un apropiado proceso de rehabilitación integral y dotándoles de los medios de apoyo técnico, psicológico, productivo y crediticio, que puedan brindarse con recursos propios o en coordinación con Instituciones públicas, privadas, nacionales e internacionales.

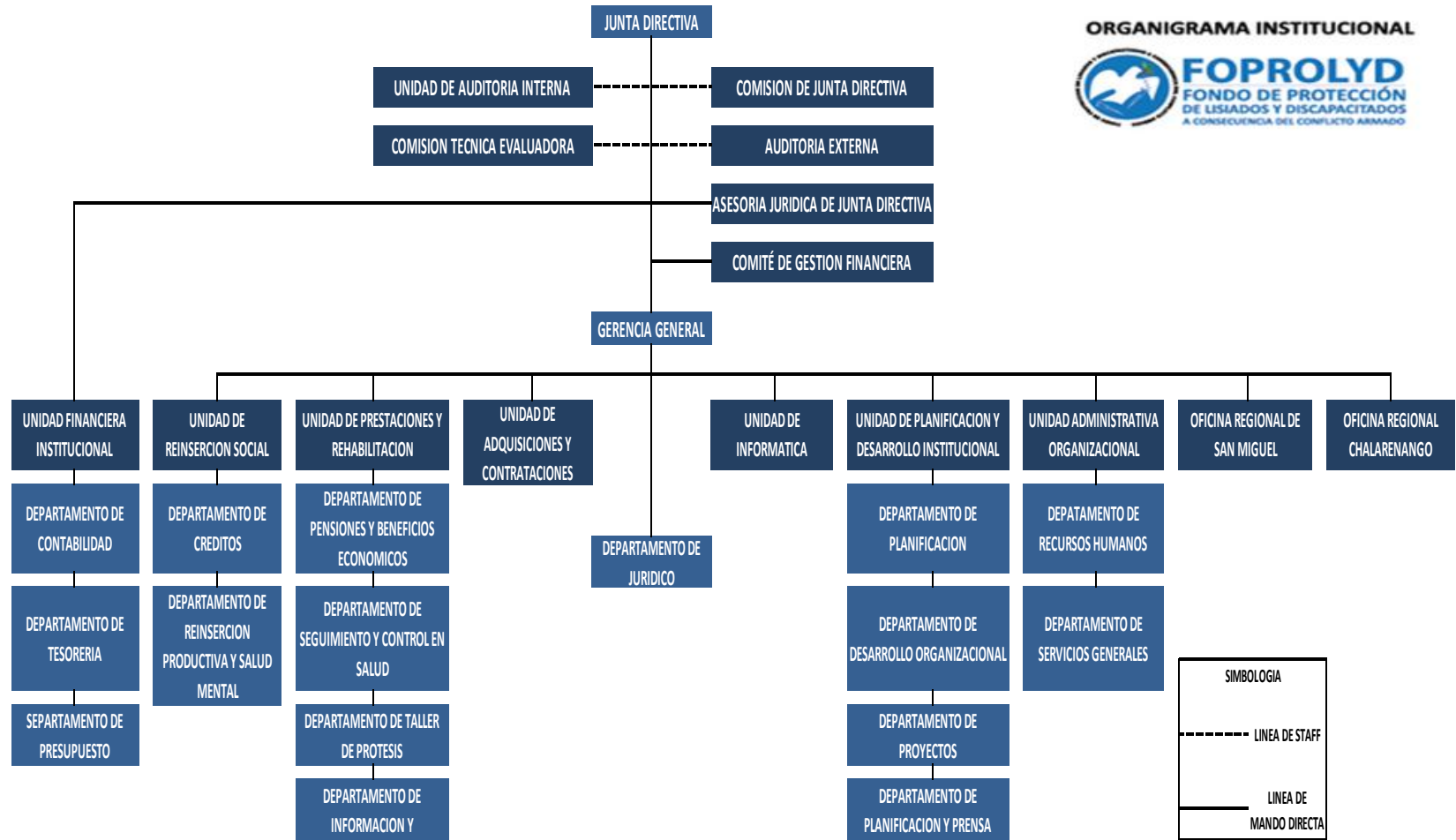
3. VISIÓN³

Ser considerados por los beneficiarios de la institución como la entidad protectora de sus derechos humanos y fiel garante del cumplimiento de su proceso de reinserción social y productiva, llegando a tener las mismas posibilidades que todos los salvadoreños y salvadoreñas tiene para mejorar su calidad de vida.

² www.fondolisiados.gob.sv

³ www.fondolisiados.gob.sv

4. ESTRUCTURA ORGÁNICA



Fuente: FOPROLYD, Febrero de 2011.

5. FUNCIONES⁴

a) Junta Directiva:

Participa en la toma de decisiones con respecto a quienes se le otorgarán los créditos y también el monto de los mismos; así como decisiones de índole administrativa.

b) Unidad de Reinserción Social y Productiva:

Su principal función es la incorporación efectiva de beneficiarios a la vida social y productiva del país, posee un equipo multidisciplinario integrado por profesionales de trabajo social, psicología, terapia ocupacional, mercadotecnia y agronomía, los cuales desarrollan la labor en los 14 departamentos del país.

c) Unidad Financiera Institucional:

Planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar las actividades financieras del fondo; así también proteger, custodiar y controlar sus valores financieros, gestionando ante el Ministerio de Trabajo la Previsión Social y el de Hacienda, la obtención oportuna de estos recursos, manteniendo una utilización racional de los mismos de acuerdo a su disponibilidad para el cumplimiento de los compromisos institucionales conforme a la Ley y su Reglamento, y de normas vigentes aplicables a las políticas dictadas por la Administración Superior, así como Administrar el Fondo Circulante de Fondo Fijo de Prestaciones.

d) Departamento Jurídico:

Formular y proponer las políticas, sobre aspectos jurídicos y legales, así como las normas de carácter legal y acciones judiciales necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos institucionales. Asesorar a la Gerencia General y a las demás Unidades Orgánicas, sobre el contenido y alcances de los dispositivos legales vigentes. Interpretar, concordar y divulgar las normas legales de interés para la gestión institucional.

⁴ Memoria de Labores 2009, FOPROLYD

Así mismo, está encargado de gestionar convenios con hospitales nacionales y sistemas de salud, elaboración de contratos de suministro por la compra de productos para el Departamento de Reinserción Productiva, elaboración de dictámenes referentes a la calificación de documentos de solicitantes familiares de combatientes fallecidos, así como también velar por los derechos y deberes que tiene los beneficiarios.

e) Departamento de Créditos:

Atención directa al beneficiario, otorgamiento, recuperación y seguimiento de créditos, ejecución de actividades de llenado de solicitud, asesoría técnica-financiera, análisis y evaluación de los créditos solicitados, preparación de informes crediticios y financieros para la toma de decisiones institucionales.

6. MARCO LEGAL

a) Constitución de la República de El Salvador: Decreto. N° 38, del 15 de diciembre de 1983, publicado en el D.O. N° 234, Tomo N° 281, del 16 de diciembre de 1983.

Artículos 1, 2 y 3. Los cuales establecen a la persona humana como origen y fin del Estado y asegurar el goce de la libertad, la salud, la cultura, el bienestar económico y la justicia social; así, también implica la garantía de trabajo, posesión e igualdad ante la ley.

b) Código de Trabajo de la República de El Salvador: Art. 636. Decreto Legislativo N° 241, de fecha 22 de enero de 1963, publicado en el D.O. N° 22, del primero de febrero de 1963.

Artículos 325 y 326. De la protección de las consecuencias de riesgos profesionales y establece la protección e indemnización de las personas con incapacidad total o parcial permanente como consecuencia de riesgos profesionales.

- c) **Ley de Beneficio para la Protección de los Lisiados y Discapacitados a Consecuencia del Conflicto Armado: Decreto Legislativo N°: 416 Publicación. D.O. con fecha 14 de enero de 1993.**

Artículos. 3, 10, 11, 12 y 28. Dentro de estos artículos se establecen los objetivos de dicha ley, las atribuciones de la Junta Directiva de la institución creada a partir de ésta ley, la creación de la Gerencia General como organismo encargado de la administración del Fondo, además, de las atribuciones de dicha gerencia general y por último de los derechos de los beneficiarios del fondo.

- d) **Ley de impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios: Decreto Legislativo N°: 296 Fecha: 24 de julio 1992 Tomo: 316 Publicación DO: 31 de julio 1992.**

Establece en los artículos 1 y 20 el cumplimiento de las obligaciones sustantivas y formales por parte de las instituciones, organismos y empresas propiedad del Gobierno Central y de instituciones públicas descentralizadas o autónomas, cuando realicen los actos previstos en esta ley como hechos generadores del impuesto.

- e) **Ley de impuesto sobre la Renta: Decreto Legislativo número 472 de fecha 19 de diciembre de 1963, publicado en el Diario Oficial N° 241, Tomo 201 del 21 del mismo mes y año**

En los artículos 192 y 37 determina las rentas gravables, los sujetos pasivos, la realización del hecho generador del impuesto sobre la renta, la obligación de declarar y pagar el impuesto, así como el marco de actuación para los agentes de retención y el cálculo de retención por tipo de ingreso.

f) Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública: Decreto Legislativo No. 725, D. O. No. 102, Tomo 391, San Salvador 02 de junio de 2011.

Esta Ley dispone en los artículos 1 y 2 las acciones que se regirán bajo esta normativa, siendo estas las relativas a la planificación, adjudicación, contratación, seguimiento y liquidación de las adquisiciones de obras, bienes y servicios de cualquier naturaleza, que la Administración Pública deba celebrar para la consecución de sus fines, especifica los sujetos que deberán someterse a esta ley y las funciones de las unidades concernientes a la actividad financiera institucional.

g) Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado: Decreto Legislativo N° 697 del 29 de abril de 2011 D.O.N ° 81, Tomo N° 391 de fecha 02 de mayo de 2011.

Tiene por objeto normar y armonizar la gestión financiera del sector público y el art. 2 de la misma determina que quedan sujetas a las disposiciones de esta Ley todas las Dependencias Centralizadas y Descentralizadas del Gobierno de la República, así como las Instituciones y Empresas Estatales de carácter autónomo.

h) Ley de Equiparación de Oportunidades para las Personas con Discapacidad: Decreto Legislativo N° 888 publicado el 24 de Mayo de 2001 Diario Oficial N° 95, I Tomo N° 347.

De acuerdo al artículo 2 de esta Ley la persona con discapacidad tiene derecho a ser protegida contra toda discriminación, explotación, trato denigrante o abusivo en razón de su discapacidad, a recibir educación con metodología adecuada que facilite su aprendizaje , a formación y rehabilitación laboral y profesional y a obtener empleo y ejercer una ocupación remunerada.

7. PRESTACIONES⁵

Las prestaciones que brinda FOPROLYD a las personas beneficiarias abarcan diferentes áreas y se dividen en tres clases: económicas, en especie y servicio. Cada una de ellas se detalla a continuación:

⁵ www.fondolisiados.gob.sv

Prestaciones económicas: Compensación económica por una sola vez. Esta consistirá en la entrega única al beneficiario de una suma de dinero que corresponda a la pensión otorgable o su equivalente en bienes muebles o inmuebles.

Prestaciones periódicas, las cuales consisten en: Pensiones pagadas mensualmente a los beneficiarios que se determinarán temporal, vitaliciamente o hasta los dieciocho años de edad.

Prestaciones de beneficio adicional: estas se otorgarán de acuerdo a circunstancias que ameriten ayuda de beneficiario o familiar, con el objeto de contribuir a su incorporación al trabajo, su rehabilitación, u otra finalidad semejante o en caso de muerte.

Prestaciones en especie: Proporciona la entrega de insumos, tales como: prótesis, aparatos de ayuda mecánica y medicamentos necesarios, que le permiten a los beneficiarios lisiados y discapacitados, tener una mejor calidad de vida a través de su rehabilitación, control y tratamiento de lesiones.

Prestaciones en servicio: servicios médicos odontológicos, quirúrgicos y hospitalarios, de laboratorio clínico y de salud mental, individual o comunitaria destinada a conservar y restablecer la salud y capacidad del beneficiario, en todo aquello que fuere a consecuencia directa de la lesión o de la discapacidad.

B. GENERALIDADES SOBRE EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DEL FONDO DE PROTECCIÓN DE LISIADOS Y DISCAPACITADOS A CONSECUENCIA DEL CONFLICTO ARMADO

1. ANTECEDENTES

El Departamento de Créditos surge al observar la necesidad de apoyo económico de los beneficiarios de FOPROLYD, y para dar cumplimiento al propósito con el que se crea este Fondo se crea dicho departamento el 2 de Junio del 2009.

La entrega de los créditos se hizo efectiva a partir del 29 de septiembre de 2010, estos se clasifican en tres líneas que son productivos, vivienda y tierra. Los requisitos establecidos para que los beneficiarios pudieran adquirir esta prestación son accesibles y la tasa de interés es inferior a la tasa promedio del sistema financiero.

La garantía sobre los créditos otorgados es la pensión que reciben mensualmente los beneficiarios, esta pensión constituye una de las prestaciones periódicas con las que cuentan las personas adscritas a la institución.

FOPROLYD es una dependencia del Ministerio de Trabajo en dicho caso está adscrita a la misma, ésta es la encargada de los gastos de funcionamiento institucional como sueldos, equipo, papelería, vehículos, capacitaciones, servicios básicos y reparación de vehículos entre otros.

2. MISIÓN⁶

Trabajamos en el otorgamiento de créditos productivos, vivienda y tierra con un capital sostenible en el tiempo, para que nuestra población beneficiaria pueda satisfacer sus necesidades crediticias mejorando sus condiciones de vida.

3. VISIÓN⁷

Alcanzar la sostenibilidad del fondo rotativo, mediante la entrega y recuperación de créditos a toda la población beneficiaria, que permita su incorporación a la vida social y productiva del país.

4. OBJETIVO⁸

Contribuir al establecimiento de condiciones para la incorporación de la vida productiva de los beneficiarios, mediante el otorgamiento, recuperación de créditos y la administración efectiva del fondo rotativo.

5. VALORES⁹

- Ética y Profesionalismo.
- Responsabilidad social.
- Transparencia.
- Equidad

⁶ www.fondolisiados.gob.sv

⁷ www.fondolisiados.gob.sv

⁸ Memoria de Labores 2009, FOPROLYD

⁹ Memoria de Labores 2009, FOPROLYD

6. POLÍTICAS¹⁰

El plan de trabajo del departamento de créditos, estará sustentado básicamente en la ejecución del reglamento interno del fondo rotativo, así como los manuales de políticas, normas y procedimientos e instructivos necesarios que regulen la ejecución de las gestiones de otorgamiento y recuperación de créditos.

En la ejecución de cada uno de los procesos, el departamento de créditos, velará en el marco de su competencia, por la aplicación del ámbito legal, con la finalidad de orientar todas sus acciones a resultados que cumplan con el objetivo principal que es cumplir con las responsabilidades del fondo de garantizar las condiciones de la reinserción productiva a sus beneficiarios.

En razón de lo anterior, se realizarán las siguientes acciones:

1. Manejo eficiente del Fondo Rotativo: Se establecerá la normativa necesaria que regule la Administración del Fondo Rotativo.
2. Otorgamiento de Créditos: Se desarrollará una programación de colocación de créditos productivos, vivienda y tierra, los cuales a la vez estarán regulados por el marco legal vigente. Al mismo tiempo, se diseñarán las herramientas necesarias que permitan el eficiente manejo de la cartera de clientes.
3. Recuperación de Créditos: Se establecerán los mecanismos necesarios para la eficiente recuperación de los créditos otorgados, a la vez que se diseñarán las estrategias que fortalezcan dicha gestión.

7. ESTRATEGIAS¹¹

El departamento de créditos desarrollará sus acciones de acuerdo a la siguiente estrategia:

- Atención de calidad con respuesta ágil y oportuna en los servicios ofrecidos. Al mismo tiempo, se buscarán alianzas estratégicas con la finalidad de gestionar apoyo financiero que fortalezca el Fondo Rotativo y en consecuencia favorecer un mayor número de beneficiario. Además de contar con mejora continua en todos los procesos que ejecuta el departamento de créditos.

¹⁰ www.fondolisiados.gob.sv

¹¹ www.fondolisiados.gob.sv

8. TIPOS DE CRÉDITOS¹²

Existen diferentes tipos de crédito, los cuales son denominados líneas de crédito y dentro de estos se encuentran las sub-líneas:

a) Proyectos Productivos:

Esta línea de crédito tiene la finalidad de brindar apoyo financiero a los proyectos productivos en los sectores comerciales, industriales, agropecuarios, artesanales, agroindustriales de servicios y de toda actividad productiva.

Monto máximo: 25 veces la pensión.

Plazo máximo: 5 años

b) Vivienda:

Esta línea crediticia tiene como característica principal el ser una fuente de financiamiento a mediano y largo plazo, tanto para la adquisición, como también para la construcción y mejoras de vivienda.

Monto máximo: 55 veces la pensión.

Plazo máximo: 15 años

c) Tierra:

Esta línea tiene como característica principal el ser una fuente de financiamiento a mediano y largo plazo para la adquisición de terrenos destinados para actividades agropecuarias, construcción de vivienda o edificaciones para negocio.

Monto máximo: 36 veces la pensión.

Plazo máximo: 8 años

Al mismo tiempo se estará cubriendo:

- Refinanciamiento.
- Reestructuración de créditos.

¹² Programa de Créditos 2010, FOPROLYD

- Créditos paralelos.
- Créditos para traslado de deuda
- Créditos individuales para un mismo proyecto.

Condiciones

- ✓ **Monto:** dependiendo de la pensión y del destino del crédito.
- ✓ **Plazo:** 5 años producción, 8 años terrenos y 15 años vivienda.
- ✓ **Tasa de interés:** 7% anual.
- ✓ **Cuotas:** hasta el 50% del valor de la pensión
- ✓ **Garantía:** únicamente la pensión.

9. BENEFICIARIOS DE CRÉDITOS PRODUCTIVOS¹³

Todas aquellas personas que sean beneficiarias del Fondo y cumplan con los siguientes criterios:

Sujetos de crédito:

- a. Estar inscritos en los registros del Fondo, como beneficiario lisiados y discapacitados a consecuencia directa del conflicto armado.
- b. Estar incorporados en el programa de Reinserción Productiva del Fondo.
- c. Ser mayor de edad.
- d. Estar legalmente habilitado para contratar o contraer obligaciones de crédito.

Requisitos generales:

- a. Ser mayor de edad.
- b. Presentar fotocopia de DUI y NIT.
- c. Presentar constancia de la pensión. (FOPROLYD)
- d. Presentar solicitud completamente sellada y firmada.
- e. Firmar orden irrevocable de descuento, la cual no podrá exceder del 50% de la pensión.
- f. Presentar un presupuesto de inversión. (Si aplica)
- g. Aval técnico emitido por Reinserción Productiva.

¹³Programa de Créditos 2010, FOPROLYD

- h. Cotización de los bienes que desea adquirir. (Si aplica)
- i. Al formalizar los créditos únicamente será el beneficiario solicitante de crédito quien podrá firmar contrato.

C. GENERALIDADES SOBRE LA PLANEACIÓN ADMINISTRATIVA

1. CONCEPTO¹⁴

La Planeación: “Comprende seleccionar misiones y objetivos y las acciones para alcanzarlos; se requiere tomar decisiones, es decir seleccionar entre cursos de acción futuros alternativos”.

La planeación implica “examinar el futuro en términos de fijación de objetivos, tomar decisiones y establecer planes de acción”.

La planeación es un elemento indispensable para el logro de los objetivos propuestos, no solo porque permite conocer el camino a seguir de acuerdo a las decisiones tomadas previamente, sino porque permite hacerlo con el máximo aprovechamiento de los recursos disponibles; además, proporciona los estándares para ejercer control sobre el desarrollo de las actividades establecidas.

2. IMPORTANCIA¹⁵

La planeación tiene como propósito conducir a la organización hacia el estado que desea, desde un punto de vista sistémico, la planeación involucra a toda la organización y las decisiones que se toman afectan a todo el sistema, por tal motivo, debe abordarse desde un enfoque integral para la obtención de los objetivos organizacionales. Un buen administrador debe planear los esfuerzos que le permitan alcanzar los resultados deseados.

Planear es tan importante como llevar a cabo las actividades, ya que la eficiencia es un resultado del orden, no puede venir del acaso ni de la improvisación; se necesita primero hacer planes sobre la forma en que esa acción habrá de coordinarse.

Todo plan tiende a ser económico; aunque no de esa impresión porque ya que cualquier plan consume tiempo, que por lo distante de su realización puede parecer innecesario.

¹⁴ Koontz Harold, Weihrich Heinz. Elementos de Administración. 5ª Edición McGraw-Hill 1991

¹⁵ Gómez Ceja Guillermo. Planeación y Organización de Empresas 8va edición. McGraw-Hill 1994

Este punto de vista recalca la importancia de la planeación en el proceso administrativo, y reconoce que la planeación precede a las funciones administrativas de organización, dirección y control.

La planeación permite un patrón o modelo completo de trabajo a realizar y suministrar las bases sobre las cuales obraran las otras funciones directivas. Ningún administrador puede organizar, dirigir y controlar con mucho tiempo, a menos que haya planeado.

La planeación es una función básica en la administración de cualquier empresa.

En esencia la importancia de planear se deriva del hecho de que toda empresa opera en un medio que experimenta constantes cambios. Se considera que los cambios en los cuales operan las empresas son ambientales y los aspectos más importantes de estos cambios son los siguientes: cambios políticos y gubernamentales, cambios en el grado y carácter de la competencia, cambios en las actitudes o normas sociales y cambios en la actividad económica.

3. PRINCIPIOS¹⁶

Los principios esenciales que sirven de pauta a la planeación se detallan a continuación:

- Principio de la Previsibilidad: Las previsiones administrativas deben realizarse tomando en cuenta que nunca alcanzarán certeza completa, ya que existe siempre el riesgo.
- Principio de Objetividad: La práctica administrativa debe apoyarse en hechos y no en opiniones subjetivas.
- Principio de la Medición: Los objetivos son más seguros cuanto más podamos apreciarlos cuantitativamente, es decir, que sean susceptibles de medición.
- Principio de Precisión: Los planes deben elaborarse con la mayor precisión posible, y no con afirmaciones vagas y genéricas, ya que van a regir acciones concretas.
- Principio de Flexibilidad: es cierto que debe existir precisión en la elaboración de los planes, pero en su implementación debe haber margen para los cambios que surjan en forma imprevista.
- Principio de Unidad: Dentro de la organización se elaboran planes en cada una de las áreas de trabajo, pero estos planes deben ser de tal naturaleza que pueda decirse que existe un solo plan general.

¹⁶Gómez Ceja Guillermo. Planeación y Organización de Empresas 8va edición. McGraw-Hill 1994

- Principio de Rentabilidad: Todo plan debe redituar una relación favorable de los beneficios que espera respecto a los costos que exige.

4. OBJETIVO¹⁷

El propósito de la planeación es determinar lo que debe hacerse en un periodo establecido, para estar en un medio satisfactorio en el tiempo futuro. La planeación no se relaciona con futuras decisiones, sino con el impacto futuro de presentes decisiones; y de igual manera debe trabajarse con el respaldo de los objetivos para determinar lo que debe ejecutarse para alcanzar esos mismos objetivos a una fecha específica.

5. TIPOS DE PLANES¹⁸

a) Planes estratégicos:

Es la planeación a largo plazo que se orienta a los fines, proporciona una guía y establece límites; es la base o fundamento de toda planeación, en ella se declara la visión y la misión de la empresa, se analiza la situación interna y externa de ésta, se establecen los objetivos generales, y se formulan las estrategias necesarias para alcanzar dichos objetivos. Implica considerar las oportunidades y problemas en el ambiente junto con las fortalezas y limitaciones de la organización.

b) Tácticos

Constituyen el apoyo necesario de los planes estratégicos porque atienden a su aplicación a corto plazo. Se orientan a actividades específicas asignando recursos y determinando estándares de actuación.

c) Operativos

Por lo general, determina las actividades que debe desarrollar el elemento humano. Los planes operativos son a corto plazo y se refieren a cada una de las unidades en que se divide un área de actividad.

¹⁷Koont'z Harold. Elementos de la Administración 5ª edición McGraw-Hill, México 1991

¹⁸ www.gestiopolis.com, 2011

6. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA¹⁹

Es recomendable que el nivel directivo ejerza un liderazgo autentico, en el que retome la responsabilidad de la ejecución de las actividades y logre la motivación de todos los niveles jerárquicos. Para ello, es imprescindible fortalecer la comunicación, la coordinación y el trabajo en equipo, así como promover la creatividad e innovación, con el apoyo de la tecnología de información. De esta manera la dirección administrativa comprende elementos importantes para las organizaciones dentro de los cuales destacan la comunicación, el liderazgo, la motivación y el trabajo en equipo; así, es posible establecer mejores relaciones de coordinación en las funciones de todas.

Liderazgo²⁰

El concepto de liderazgo aun evoluciona a medida que cambian las necesidades de las organizaciones. Entre todas las ideas y documentos acerca del liderazgo, sobresalen tres aspectos: las personas, la influencia y las metas. La influencia significa que la relación entre las personas no es pasiva. Además, la influencia se diseña para lograr algún fin o alguna meta. De este modo, el liderazgo se define aquí como la capacidad para influir sobre las personas para lograr metas organizacionales. Esta definición captura la idea de que los líderes están involucrados con otras personas en el logro de sus metas. El liderazgo es reciproco y ocurre entre las personas.

Por su gran trascendencia en las organizaciones actualmente el liderazgo representa un punto decisivo para el éxito de las mismas, el liderazgo es una tarea que las personas desarrollan, diferente a las tareas de índole administrativas, por lo tanto, el liderazgo está en constante cambio y requiere del uso de poder.

Motivación²¹

La motivación se refiere a las fuerzas ya sean internas o externas de una persona que dan lugar al entusiasmo y a la persistencia para perseguir un cierto curso de acción. La motivación de los

¹⁹ Franklin, Enrique Benjamín. Auditoria Administrativa: Gestión Estratégica del Cambio. Prentice Hall. Segunda Edición. 2007. México.

²⁰ L. Daft, Richard. Introducción a la Administración. Prentice Hall. Segunda Edición. 2006. México.

²¹ L. Daft, Richard. Introducción a la Administración. Prentice Hall. Segunda Edición. 2006. México.

empleados afecta la productividad y parte del trabajo de un administrador es canalizar la motivación hacia el logro de las metas organizacionales. Su estudio ayuda a los administradores a entender lo que impulsa a las personas para iniciar una acción, que es lo que influye en su elección de una acción y la razón por la cual persisten en ella a través del tiempo.

En conclusión todas las personas tienen necesidades básicas, tales como alimentos, logros o ganancias monetarias, que conllevan a querer algo, es decir, una tensión interna que motiva comportamientos específicos con los cuales se pretende satisfacer esa necesidad y lograr los objetivos personales y organizacionales.

Trabajo en equipo²²

Cuando los grupos desempeñan tareas operativas funcionan como equipos y tratan de desarrollar condiciones de colaboración llamadas trabajo en equipo.

¿Cómo funcionan los equipos de trabajo?

Por el lado del desempeño, se espera que un grupo o equipo de trabajo transforme entradas de insumos (tales como ideas, materiales) en productos finales (tales como un informe, decisión, servicio) que tenga algún valor para la organización. Por el lado de la satisfacción, cualquier equipo debe además tomar medidas para el mantenimiento de recursos humanos, el cual se manifiesta en la capacidad del equipo para mantener su estructura interpersonal y para hacer que sus miembros estén dispuestos y sean capaces de trabajar bien juntos una y otra vez a lo largo del tiempo.

Un equipo eficaz es aquel que logra y mantiene niveles elevados de desempeño en la tarea y mantenimiento de recursos humanos.

Algunas de las ventajas del trabajo en equipo son:

- Un número superior de enfoques a un problema (creatividad). El individuo tiene claras limitaciones respecto al equipo, pues tiende a obstinarse en su enfoque y, por tanto, no acierta a encontrar otro que pueda resolver el problema de una manera más simple.

²² Rodríguez Valencia, Joaquín. Dirección Moderna de Organizaciones. Prentice Hall. Segunda Edición. 2006 México.

- Mayor eficacia. El equipo es más eficaz que las partes. Es probable que un equipo, a través de la organización y de la cooperación, logre mejores resultados que al trabajar cada individuo de manera aislada.
- Enriquecimiento individual y del equipo. El ver otros puntos de vista, otras perspectivas diferentes a la nuestra y el poder disponer de nueva información y conocimientos hace que los miembros de un equipo se enriquezcan de manera individual y colectiva.
- Motivación, satisfacción e integración. Los miembros del equipo se encuentran más integrados, lo cual supone una importante herramienta de motivación y satisfacción para los colaboradores.
- El trabajo en equipo representa un elemento importante dentro de la dirección por medio del cual se facilita el alcanzar los resultados esperados al unificar esfuerzos encaminados a la consecución de un mismo objetivo, independientemente de su forma y propósito, cualquier equipo debe alcanzar resultados claves como son desempeñar tareas y proporcionar satisfacción a sus miembros.

D. GENERALIDADES DE LA CAPACITACIÓN

1. CONCEPTO²³

La Capacitación puede definirse de la siguiente manera:

“La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias.”

²³ Chiavenato, Idalberto. Administración de Recursos Humanos: El capital Humano de las Organizaciones. Mcgraw-Hill. 8va Edición. México 2007.pág. 392

Un plan de capacitación se define como “la descripción detallada de un conjunto de actividades de aprendizaje, estructuradas de tal forma que conduzcan a alcanzar una serie de objetivos previamente determinados”

La capacitación es un proceso en el cual se crean o fortalecen actitudes, habilidades y conocimientos teórico-prácticos que permiten a los individuos perfeccionarse en el desarrollo de sus actividades laborales, de tal manera que esto conlleve a mejorar su productividad e incrementar su satisfacción personal al brindarle herramientas que se traducen en nuevas y mejores oportunidades en el campo profesional.

2. IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN²⁴

La capacitación a todos los niveles constituye una de las mejores inversiones en Recursos Humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización.

La capacitación en las organizaciones, para su activo intangible representado por los empleados que poseen los conocimientos, experiencias y habilidades fundamentales para la organización, constituye una importante inversión que realizada de manera continua en todos los niveles y áreas requeridas, dirige hacia la consecución de objetivos individuales del recurso humano y de la organización; de esta manera, la capacitación es importante debido a que proporciona las herramientas indicadas y los conocimientos a través de los cuales las personas pueden desarrollar sus tareas de una manera eficiente, además de un cambio de actitudes como mayor responsabilidad y compromiso hacia su trabajo u ocupación.

3. OBJETIVOS DE LA CAPACITACIÓN²⁵

Los principales objetivos de la capacitación son:

- Preparar a las personas para la realización inmediata de diversas tareas del puesto.

²⁴www.gestiopolis.com/recursos

²⁵Chiavenato, Idalberto. Administración de Recursos Humanos: El capital Humano de las Organizaciones. Mcgraw-Hill. 8va Edición. México 2007.pág. 392

- Brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y no solo en sus puestos actuales, sino también para otras funciones más complejas y elevadas.
- Cambiar la actitud de las personas, ya sea para crear un clima más satisfactorio entre ellas o para aumentar la motivación y volverlas más receptivas a las nuevas tendencias de la administración.

En general, los objetivos de la capacitación se enfocan en el desarrollo de las personas en cualquier ámbito de desempeño laboral en el cual necesitan de refuerzo teórico o práctico que conlleve a su efectiva realización.

En conclusión puede decirse que el objetivo de la capacitación es reforzar al individuo para la óptima realización de sus actividades laborales, abordándolo desde una perspectiva tanto técnica como motivacional, de manera que, el fortalecimiento individual pueda tener un efecto positivo a nivel empresarial al contar con una fuerza laboral, llámese capital intelectual, mucho más desarrollada y competitiva, y que todo esto se vea reflejado en el incremento de la productividad y de la rentabilidad organizacional.

4. CONTENIDO DE LA CAPACITACIÓN²⁶

El contenido de la capacitación puede incluir cuatro formas de cambio en la conducta, que son los siguientes:

La transmisión de la información: Implica incrementar el conocimiento de las personas, requiere de proporcionar información sobre las actividades que se buscan desarrollar en un negocio como ventas, manejo de finanzas, organización general, entre otras.

Desarrollo de las habilidades: Conlleva a que las personas puedan realizar y operar las tareas y herramientas, maquinas o equipo.

Desarrollo modificación de las actitudes: Representa impulsar actitudes positivas hacia el trabajo y los nuevos retos.

Desarrollo de conceptos: Permite ayudar a las personas a pensar en términos más estratégicos e importantes para su desarrollo.

²⁶Ibíd., pág. 393

5. CICLO DE LA CAPACITACIÓN²⁷

La capacitación es el acto intencional de proporcionar los medios que permitirán el aprendizaje, el cual es un fenómeno que surge como resultado de los esfuerzos de cada individuo. El aprendizaje es un cambio conducta que se presenta cotidianamente y en todas las personas. Este proceso debe tratar de orientar esas experiencias de aprendizaje en un sentido positivo y benéfico, completarlas y reforzarlas con una actividad planeada a efecto de que se favorezcan todos los niveles de la empresa y que se puedan desarrollar más rápidamente conocimientos, actitudes y habilidades que les beneficiarán. Así, la capacitación cubre una secuencia programada debido a que se puede visualizar como un proceso continuo, cuyo ciclo se renueva cada vez que se repite.

Éste es un proceso sistemático para valorar la efectividad y la eficiencia de los esfuerzos de la capacitación.

Ésta no es sólo una actividad más de capacitación, sino una fase importante del ciclo de la capacitación. Ocurre en cada fase del ciclo como un proceso en sí mismo. Debe ser parte de la sesión del plan de capacitación y se le debe destinar un tiempo adecuado. Los datos que se obtienen son útiles para la toma de decisiones.

El proceso de capacitación se asemeja a un modelo de sistema abierto, cuyos componentes son:

1. *Insumos* (entradas o *inputs*), recursos de la organización, información, conocimientos, etc.
2. *Proceso u operación* (*throughputs*), como procesos de enseñanza, aprendizaje individual, programa de capacitación, entre otros.
3. *Productos* (salida u *outputs*), como personal capacitado, conocimientos, competencias, éxito o eficacia organizacional, entre otros.
4. *Retroalimentación* (*feedback*), como evaluación de los procedimientos y resultados de la capacitación, ya sea con medios informales o procedimientos sistemáticos.

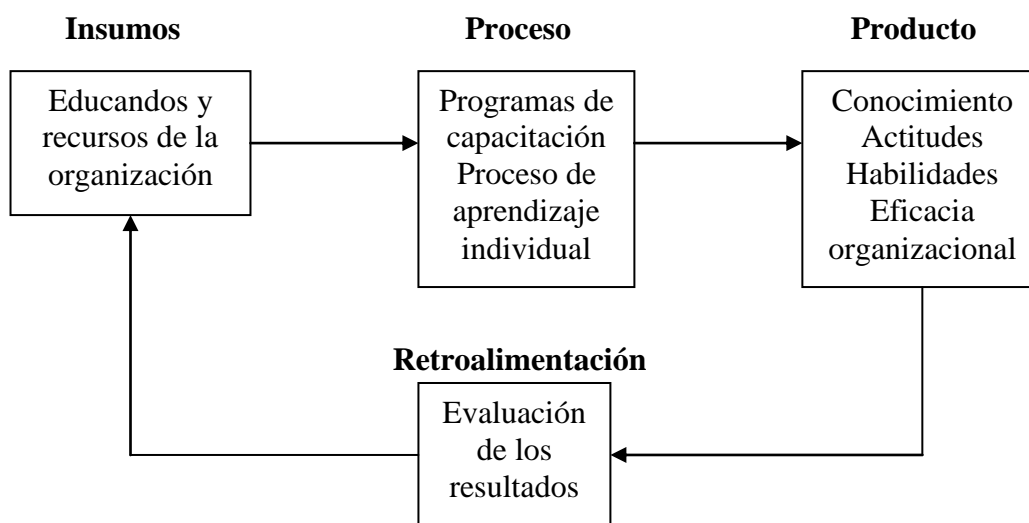
En términos amplios, la capacitación implica un proceso de cuatro etapas, a saber:

²⁷Chiavenato, Idalberto. Administración de Recursos Humanos: El capital Humano de las Organizaciones. Mcgraw-Hill. 8va Edición. México 2007

1. Detección de las necesidades de capacitación (diagnóstico).
2. Programa de capacitación para atender las necesidades.
3. Implementación y realización del programa de capacitación.
4. Evaluación de los resultados.

La Capacitación como un Sistema

Como se puede observar en este sistema se involucran cuatro etapas dentro de las cuales están los insumos, proceso, producto y la retroalimentación; en los insumos están los recursos de la organización el cual conlleva al proceso que incluye los programas de capacitación y el proceso de aprendizaje individual y estos a su vez el producto en que están inmersos los conocimientos, actitudes, habilidades y la eficacia organizacional; y para que un sistema sea funcional se necesita una retroalimentación en donde se evalúan los resultados.

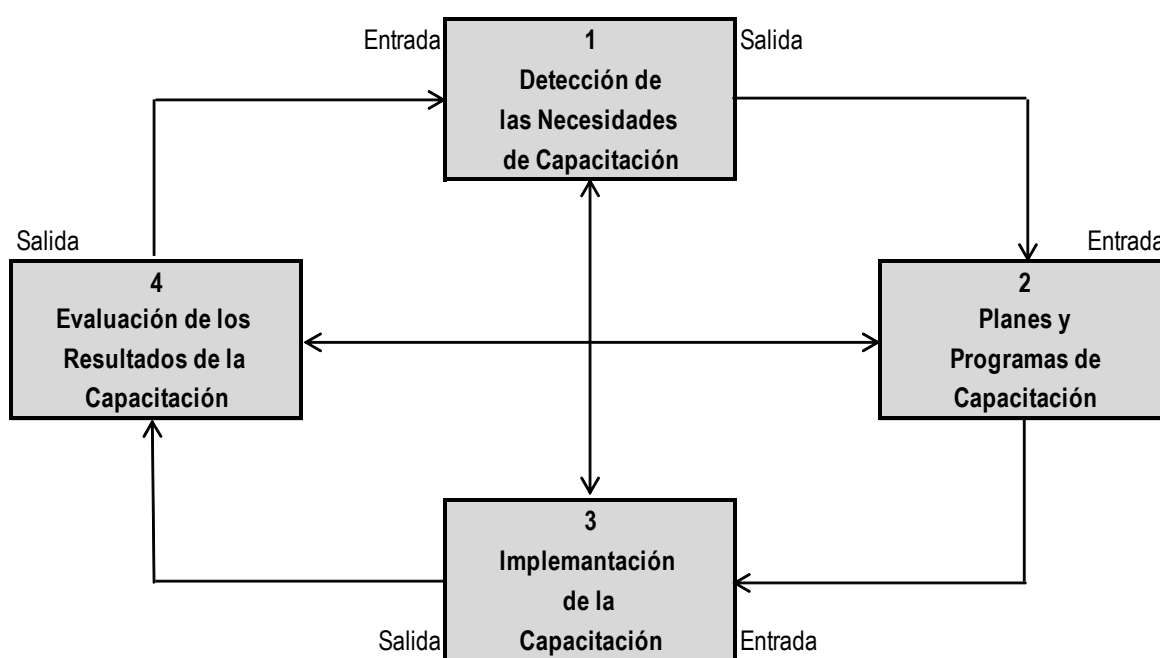


Fuente: Chiavenato, Idalberto. Administración de Recursos Humanos: El capital Humano de las Organizaciones.

El Ciclo de la Capacitación

En el ciclo de la capacitación existen cuatro fases dentro de las cuales está la detección de las necesidades de capacitación y es en la cual se denotan las necesidades de la organización de

capacitación; a su vez están los planes y programas de capacitación, se crean los programas o planes requeridos para la organización pueden ser solo programas, planes o ambos; esto conlleva a la implementación de la capacitación en el cual se pone en práctica los planes y programas necesarios para el buen funcionamiento de la organización; y por último está la evaluación de los resultados de la capacitación en la cual se evalúan los planes y programas para ver si estos están dando los resultados esperados.



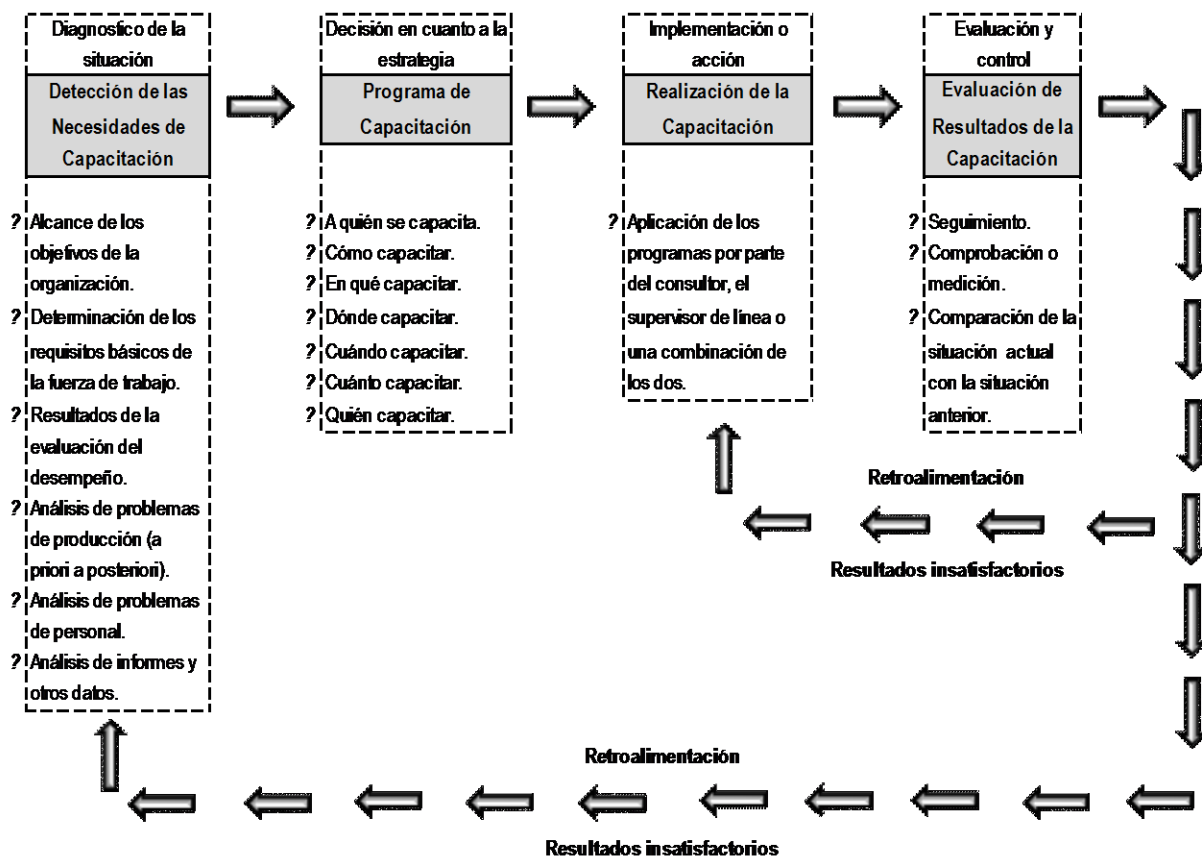
Fuente: Chiavenato, Idalberto. Administración de Recursos Humanos: El capital Humano de las Organizaciones.

Proceso de Capacitación

En el proceso de capacitación hay una serie de aspectos concatenados que se relacionan entre sí, se encuentran las necesidades de capacitación que contiene los alcances de los objetivos, determinación de los requisitos básicos de la fuerza de trabajo, resultados de la evaluación del desempeño, análisis de problemas e informes; a su vez el programa de capacitación, en el cual se define a quién se capacita, cómo capacitar, dónde capacitar, cuándo capacitar, cuánto capacitar y quién dará la capacitación; y de igual manera la implementación o realización de la capacitación,

implica la aplicación de los programas por parte del consultor, el supervisor o ambos; luego se evalúan y controlan los resultados de la capacitación dentro del cual se da seguimiento, comprobación o medición, comparación de la situación actual con la situación anterior y entre la realización de la capacitación y evaluación de los resultados tiene que haber una retroalimentación para determinar si los resultados son satisfactorios y de no ser así realizarlos nuevamente, si en todo caso esta diera los resultados esperados, se hace una retroalimentación desde la detección de las necesidades de capacitación, esperando que los resultados sean los esperados y si no fuera así, comenzar con el proceso nuevamente hasta conseguirlos.

La siguiente figura representa las cuatro etapas que forman el proceso de capacitación.



Fuente: Chiavenato, Idalberto. Administración de Recursos Humanos: El capital Humano de las Organizaciones.

6. TÉCNICAS PARA DETERMINAR LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN²⁸

Las necesidades de capacitación están constituidas por todos los conocimientos, habilidades y actitudes que necesitan las personas para desarrollar sus actividades de la mejor manera posible, por lo cual es determinante identificarlas con precisión.

Las técnicas son un conjunto de procedimientos, los cuales facilitan que la implementación de un proyecto determinado se efectúe de manera sencilla, facultando al individuo para que haga el mejor uso de sus experiencias y habilidades, permitiendo por ello resultados óptimos.²⁹

Las técnicas que se emplean para determinar las necesidades de implementar una capacitación son muy importantes para obtener los resultados esperados, ya que identifican las repercusiones específicas que se han generado a raíz del problema que da origen a la investigación. Las técnicas más utilizadas son las siguientes:

a) Técnica de la Observación.

El encargado de la capacitación tiene como responsabilidad mantener contacto frecuente con los responsables de las distintas unidades de la organización y con los trabajadores de la misma, frecuentemente tanto el responsable como los jefes descubren necesidades de capacitación.

Para efectuar una observación apropiada se necesita poseer mente alerta y creativa, ojos y oídos atentos; todas estas actitudes contribuirán a percibir y analizar un hecho con toda claridad y mantener la dirección del caso.

Esta técnica tiene la ventaja de no interferir con las actividades normales de la institución.

b) Técnica de la entrevista.

Es la conversación entre dos o más personas que se realiza con el propósito de obtener una información determinada. Se opta por la realización de una entrevista cuando se ha determinado

²⁸Diseño de un Plan de Capacitación en el Área de Gestión y Administración de Proyectos para las Asociaciones Comunales del Distrito Número Cinco del Municipio de San Salvador.

²⁹Chiavenato, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. Colombia: McGraw-Hill, 1994. Segunda edición

qué es lo que se pretende averiguar, por lo que hay que definir cuáles son los objetivos de se pretenden con la conversación.

En esta técnica, el investigador puede preparar una serie de preguntas que le pueden servir de guía para obtener la información deseada, a este tipo de entrevista se le conoce como dirigida o estructurada; la entrevista que no reviste las características mencionadas anteriormente y se lleva a cabo de manera informal, sin tener preparado ningún tipo de preguntas, sino que realizándola de acuerdo al desarrollo de la práctica, es de tipo no dirigida. También el investigador puede llevar a cabo una entrevista cuyo contenido está de antemano diseñado, de tal manera que las preguntas están ya elaboradas y no importando quienes sean las personas encuestadas el mismo tipo de interrogantes les serán formuladas, en este caso se está ante el tipo de entrevistas estandarizadas.

Con la entrevista puede obtenerse información confiable para el investigador ya que se interactúa directamente con los interesados y son ellos quienes brindan la información más relevante para detectar las necesidades de capacitación.

c) Técnica del cuestionario.

El cuestionario es una técnica de investigación muy aceptada y usada en la actualidad, permite a través de ciertas preguntas escritas que se plantean, obtener la información que se necesita. Al estructurar las preguntas del documento se deben reunir algunas características como: deben ser breves, específicas, concisas y claras; de tal forma que el cuestionario pueda fácilmente entenderse en lo que se pregunta y así dar adecuadamente las respuestas que permitan identificar las necesidades de capacitación que se están buscando. El diseño de esta técnica estudia los tipos, el orden, los grupos de preguntas, la formulación de las mismas y la organización vertical del cuestionario, por lo general está contemplado por una presentación y dos partes.

La primera parte describe los datos de identificación del investigado y la otra corresponde al cuerpo del cuestionario donde a juicio del investigador se pueden elaborar preguntas cerradas o abiertas. En la presentación se describe la clase de investigación en la empresa sujeta a estudio,

lo que se estima realizar con la información a recolectar y demostrar desde luego el agradecimiento respectivo por la información proporcionada.

Los cuestionarios permiten emplear preguntas cerradas, abiertas, o mixtas.

7. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN³⁰

Una vez efectuado el diagnóstico de la capacitación, se sigue con la terapéutica, es decir, la elección y la prescripción de los medios de tratamiento para sanar las necesidades señaladas o percibidas. En otras palabras, una vez efectuada la detección y determinadas las necesidades de capacitación, se pasa a preparar su programa.

El programa de capacitación se sistematiza y sustenta en los siguientes aspectos que deben ser identificados durante la detección:

¿Cuál es la necesidad?, ¿Dónde fué determinada en primer lugar?, ¿Ocurre en otra área o división?, ¿Cuál es su causa?, ¿Es parte de una necesidad mayor?, ¿Cómo resolverla: por separado o en combinación con otras?, ¿Es necesario tomar alguna medida inicial antes de resolverla?, ¿La necesidad es inmediata? ¿Cuál es su prioridad en relación con las demás?, ¿La necesidad es permanente o temporal?, ¿Cuántas personas y cuántos servicios serán atendidos?, ¿Cuánto tiempo hay disponible para la capacitación?, ¿Cuál es el costo probable de la capacitación?, ¿Quién realizará la capacitación?

La detección de las necesidades de capacitación debe proporcionar la información siguiente para poder trazar el programa de capacitación:

¿Qué se debe enseñar?, ¿Quién debe aprender?, ¿Cuándo se debe enseñar?, ¿Dónde se debe enseñar?, ¿Cómo se debe enseñar?, ¿Quién lo debe enseñar?

Así mismo, el programa de capacitación requiere de un plan que incluya los puntos siguientes:

- ❖ Atender una necesidad específica para cada ocasión.
- ❖ Definición clara del objetivo de la capacitación.
- ❖ División del trabajo que se desarrollará en módulos, cursos o programas.

³⁰Chiavenato, Idalberto. Administración de Recursos Humanos: El capital Humano de las Organizaciones. McGraw-Hill. 8va Edición. México 2007

- ❖ Determinación del contenido de la capacitación.
- ❖ Selección de los métodos de capacitación y la tecnología disponible.
- ❖ Definición de los recursos necesarios para implementar la capacitación, como tipo de capacitador o instructor, recursos audiovisuales, máquinas, equipos o herramientas necesarias, materiales, manuales, entre otros.
- ❖ Definición de la población meta, es decir, las personas que serán capacitadas: Número de personas; tiempo disponible; grado de habilidad, conocimientos y tipo de aptitudes; características personales de conducta.
- ❖ Lugar donde se efectuará la capacitación, con la consideración de las opciones siguientes: en el puesto, fuera del puesto pero dentro de la empresa y fuera de la empresa.
- ❖ Tiempo o periodicidad de la capacitación, horario u ocasión propicia.
- ❖ Cálculo de la relación costo_ beneficio del programa.
- ❖ Control y evaluación de los resultados para revisar los puntos críticos que demandan ajustes y modificaciones al programa a efecto de mejorar su eficiencia.

La capacitación se deriva del diagnóstico de las necesidades de capacitación. Por lo general, los recursos y las competencias puestos a disposición de la capacitación se relacionan con la problemática diagnosticada.

8. TÉCNICAS DE LA CAPACITACIÓN³¹

Para lograr una adecuada capacitación y con ello obtener los resultados esperados es necesario utilizar técnicas efectivas para alcanzar el logro de los objetivos que darán respuesta a las necesidades de capacitación de los participantes.

Las dos técnicas principales para determinar las necesidades de capacitación son:

a) Análisis de Tareas:

Es un estudio detallado de un puesto de trabajo para identificar las habilidades y conocimientos necesarios, la definición de estos elementos en un puesto de trabajo permiten especificar la

³¹Dessler, Gary. Administración de Personal. Prentice-Hall Hispanoamericana. México 1996.

responsabilidad y experiencia requerida del puesto y así elegir las áreas que deben reforzarse por medio de la capacitación es decir, el alcance de ésta.

b) Análisis del Desempeño:

Esta técnica hace referencia a la verificación de que exista una deficiencia en el desempeño del personal, para así corregir esta falla a través de la capacitación o algún otro ajuste en torno al problema.

9. MÉTODOS DE CAPACITACIÓN

“Están destinados hasta cierto punto a modificar las actitudes y el comportamiento de los empleados”

Los métodos de capacitación son aplicables a todas las organizaciones que están necesitadas al cambio de un personal que se encuentra estancado dentro de su área de trabajo, ya que es un proceso de aprendizaje y participación que facilita un cambio en el personal, algunos de ellos son:

a) Conferencia:

El método es muy útil para impartir conocimientos pero no para cambiar actitudes y comportamiento.

Sirve para presentar material nuevo a un grupo o cuando se trabaja con un grupo numeroso. Por tanto su costo por persona es bajo.

b) Discusión en Grupos:

Permite la participación activa de todos y el esfuerzo de dicha participación por parte del líder. Las discusiones en grupo permiten a los participantes reunir sus ideas, discutir sus consecuencias, poner a prueba los supuestos y sacar conclusiones.

c) El Método de Casos:

Se presenta a un grupo para su discusión y solución un problema real o hipotético. Esto ayuda a los participantes a desarrollar sus habilidades de resolver problemas.

Este método proporciona el aprendizaje mediante la acción y tiene la finalidad de promover el pensamiento analítico.

d) Asignación de Roles:

Este método se usa para brindar al personal una oportunidad para aprender o desarrollar habilidades a través de prácticas y adquirir respeto a su propio comportamiento. Mediante este tipo de métodos, dos o más capacitados tienen papeles asignados para actuar delante del grupo con un concepto hipotético.

10. EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN³²

La evaluación es “la medición, y en algunos casos la corrección, de las actividades para asegurar que los hechos se ajusten a los planes”

Requiere de comparar lo alcanzado con lo planeado, comprende la evaluación de todo el proceso y los resultados. La evaluación de la capacitación se divide en cuatro etapas:

a) Macro evaluación

La evaluación del sistema y de sus problemas implica la valoración total de la función de capacitación, tanto en su planteamiento estructural, metodológico y sistemático, como en lo referente los procesos administrativos correspondientes.

b) Micro evaluación

Implica establecer y aplicar las herramientas para medir la efectividad del proceso enseñanza-aprendizaje y se considera como indicador del avance de la instrucción dado que permite analizar el desempeño del instructor o capacitador y del participante.

³²Pinto, Roberto. “Planeación Estratégica de Capacitación Empresarial”. Editorial McGraw-Hill. México D.F, 2000.

c) Seguimiento

Se verifica la transferencia de los conocimientos de trabajo o para corregir y ajustar los programas. El seguimiento debe practicarse con el propósito de conocer las barreras que impiden lograr los cambios de conducta esperados después de un curso o módulo.

d) Ajustes al Sistema

Se refiere a las adaptaciones, ajustes y correcciones que debe tener de manera permanente todo el sistema de capacitación.

Medir los resultados requiere haber realizado técnicamente todo el proceso de capacitación. Se requiere hacer comparaciones posteriores y establecer cuáles han sido los beneficios obtenidos a partir de la capacitación.

Todo lo anteriormente expuesto servirá como base teórica para el desarrollo de la investigación de campo en el FONDO DE PROTECCIÓN DE LISIADOS Y DISCAPACITADOS A CONSECUENCIA DEL CONFLICTO ARMADO, mediante la cual se pretende determinar las áreas sujetas de capacitación existentes en los beneficiarios de dicho Fondo, con el fin de dar respuesta a sus principales problemáticas en el área técnica para el fortalecimiento de sus actividades productivas.

CÁPITULO II: DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL SOBRE EL PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS BENEFICIARIOS DE FOPROLYD.

A. IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.

Las personas adscritas a FOPROLYD cuentan actualmente con la oportunidad de obtener créditos con los que pueden incrementar su productividad y la estabilidad económica de su núcleo familiar. Sin embargo, la falta de experiencia y el desconocimiento de los aspectos básicos para la administración efectiva del recurso financiero, conducen hacia el fracaso de muchas de las inversiones que ellos realizan.

Un plan de capacitación contribuiría a mejorar el manejo que hacen de los recursos financieros que son proporcionados por dicha Institución; para tal propósito, es necesario realizar una investigación que permita el establecimiento del diagnóstico de la situación actual de los beneficiarios de créditos productivos de FOPROLYD, el cual es fundamental para identificar las áreas en las que se presentan mayores necesidades de fortalecimiento y la realización de la propuesta técnica que contribuya a solventar las limitaciones de los beneficiarios y al logro de los propósitos institucionales.

B. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1. OBJETIVO GENERAL

Realizar una investigación de campo que facilite la obtención de información que sea de utilidad para la propuesta del Plan de Capacitación para el fortalecimiento de los beneficiarios de créditos productivos destinados al sector comercio del Fondo de Protección de Lisiados y Discapacitados a Consecuencia del Conflicto Armado (FOPROLYD).

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a. Establecer la situación actual de los beneficiarios de FOPROLYD en cuanto al uso de los recursos financieros entregados a favor del fomento de las actividades comerciales como parte de la reinserción productiva.

- b. Conocer de qué manera FOPROLYD apoya a los beneficiarios para la obtención del máximo rendimiento del capital invertido.
- c. Conocer si se cumple el objetivo de brindar créditos destinados al sector comercio para los beneficiarios de FOPROLYD.

C. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

Con la finalidad de desarrollar el estudio fué necesario elaborar una guía metodológica de la siguiente manera.

1. MÉTODOS³³

Dentro de los métodos de investigación que se utilizaron se encuentran los siguientes:

a) Análisis

El análisis, en sentido amplio, es una descomposición de un todo en partes para poder estudiar su estructura, sistemas operativos o funciones.

La utilización del análisis en la investigación es relevante debido a que se requerirá de observar y estudiar todas las unidades objeto de estudio, que son las autoridades de la institución y el departamento de créditos, además de los beneficiarios de créditos, y así detallar de una manera lógica las necesidades de capacitación.

b) Síntesis

La síntesis se refiere a la "composición de un cuerpo o de un conjunto a partir de sus elementos separados en un previo proceso de análisis".

A través de la síntesis se podrá establecer la relación entre fenómenos o variables y crear posibles alternativas de solución a la problemática de estudio que dirigirán la investigación.

³³Hernández Sampieri, Roberto. Metodología de la Investigación. McGraw-Hill. Cuarta edición. México 2006.

2. TIPO DE INVESTIGACIÓN³⁴

El alcance de la investigación se ubicó en un estudio del tipo correlacional debido a que en un primer momento se establece la relación de las variables de investigación y luego a través del estudio de campo, se busca establecer las causas de los eventos o fenómenos que se investigan y su comportamiento.

Variable Independiente: Diseño de un Plan de Capacitación

Variable Dependiente: Fortalecimiento de los Beneficiarios de Créditos de FOPROLYD.

3. UNIDADES DE ANÁLISIS

Fueron conformadas por los miembros de la Junta Directiva de FOPROLYD y Gerencia General, además del personal del Departamento de Créditos, y los Beneficiarios de créditos.

4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

a) Entrevista:

La técnica de la entrevista se aplicó a través de su instrumento llamado guía de preguntas estructuradas, elaborada por el grupo de investigación y dirigidas a la Junta Directiva y Gerencia General de FOPROLYD, con el propósito de determinar todos los detalles del proceso de otorgamiento de créditos, el seguimiento a estos créditos, así como las políticas establecidas dentro del departamento y la institución.

b) Encuesta:

Para la obtención de información con esta técnica se utilizó el instrumento del cuestionario, directamente al personal del Departamento de Créditos y a los Beneficiarios de créditos de FOPROLYD que han impulsado sus negocios con éstos, la finalidad fué establecer los elementos puntuales de la forma en que administran los créditos en sus negocios en general.

³⁴Hernández Sampieri, Roberto. Metodología de la Investigación. McGraw-Hill. Cuarta edición. México 2006.

c) Observación Directa:

La observación directa es una técnica que se refiere a realizar visitas de campo al lugar objeto de estudio para recolectar información por medio del instrumento elaborado por el grupo de investigación que consistió en una guía de observación y la cual permitió recabar información por medio de la interacción directa con el lugar de investigación y las personas unidades de análisis.

5. FUENTES DE INFORMACIÓN³⁵**a) Primarias**

Las fuentes primarias permiten llevar a otro nivel el estudio debido a que implica hacer un levantamiento de información de primera mano a través de las personas consideradas objeto de estudio, por medio de técnicas e instrumentos de recolección de información que posteriormente permitirán hacer un análisis de ésta. Las principales fuentes de información primarias fueron los aportes obtenidos por personal directivo y operativo de la institución objeto de estudio, asimismo lo expuesto por los Beneficiarios de créditos.

b) Secundarias

La información a recopilar a través de las fuentes secundarias constituye la fundamentación teórica de referencia del estudio, estas representan datos e información analizadas y presentadas por otros autores.

Las fuentes secundarias pueden encontrarse en universidades, librerías, bibliotecas, internet, entre otras. Además pueden obtenerse por medio de tesis, documentos, revistas científicas, informes, leyes, libros, etc., es a través de éstos como se puede establecer el marco teórico de referencia.

6. ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se desarrolló en FOPROLYD ubicado en 6.10 Calle Poniente N° 1429, Colonia Flor Blanca, en el municipio de San Salvador, esencialmente en el Departamento de créditos de dicha

³⁵Hernández Sampieri, Roberto. Metodología de la Investigación. McGraw-Hill. Cuarta edición. México 2006

institución, con la finalidad de validar información específica con respecto al otorgamiento de créditos y todo lo que este proceso representa.

7. DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO Y MUESTRA

a) Universo

Para la realización de la investigación se dividió de la siguiente manera:

- **Directivos**

El universo de la investigación para los directivos ascendió a 5 personas que representaron 3 directivos pertenecientes a la Junta Directiva. De igual manera se determinó para la Gerencia General de FOPROLYD a 2 personas, específicamente la Gerencia General y Asistente de la Gerencia de la institución.

- **Personal del Departamento de Créditos**

Los empleados del departamento de créditos de FOPROLYD están directamente involucrados en el proceso de otorgamiento de créditos, el número de personas que conformaron dicho universo fue de 5 personas.

- **Beneficiarios**

El total de universo correspondiente a los beneficiarios que fueron objeto de investigación correspondió a 47 beneficiarios quienes representan el mismo número de créditos otorgados para el sector comercio, en un periodo de seis meses comprendido de junio a diciembre de 2010 para fines de esta investigación según la información proporcionada por el departamento de créditos.

b) Muestra

La muestra que se utilizó para la investigación fue la siguiente:

- **Directivos**

Para la muestra de los directivos se estableció el número total que ascendió a 5 personas representadas por 3 directivos, pertenecientes a la Junta Directiva, y dos a la Gerencia de la institución, personas de las cuales se recopiló información a través de un censo.

- **Empleados del departamento de créditos**

La muestra de los empleados del departamento de créditos de FOPROLYD estuvo representada por 5 personas, la información se recabo a través del censo.

- **Beneficiarios**

Para recolectar información por medio de los beneficiarios de créditos se procedió a tomar como muestra a los 47 beneficiarios del sector comercio, y se realizó por medio de la aplicación del censo, en un periodo de seis meses comprendido de junio a diciembre de 2010 para fines de esta investigación según la información proporcionada por el departamento de créditos.

8. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

a) Tabulación

El proceso de tabulación consistió en el recuento de los datos contenidos en los cuestionarios y permitió describir y analizar los datos recolectados entre el personal directivo como la Junta Directiva, Gerencia General y empleados del Departamento de créditos de FOPROLYD, igualmente a los beneficiarios de créditos del sector comercio.

b) Análisis, Interpretación y Presentación de Datos

La presentación de datos se llevó a cabo a través de cuadros estadísticos, donde se incluyó la pregunta, el objetivo de la pregunta, las respuestas, frecuencia absoluta y porcentual.

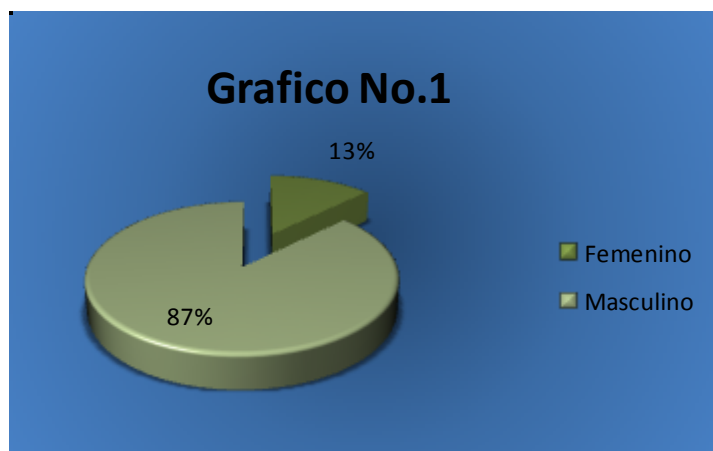
Luego se procedió a realizar el análisis de los datos y la interpretación de los resultados obtenidos en cada pregunta.

c) TABULACIONES DEL CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS BENEFICIARIOS DE CRÉDITOS PRODUCTIVOS DE FOPROLYD.

I. DATOS DE IDENTIFICACION:

- ✓ **Pregunta No. 1.** ¿Género de los beneficiarios de FOPROLYD?
- ✓ **Objetivo:** Conocer el género de los beneficiarios.

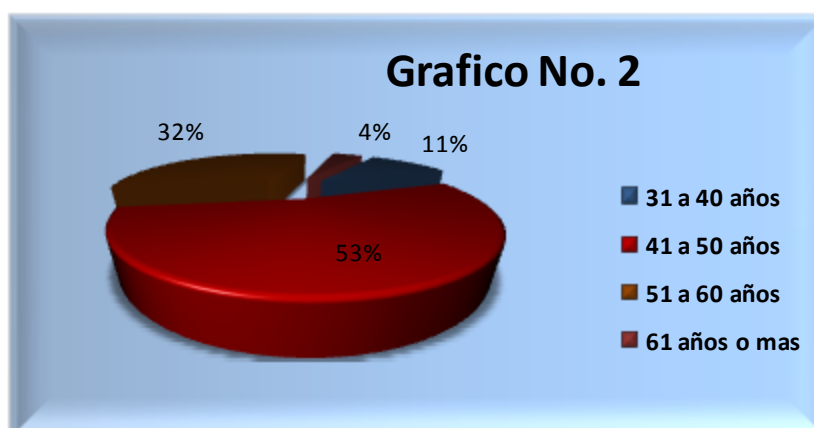
CUADRO No. 1		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Femenino	6	13%
Masculino	41	87%
TOTAL	47	100%



Comentario: La mayoría de los encuestados fueron del género masculino, esto debido a que son ellos según datos proporcionados por personal del departamento de crédito de FOPROLYD quienes solicitan créditos en mayor proporción que las mujeres, esto también se debe a que son los hombres quienes manifiestan dedicarse a las actividades productivas o quienes son la sostenibilidad del hogar.

- ✓ **Pregunta No. 2.** ¿Edad de los encuestados?
- ✓ **Objetivo:** Determinar las edades entre las que se encuentran los encuestados.

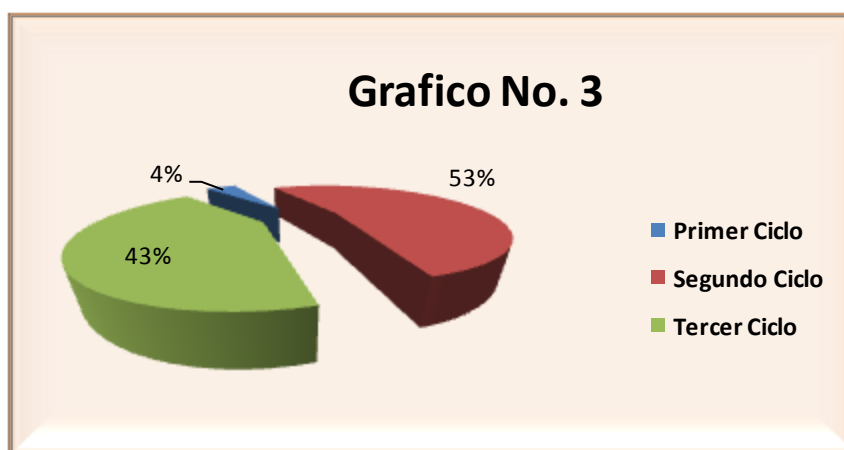
CUADRO No. 2		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
31 a 40 años	5	11%
41 a 50 años	25	53%
51 a 60 años	15	32%
61 años o mas	2	4%
TOTAL	47	100%



Comentario: Se puede determinar que las edades de los beneficiarios que solicitan créditos productivos en mayor parte oscilan entre los 41 y 50 años seguido de 51 y 60 años, además de un 4% que se encuentra en un rango de la tercera edad a quienes se busca beneficiar con los créditos, esto debido a los años que han pasado ya desde el conflicto armado en el cual resultaron lesionados y por lo cual se creó esta institución para brindar ayuda a su reinserción social.

- ✓ **Pregunta No. 3.** ¿Nivel de Escolaridad?
- ✓ **Objetivo:** Definir el nivel de escolaridad de los beneficiarios.

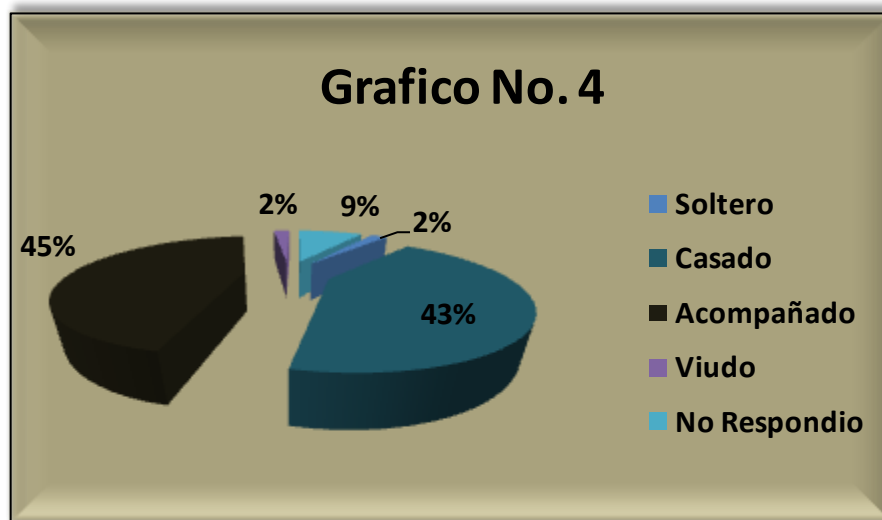
CUADRO No. 3		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Primer Ciclo	2	4%
Segundo Ciclo	25	53%
Tercer Ciclo	20	43%
TOTAL	47	100%



Comentario: La investigación arroja que en mayor proporción los encuestados manifiestan tener un nivel académico en segundo ciclo, luego se encuentran en tercer ciclo con un 53% y 43% respectivamente. Este es uno de los factores que limitan a los beneficiarios a hacer un buen uso o manejo de los créditos que reciben para sus actividades productivas y debido a cual buscan una reinserción completa impulsando negocios a través de los créditos que reciben y de una mejor preparación por medio de capacitaciones que brinda el Fondo u otras instituciones.

- ✓ **Pregunta No. 4.** ¿Estado Familiar?
- ✓ **Objetivo:** Identificar el estado familiar de los beneficiarios.

CUADRO No. 4		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Soltero	1	2%
Casado	20	43%
Acompañado	21	45%
Viudo	1	2%
No Respondio	4	9%
TOTAL	47	100%

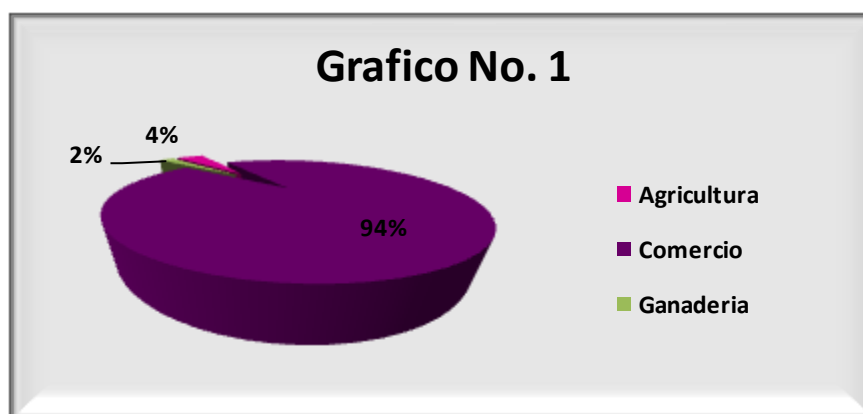


Comentario: Los beneficiarios manifestaron poseer un estado familiar de casados o acompañados siendo estos jefes de familia en su mayoría numerosos lo cual representa la búsqueda de impulsar negocios sostenibles para obtener ingresos a través de los créditos otorgados para su incorporación a la vida productiva.

II. PREGUNTAS DE LA INVESTIGACIÓN

- ✓ **Pregunta No. 1.** ¿A qué actividad productiva se dedica?
- ✓ **Objetivo:** Establecer la actividad productiva donde se desempeñan los beneficiarios.

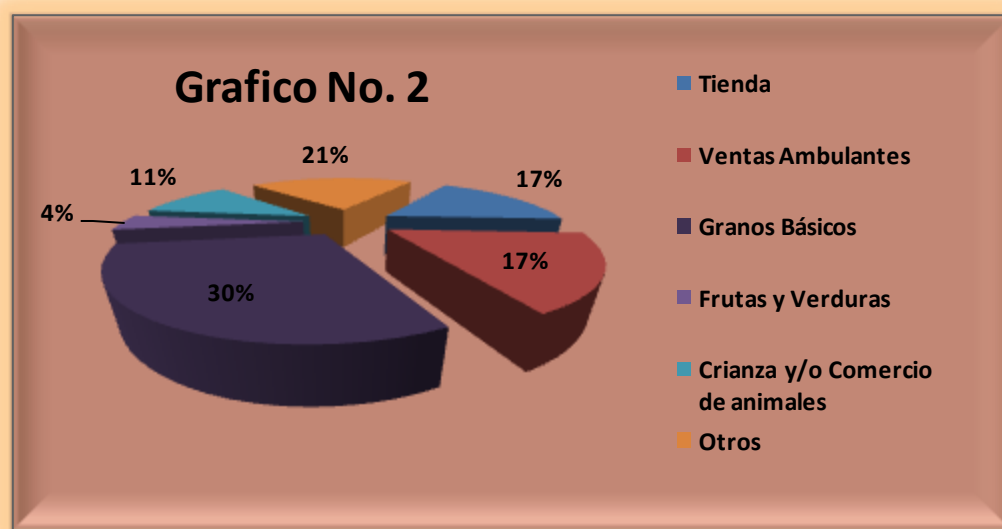
CUADRO No. 1		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Agricultura	2	4%
Comercio	44	94%
Ganaderia	1	2%
TOTAL	47	100%



Comentario: Del total de los encuestados el 94% manifestó dedicarse a la actividad del comercio y a la agricultura con el 4% representando estos porcentajes la mayoría de la muestra representativa de la población. En este contexto los beneficiarios de FORPOLYD utilizan los créditos para desarrollar mejor sus actividades dentro del sector comercio como ventas de varios o a través de tienda, ventas de granos básicos, entre otros.

- ✓ **Pregunta No. 2.** ¿A qué tipo de actividad comercial se dedica?
- ✓ **Objetivo:** Especificar la actividad comercial a la que se dedican los encuestados.

CUADRO No. 2		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Tienda	8	17%
Ventas Ambulantes	8	17%
Granos Básicos	14	30%
Frutas y Verduras	2	4%
Crianza y/o Comercio de animales	5	11%
Otros	10	21%
TOTAL	47	100%



Comentario: Los beneficiarios exteriorizaron dedicarse a la actividad comercial de venta de granos básicos esto con un 30% ya sea a través del cultivo propio y posterior comercialización de los mismos. En su mayoría destacan otras actividades dentro de las cuales se encuentran por ejemplo Venta de granos básicos, Tiendas, Ventas ambulantes de diferentes productos, Comercio de animales, Venta de muebles, Zapaterías, entre otras.

- ✓ **Pregunta No. 3.** ¿Ha recibido alguna capacitación?
- ✓ **Objetivo:** Conocer qué tipo de capacitación han recibido antes los beneficiarios.

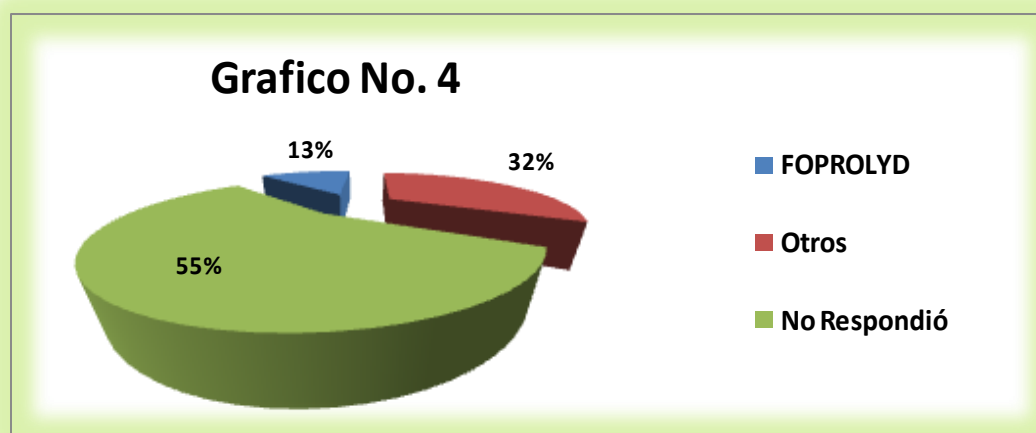
CUADRO No. 3		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	21	45%
No	26	55%
TOTAL	47	100%



Comentario: Con un 55%, la mayoría de los beneficiarios encuestados respondieron no haber recibido antes una capacitación sobre todo en la rama del manejo de negocios sin embargo, el restante 45% expresaron haber recibido un apoyo en el fortalecimiento de las habilidades y conocimientos a través de alguna formación en diferentes áreas. Se puede observar que es una población que requiere de algún tipo de capacitación sobre todo para el mejor aprovechamiento de los recursos que les brinda el fondo.

- ✓ **Pregunta No. 4.** ¿En qué lugar recibió la capacitación?
- ✓ **Objetivo:** Identificar que instituciones han brindado capacitación en apoyo a las actividades productivas de los encuestados.

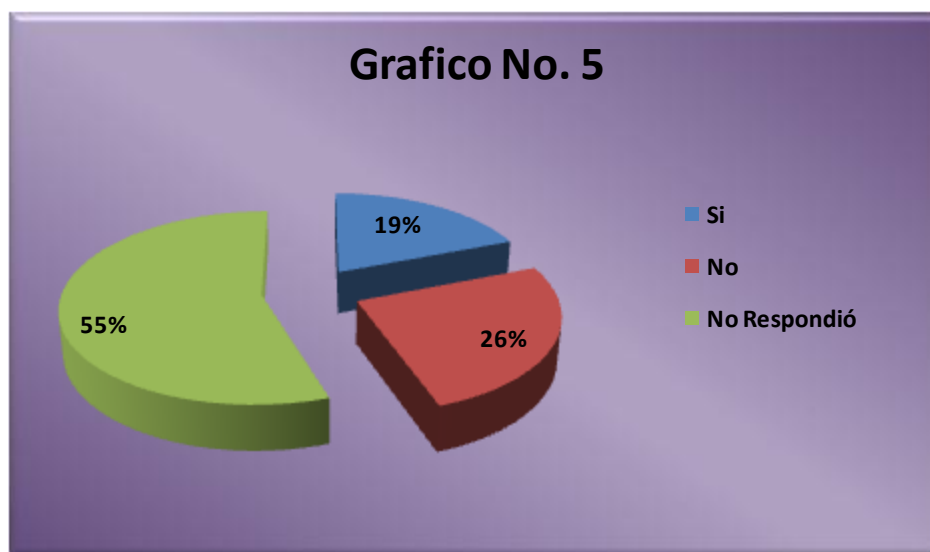
CUADRO No. 4		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
FOPROLYD	6	13%
Otros	15	32%
No Respondió	26	55%
TOTAL	47	100%



Comentario: Se puede determinar que las capacitaciones recibidas por los beneficiarios han sido impartidas por FOPROLYD, efectivamente esta institución cuenta con un apoyo constante en diferentes capacitaciones para la reinserción a la vida productiva; los encuestados expusieron además, que han recibido apoyo por parte de otras instituciones entre las que mencionaron a la Comunidad Europea, SEPROF, CICP, etc. Cabe destacar que el 55% no respondieron en la medida que manifestaron no haber recibido antes una capacitación.

- ✓ **Pregunta No. 5.** ¿Le ha servido dicha capacitación para fortalecer la actividad a la cual se dedica?
- ✓ **Objetivo:** Determinar cuál ha sido el beneficio obtenido con las capacitaciones recibidas por los encuestados.

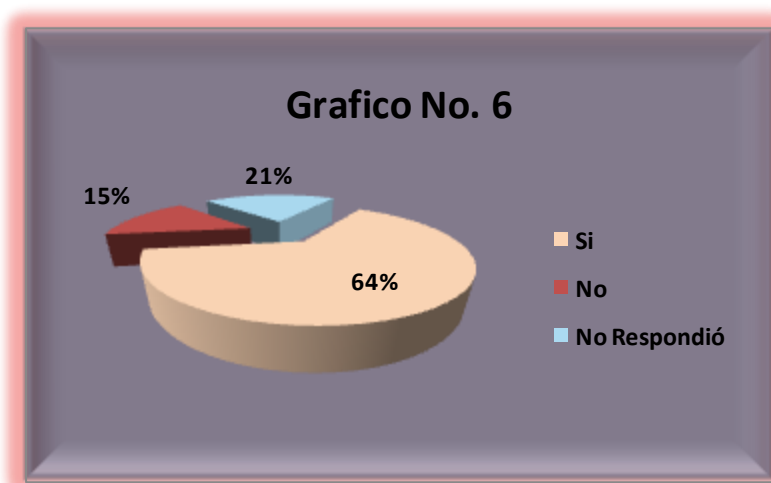
CUADRO No. 5		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	9	19%
No	12	26%
No Respondió	26	55%
TOTAL	47	100%



Comentario: Del total de las personas que anteriormente expresaron haber recibido una capacitación el 26% considera que dicha instrucción no le ha beneficiado para las actividades productivas a las cuales actualmente se dedican debido a que no lo ejerce en su campo laboral, el resto manifiesta haber obtenido herramientas y conocimientos importantes para desarrollarse en diferentes ámbitos.

- ✓ **Pregunta No. 6.** ¿Estaría dispuesto(a) a recibir una capacitación para el mejor manejo de su crédito o el negocio en general?
- ✓ **Objetivo:** Saber si los beneficiarios están dispuestos a recibir una capacitación para el mejor manejo de sus negocios.

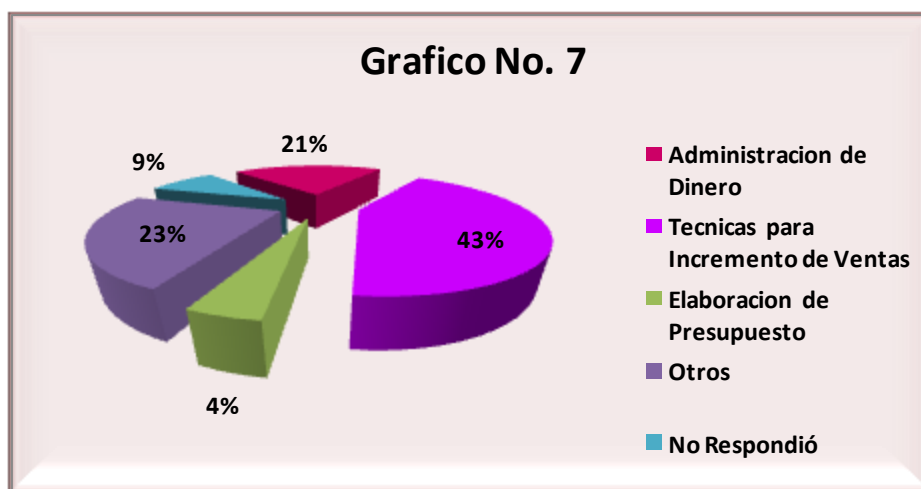
CUADRO No. 6		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	30	64%
No	7	15%
No Respondió	10	21%
TOTAL	47	100%



Comentario: Al preguntar a los encuestados sobre la disponibilidad de recibir una capacitación en el manejo de los créditos para sus negocios que reciben, la mayoría de ellos representando el 64% expusieron su deseo de recibir dicho apoyo. Es importante resaltar que un porcentaje de 21% no respondió a la pregunta mientras que el 15% no está de acuerdo en recibir instrucción en el manejo de sus negocios, cabe destacar que esto se debe a que la mayoría de beneficiarios residen en el interior del país, por lo tanto explicaron la lejanía y falta de tiempo como principales impedimentos.

- ✓ **Pregunta No.7.** ¿En qué área considera que necesita ser capacitado(a)?
- ✓ **Objetivo:** Conocer las áreas donde los beneficiarios consideran necesitar capacitación para el manejo de los créditos.

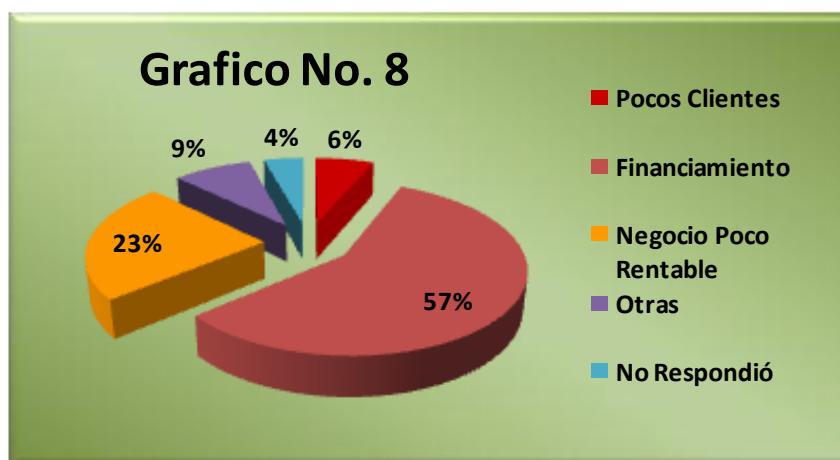
CUADRO No. 7		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Administracion de Dinero	10	21%
Tecnicas para Incremento de Ventas	20	43%
Elaboracion de Presupuesto	2	4%
Otros	11	23%
No Respondió	4	9%
TOTAL	47	100%



Comentario: De las alternativas propuestas para contribuir a la mejor utilización de los recursos financieros que reciben los beneficiarios la mayoría optó por técnicas para incrementar las ventas en sus negocios con el 43% seguido por la administración del dinero con 21%, además de valorar otras alternativas como el comercio de ganado administración del negocio en general o control de los ingresos y gastos como opciones que podrían beneficiarles en su formación para el manejo de los créditos recibidos, esto indica la necesidad de capacitación en áreas generales como las finanzas y mercadeo.

- ✓ **Pregunta No. 8.** ¿Cuáles son las principales dificultades que enfrenta actualmente en su negocio?
- ✓ **Objetivo:** Identificar los principales problemas que los beneficiarios enfrentan en sus negocios.

CUADRO No. 8		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Pocos Clientes	3	6%
Financiamiento	27	57%
Negocio Poco Rentable	11	23%
Otras	4	9%
No Respondió	2	4%
TOTAL	47	100%



Comentario: Los problemas identificados por los beneficiarios en sus negocios corresponden mayormente a dificultades financieras con el 57%, como segunda dificultad se encuentra con el 23% que el negocio es poco rentable. Al analizar lo respondido por los encuestados se puede deducir que es necesario el desarrollo de una capacitación con aspectos prácticos y comprensibles en materia de administración del negocio en general por ejemplo en el área de finanzas y mercado para el mejor aprovechamiento de los recursos.

- ✓ **Pregunta No. 9.** ¿Ha solicitado alguna vez, o desea solicitar refinanciamiento de su crédito en FOPROLYD?
- ✓ **Objetivo:** Conocer si los encuestados han solicitado refinanciamiento en FOPROLYD.

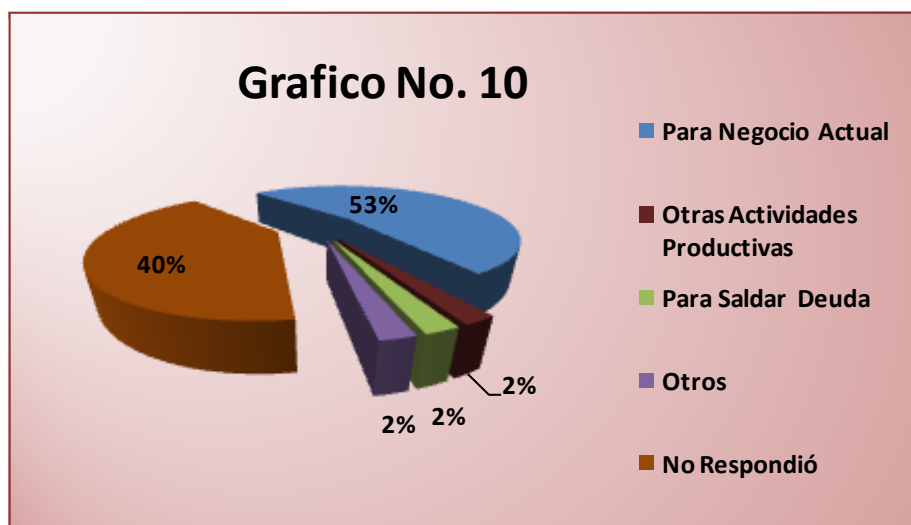
CUADRO No. 9		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	28	60%
No	11	23%
No Respondió	8	17%
TOTAL	47	100%



Comentario: Se ha logrado establecer que los beneficiarios han solicitado o desean solicitar un refinanciamiento en FOPROLYD en un 60% manifestando la necesidad de seguir impulsando sus negocios por medio de esta vía. Solo el 23% expresan no haber considerado aun solicitar un refinanciamiento. La necesidad de los beneficiarios por solicitar un refinanciamiento es por el deseo de continuar con los negocios que actualmente poseen o impulsar otras actividades esto determina también un mayor nivel de endeudamiento para ellos y la poca rentabilidad que obtienen de los negocios que impulsan en un primer momento.

- ✓ **Pregunta No. 10.** ¿Cuál es el motivo para solicitar el refinanciamiento?
- ✓ **Objetivo:** Describir el motivo por el cual los beneficiarios solicitan refinanciamiento.

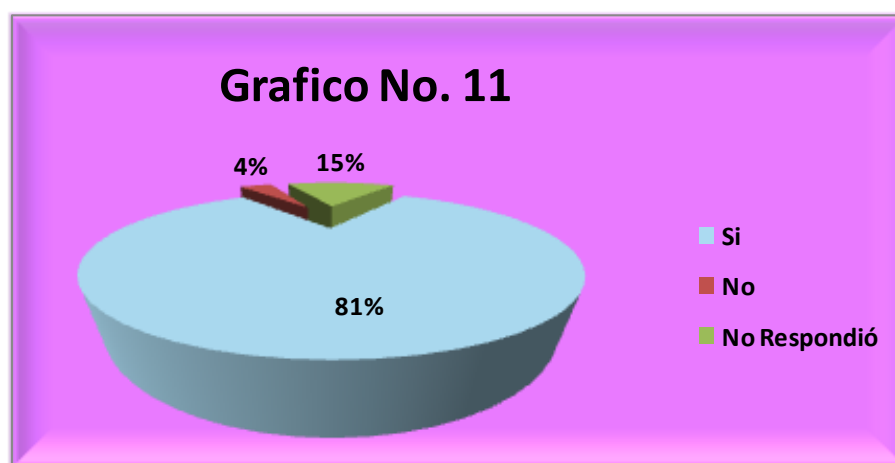
CUADRO No. 10		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Para Negocio Actual	25	53%
Otras Actividades Productivas	1	2%
Para Saldar Deuda	1	2%
Otros	1	2%
No Respondió	19	40%
TOTAL	47	100%



Comentario: Al cuestionar la razón por la cual los beneficiarios deciden solicitar un refinanciamiento, el 40% no respondieron, mientras que en segunda opción con el 53% expresan requerir más fondos para su negocio actual y lograr mejores ingresos y resultados en sus negocios comerciales ya sea a través de la ejecución de otras actividades productivas. Asimismo hay personas que tienen deudas que necesitan saldar y buscan hacerlo a través de un refinanciamiento.

- ✓ **Pregunta No. 11.** ¿Considera usted que FOPROLYD le ha brindado apoyo para su reinserción a las actividades productivas?
- ✓ **Objetivo:** Saber si los beneficiarios consideran que reciben apoyo por parte de FOPROLYD.

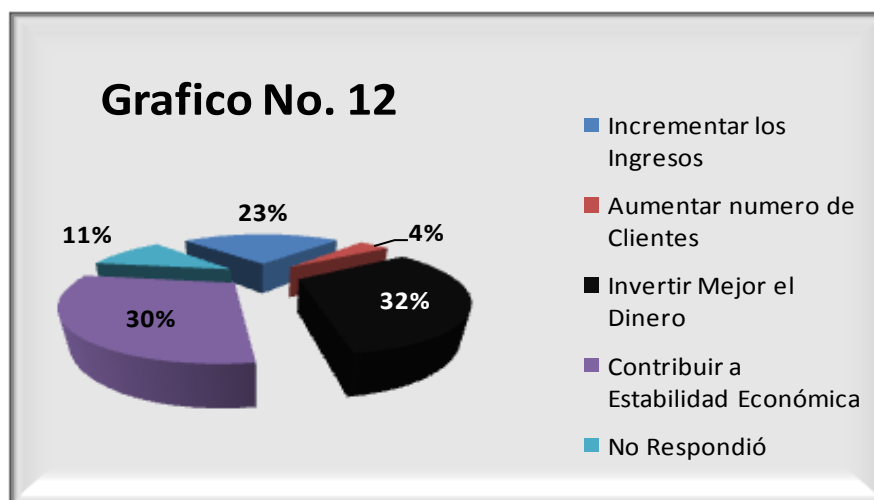
CUADRO No. 11		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	38	81%
No	2	4%
No Respondió	7	15%
TOTAL	47	100%



Comentario: El 81% de los encuestados expresaron percibir apoyo o ayuda por parte de FOPROLYD ya sea a través de créditos, talleres de oficios varios, recursos materiales y equipo para sus negocios. Solo el 15% no respondió a la interrogante. Con lo anterior se establece que los beneficiarios perciben de manera positiva el apoyo que la institución brinda sobre todo por medio de los créditos otorgados los cuales permiten impulsar sus propias actividades comerciales para su sostenibilidad económica, aunque consideran no tener suficientes conocimientos para desarrollar sus negocios.

- ✓ **Pregunta No. 12.** ¿De qué manera cree que una capacitación podría ayudarle en el fortalecimiento de su negocio?
- ✓ **Objetivo:** Analizar en qué forma una capacitación puede contribuir al fortalecimiento de los beneficiarios.

CUADRO No. 12		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Incrementar los Ingresos	11	23%
Aumentar numero de Clientes	2	4%
Invertir Mejor el Dinero	15	32%
Contribuir a Estabilidad Económica	14	30%
No Respondió	5	11%
TOTAL	47	100%



Comentario: Se puede determinar que los beneficiarios esperan una capacitación cuyo fin sea brindarles elementos necesarios para poder invertir mejor el dinero que reciben para sus negocios y así que estos sean sostenibles, de la misma forma esperan que contribuya al fortalecimiento de su estabilidad económica, esto con el 32% y 30% respectivamente. Otros aspectos a considerar es la búsqueda del incremento de sus ingresos por medio del aumento de las ventas.

- ✓ **Pregunta No. 13.** ¿Considera usted que una capacitación le beneficiaría en su reinserción a las actividades productivas?
- ✓ **Objetivo:** Conocer si los beneficiarios consideran una oportunidad para desarrollarse el recibir una capacitación.

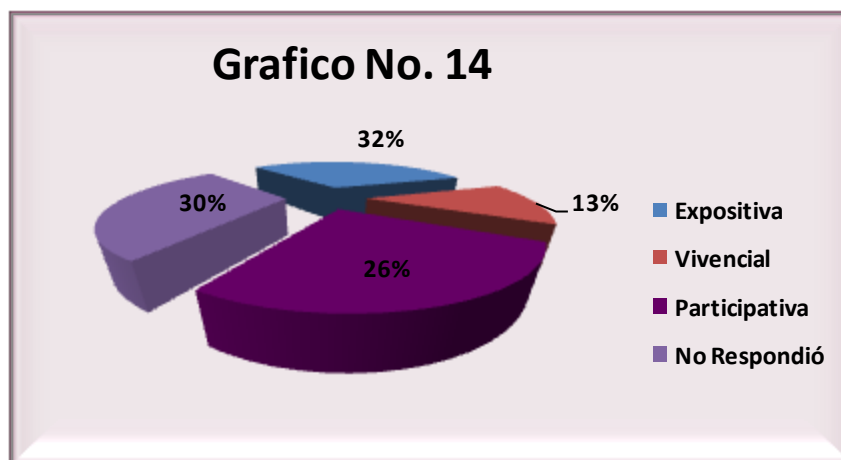
CUADRO No. 13		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	35	74%
No	2	4%
No Respondió	10	21%
TOTAL	47	100%



Comentario: El 74% de los beneficiarios consideran una oportunidad el recibir una capacitación sobre el manejo de todos los aspectos relacionados con la efectiva administración de sus negocios en materia de finanzas y mercado esto debido a los conocimientos y experiencia que esperan adquirir debido a que su preparación académica y técnica no es mucha sobre todo en estas áreas que les permitan desarrollarse de mejor manera.

- ✓ **Pregunta No.14.** ¿En qué forma le gustaría recibir una capacitación?
- ✓ **Objetivo:** Identificar la forma en que los beneficiarios desean recibir una capacitación.

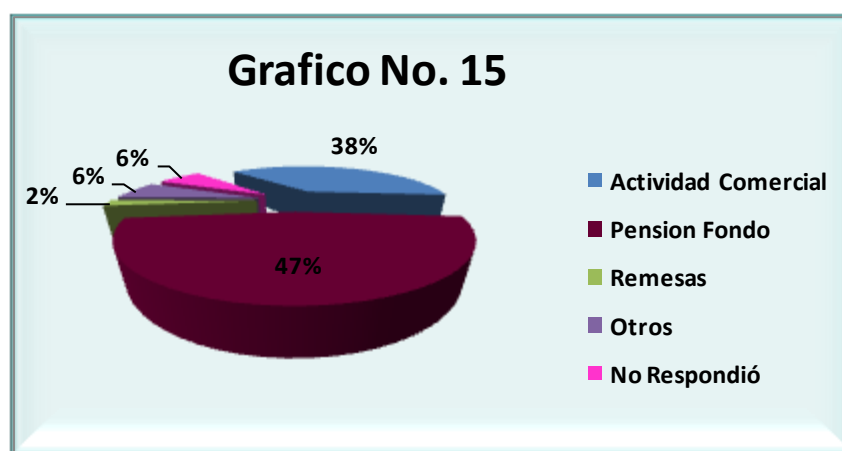
CUADRO No. 14		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Expositiva	15	32%
Vivencial	6	13%
Participativa	12	26%
No Respondió	14	30%
TOTAL	47	100%



Comentario: Al analizar la forma en que los encuestados desean recibir una capacitación con el 32% reflejan que sea expositiva, el 30% no respondió manifestando que cualquier método utilizado sería conveniente para recibir una capacitación. Lo anterior denota que efectivamente los beneficiarios desean recibir instrucción adecuándose a las necesidades que presentan en sus negocios ya que a través de estos negocios impulsados con los créditos recibidos son fuente de ingresos para ellos y sus familias.

- ✓ **Pregunta No. 15.** ¿De qué fuente provienen sus ingresos mensuales?
- ✓ **Objetivo:** Determinar cuál es la principal fuente de ingreso de los beneficiarios.

CUADRO No. 15		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Actividad Comercial	18	38%
Pension Fondo	22	47%
Remesas	1	2%
Otros	3	6%
No Respondió	3	6%
TOTAL	47	100%



Comentario: Los resultados indican que la principal fuente de ingresos para los beneficiarios y por lo tanto para el sustento de sus familias es por medio de la pensión otorgada en FOPROLYD con 47%; sólo el 38% apuntan que la actividad comercial representa un importante apoyo económico. Estos datos indican que muchos de los beneficiarios siguen dependiendo de la pensión, cuando a través de los créditos se busca que su principal sustento sean los negocios impulsados con éstos, es decir su actividad comercial, por lo tanto se pierde el objetivo que busca la institución a través de los créditos otorgados y se puede deducir que los beneficiarios necesitan de orientación en la administración e impulso de sus negocios para que éstos sean productivos y se conviertan en su principal fuente de ingresos.

D. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS BENEFICIARIOS DE CRÉDITOS DE FOPROLYD.

1. ACTIVIDADES COMERCIALES

Uno de los grandes retos para las personas que son lisiados y discapacitados de guerra es encontrar un empleo estable a causa de, la misma incapacidad, la edad avanzada, el bajo nivel académico, etc. Ante este panorama, el comercio representa una importante alternativa para la obtención de ingresos.

Las actividades comerciales a las que se dedican los beneficiarios son diversas, sin embargo, al decidir en cuál de ellas invertir deben tomar en consideración la disponibilidad de recursos económicos, los conocimientos que poseen sobre ejecución de ideas de negocio. Y principalmente la adecuación de la actividad a su tipo de discapacidad.

De acuerdo a las encuestas realizadas, los beneficiarios, en su mayoría, tienen las siguientes actividades comerciales:

- Venta de granos básicos
- Tiendas
- Ventas ambulantes de diferentes productos
- Comercio de animales
- Venta de muebles
- Zapaterías, entre otras.

Esta información se obtuvo como resultado de la pregunta N° 2 del cuestionario dirigido a los Beneficiarios.

2. OPORTUNIDADES DE DESARROLLO EN EL SECTOR COMERCIO

De acuerdo a las autoridades de FOPROLYD, existen diversas áreas del sector comercio en las que los beneficiarios pueden desarrollarse, sobre todo en el sector informal; entre estas están la panadería, venta de artesanías, comercialización de calzado, etc. No obstante, también manifestaron que es necesario hacer un estudio para determinar cuáles son las oportunidades reales de actividades comerciales en las que ellos pueden incorporarse, pues no se cuenta con un

análisis de este punto en específico, esto es atribuido a que el programa de créditos es muy joven y que ha tenido un mayor direccionamiento hacia la mejora de viviendas y apoyo productivo; de tal manera que el beneficiario no dispone de asesoramiento para elegir entre una serie de alternativas que hayan sido analizadas con anticipación y que incluso pudiera motivarles en su incorporación a las actividades comerciales.

Respecto a esto también manifestaron que las oportunidades para desenvolverse en este campo se limitan cada vez más debido al incremento de los hechos delictivos en el país.

Estos elementos se encuentran en las preguntas N° 9 de las entrevistas dirigidas a la Junta Directiva y Gerencia de FOPROLYD Y N° 4 de la encuesta dirigida a los empleados del Departamento de Créditos.

3. APOYO INSTITUCIONAL

Los beneficiarios expresan que han recibido apoyo de diversa índole por parte de FOPROLYD para su incorporación a la vida productiva. Respecto al fomento de la actividad comercial se destacan los créditos que van destinados a este rubro, con una tasa de interés que está por debajo de la tasa de interés de las instituciones financieras, con la ventaja de que las cuotas para su cancelación son descontadas directamente de la pensión que el Fondo les entrega periódicamente. Además, se les otorgan prestaciones como la entrega de molinos de nixtamal, animales para ser comercializados, equipo para establecer barberías, carpinterías, salones de belleza, entre otros.

Esta información ha sido extraída de las pregunta N° 11 del cuestionario dirigido a los Beneficiarios y de la pregunta N° 4 de la encuesta dirigida a los empleados del Departamento de Créditos.

Sin embargo, aunque existe apoyo por parte de la Institución, el mismo suele no ser muy bien aprovechado puesto que en la actualidad no existe un programa de capacitación, ni algún tipo de orientación que ayude al beneficiario a desempeñarse efectivamente en el campo comercial, sobre todo en materia financiera; en este aspecto las deficiencias son muchas, lo que impide que se cumpla el objetivo de mejorar la calidad de vida de los beneficiarios a través de la entrega de créditos destinados al sector comercio.

Este análisis está relacionado con la pregunta N° 2 de las entrevistas dirigidas a las autoridades y del cuestionario para los empleados de FOPROLYD.

4. CRÉDITOS PARA EL SECTOR COMERCIO.

Actualmente FOPROLYD realiza funciones de todo tipo con el ánimo de contribuir a la reinserción de los beneficiarios, dentro de ésta se encuentra el otorgar créditos productivos a través del Departamento de Créditos; todo esto como parte del principal objetivo de dicha institución, además manifestando la búsqueda de una vida digna y productiva para las personas con alguna discapacidad física por medio de programas de reinserción que le brinden mejor calidad de vida junto a su grupo familiar con éste tipo de prestaciones, algunas de las personas involucradas en este proceso de reintegración consideran que el objetivo no se cumple en su totalidad, pues hace falta más organización para llevar toda la ayuda que los beneficiarios necesitan. Lo anterior está relacionado con la pregunta No. 1 de la entrevista realizada a la Junta Directiva, Gerencia General y Departamento de Crédito.

Por otro lado, los beneficiarios perciben en su mayoría el apoyo para su incorporación social y productiva por medio del programa de otorgamiento de créditos para diferentes actividades productivas no obstante manifiestan necesitar más apoyo para desarrollar de mejor manera sus negocios todo esto de acuerdo a lo expresado en la pregunta No. 11 del cuestionario dirigido a los beneficiarios.

a) Objetivo de Brindar Créditos.

Principalmente, al otorgar los créditos para el sector comercio se persigue que los beneficiarios impulsen una actividad comercial productiva o fortalezcan los negocios que ya poseen para desarrollar sus habilidades y capacidades, en búsqueda de su incorporación a la sociedad por medio de este apoyo financiero, considerando que aun hay necesidad de brindar orientación más estructurada por medio de capacitaciones constantes a los Beneficiarios. Lo anteriormente expuesto es la finalidad de la institución y puntualmente del Departamento de Créditos para el fortalecimiento de los beneficiarios además, el objetivo aún no se ha logrado alcanzar en su totalidad, según lo indica el personal administrativo en la encuesta realizada pregunta No. 2 y 3, así como personal directivo entrevistado en la pregunta No. 2 y 3.

b) Proceso de entrega de créditos.

Hay poco conocimiento del proceso de entrega de créditos dentro del personal, del cual pocos manifestaron que consiste en evaluaciones psicológicas de los beneficiarios conjuntamente del acompañamiento, asistencia y asesoría de técnicos de la institución para evaluar si éstos cumplen con los criterios y políticas y así acceder a créditos productivos para el desarrollo de sus negocios; sin embargo previo a la entrega de los créditos se carece de una orientación o capacitación específica dirigida a los beneficiarios para administrar adecuadamente los recursos financieros otorgados, debido a que solo existe una orientación mínima. Estos aspectos son relacionados a las pregunta No. 4 de la entrevista dirigida a la Junta Directiva y Gerencia de FOPROLYD, asimismo a la pregunta No. 5 de la encuesta del Departamento de Créditos.

c) Seguimiento y Evaluación.

En cuanto al seguimiento y evaluación que se realiza de los créditos entregados hay un área determinada para estos procesos, a partir de una serie de procedimientos establecidos los cuales se desarrollan a través de visitas de campo, en donde se da seguimiento al empleo que se hace de los créditos a manera de verificar si su uso es justificado y el negocio representa una fuente de ingreso importante para el beneficiario. El conocimiento del proceso de seguimiento y evaluación de los créditos otorgados, es del dominio de muy pocos empleados que trabajan directamente en esta área y en el trato con los beneficiados de dichos créditos, ya que otras razones presentadas al respecto y en su mayoría, se enfocan en una evaluación positiva o negativa de dicho proceso y no con la profundidad que el tema reviste.

Esta información se refiere a las preguntas No. 5 y 6 de la entrevista realizada a la Junta Directiva y Gerencia, así como a las preguntas No. 6 y 7 de la encuesta al Departamento de Créditos.

d) Refinanciamiento.

Con respecto al refinanciamiento que el Departamento de Créditos brinda como un servicio más para los beneficiarios, algunos de ellos han solicitado o se han planteado la necesidad de requerirlo; bajo este contexto los negocios impulsados dentro del sector comercio precisan

eventualmente de un mayor soporte financiero y administrativo u opcionalmente los beneficiarios evalúan otra alternativa de negocio ya sea por el poco desarrollo alcanzado o como una fuente adicional de ingreso, esto indica que los negocios de los beneficiarios necesitan de mayor refuerzo no solo financiero sino orientación de cómo aprovecharlos mejor y desarrollar sus negocios para que representen una fuente de ingreso segura para ellos y sus familias. Asimismo en algunos casos los beneficiarios adquieren deuda con otra institución para lo cual solicitan el refinanciamiento, esto lleva en muchas oportunidades a fallar en el objetivo de impulsar negocios prósperos para su desarrollo económico y social.

Este análisis corresponde a las preguntas No. 9 y 10 del cuestionario dirigido a los beneficiarios.

5. MANEJO DE CRÉDITOS

La opinión de que existen serias deficiencias en el manejo de los créditos es generalizada en todos los sectores que participaron en la investigación, y concuerdan en que es necesario fortalecer a los beneficiarios para que se pueda dar una verdadera reinserción social y productiva en ellos. Este fortalecimiento debe encauzarse a las habilidades que los beneficiarios poseen y en la creación de nuevos conocimientos, aptitudes y actitudes que les permitan ser económicamente independientes.

a) Deficiencias por parte de los Beneficiarios

Los beneficiarios afirman que enfrentan dificultades en sus negocios y señalaron como una de las principales los obstáculos en la adquisición de financiamiento para el mismo. En este sentido, es importante destacar que la adquisición de créditos para la implementación de ideas de negocio, en instituciones financieras, se les hace muy difícil por no contar con un ingreso fijo suficiente u otro tipo de garantía.

De igual manera, identifican la poca rentabilidad del negocio como una de las dificultades fundamentales, esto puede deberse a que algunos de ellos invierten en negocios de los cuales tienen pocos conocimientos sobre su funcionamiento y la mayoría no ha recibido capacitaciones para su desempeño productivo, y los que afirmaron haber participado en alguna capacitación consideran que esta no les ha sido de utilidad para el desarrollo de la actividad a la cual se dedican.

Los beneficiarios están conscientes de que requieren de refuerzo en sus conocimientos y habilidades, y al ser cuestionados sobre las áreas en las que necesitan ser capacitados señalaron como las primordiales, la administración del negocio y la implementación de técnicas para incrementar sus ventas, entre otras.

La escasa preparación académica también contribuye en gran manera a que los beneficiarios tengan un desempeño ineficiente, ya que en su mayoría cuentan tan solo con educación secundaria, pues debieron abandonar sus estudios desde temprano para incorporarse ya sea al ejército o a la oposición durante la época del conflicto.

Estos datos están relacionados con las preguntas N° 2, 7, y 8 del cuestionario dirigido a los beneficiarios,

Por otra parte, las autoridades del fondo manifiestan haber observado una conducta de endeudamiento en ellos, y en algunos casos el dinero recibido por el fondo no es utilizado para el propósito para el que fué solicitado, sino que, a raíz de las necesidades económicas de su núcleo familiar se ven obligados a utilizarlo para solventar sus necesidades básicas.

Lo anterior se relaciona con la pregunta 9 del cuestionario dirigido a los empleados del Departamento de Créditos

b) Deficiencias a nivel institucional

A pesar de que el fondo provee ayuda a los beneficiarios para llevar a cabo sus ideas de negocio, no se le dá seguimiento al uso que los beneficiarios hacen de este apoyo. El departamento de créditos es el responsable, de acuerdo a las autoridades, de dar un seguimiento al cumplimiento del propósito del fondo respecto a los créditos para el sector comercio, esto a través de visitas domiciliarias, sin embargo aún no se ha ejecutado ninguna evaluación formal y no se cuenta con datos que demuestren el beneficio percibido en los ingresos de los beneficiarios y en la medida en que este ha colaborado a mejorar su calidad de vida.

Tampoco se brinda una capacitación formal a los beneficiarios, respecto al manejo de las finanzas, ni previamente a la entrega de el crédito, ni posterior a ella; esto a pesar de que se conoce que los beneficiarios son personas con pocos conocimientos en esta área. En el departamento de reinserción únicamente se les dá una orientación en materia mercadológica.

Esta información es resultado de las preguntas N° 5 y 7 de la encuesta realizada a los empleados del Departamento de Créditos y de la pregunta N° 7 de las entrevistas dirigidas a la Junta Directiva y Gerencia de FOPROLYD.

c) Situación económica de los beneficiarios

Actualmente la situación económica para la mayoría de los beneficiarios es crítica, y continúan dependiendo, junto a su núcleo familiar, de la pensión que el fondo les otorga. Incluso la mayoría de las personas que realizan una actividad comercial no la consideran como su principal fuente de ingresos, con lo que se comprueba que ha habido un uso deficiente de los recursos.

Esta situación se agudiza cuando solicitan créditos y no los invierten en los negocios para los cuales se han solicitado; o bien, los invierten pero no pueden hacer que estos sean rentables; de tal manera que en lugar de incrementar sus ingresos, los mismos se ven disminuidos al ser descontadas las cuotas de pago de las pensiones recibidas.

Lo expuesto anteriormente también se ve reflejado en el número de encuestados que ha solicitado o desea solicitar un refinanciamiento.

Este análisis se relaciona con la pregunta N° 9 y 15 del cuestionario dirigido a los Beneficiarios. Además, de acuerdo al personal del departamento de créditos los beneficiarios tienden a mantener altos niveles de endeudamiento, algunos de ellos han adquirido deudas previamente con instituciones financieras y deben utilizar una parte del crédito que se les entrega para saldarlas, con lo cual se reduce la cantidad de recurso económico que puede ser invertida en sus negocios.

Esta información se obtuvo de la pregunta N ° 11 de la encuesta dirigida a los empleados del Departamento de Créditos.

6. ADMINISTRACIÓN DEL NEGOCIO

Las necesidades de capacitación de los beneficiarios de créditos productivos según lo expresado por ellos mismos son primordialmente la administración del negocio, esto con relación al crédito que reciben o a los ingresos generados por sus negocios; en segunda alternativa hay otras opciones a considerar como la administración del negocio en general o por ejemplo el control de ingresos y

gastos o elaboración de presupuestos, incrementar clientes, técnicas para aumentar ventas, conocimiento de fijación de precios, entre otros.. En general las opiniones giran en torno a la necesidad de los beneficiarios por recibir herramientas para conducir de mejor manera sus negocios. Esta información hace referencia a la pregunta No. 7 del cuestionario dirigido a los beneficiarios.

Para cubrir éstas necesidades de capacitación, la institución carece de apoyo por parte de otras entidades, sin embargo se espera realizar gestiones para instruir de mejor manera a los beneficiarios aunque en áreas diferentes a las antes mencionadas, es decir que no están dentro del campo de la administración de los recursos que poseen, todo esto expone la necesidad de implementar una capacitación en materia de administración de créditos y fortalecimiento de las habilidades y conocimientos para los beneficiarios.

Estos puntos están relacionados con las preguntas No. 8 y 10 de la entrevista dirigida al personal de dirección de FOPROLYD.

7. FORTALECIMIENTO DE LOS BENEFICIARIOS

De acuerdo a la opinión de los beneficiarios en cuanto a las expectativas para el fortalecimiento de sus habilidades y conocimientos en la administración de sus negocios por medio de una capacitación, en mayor proporción esperan invertir mejor el dinero tanto del crédito obtenido, como de lo generado a partir de su actividad comercial; además, contribuir a una estabilidad económica, incrementar los ingresos y aumentar el número de clientes, en ese orden de importancia. Asimismo el personal entrevistado considera que una capacitación contribuiría a fortalecer a los beneficiarios a través de orientación entendible en materia de créditos y administración para apoyar el programa del Departamento de Créditos, evaluando la situación actual del beneficiario para continuar con el proceso de reinserción social y productiva, tomando también en cuenta las cualidades y características de la población que representan los beneficiarios en cuanto a sus necesidades particulares.

Los elementos presentados anteriormente se enfocan en la pregunta No. 12 del cuestionario respondido por los beneficiarios, además de la pregunta No. 11 y 12 de la entrevista realizada a la Junta Directiva y Gerencia General así como lo expresado en la pregunta No. 12 del Departamento de Créditos.

a) Capacitaciones Recibidas.

Los beneficiarios encuestados respondieron en su mayoría que no han recibido una capacitación con anterioridad, en particular en la administración de sus créditos e ingresos generados a partir de sus negocios; por otra parte quienes han recibido una capacitación ha sido en áreas diferentes, estas personas han tenido acceso a instrucción técnica a través de otras instituciones y de FOPROLYD, además manifestaron que dichas capacitaciones no les brindaron herramientas para su actual negocio sino en otros aspectos. Por su parte el personal administrativo y de dirección entrevistado señala que existe una orientación para los beneficiarios pero no mediante capacitación formal, esto en relación a los créditos; en cuanto a la orientación técnica que ofrece la institución es en áreas de panadería, manejo de alimentos, mercadeo del producto y otros oficios aunque de manera general.

Estos puntos de análisis provienen de las preguntas No. 3, 4 y 5 del cuestionario dirigido a los beneficiarios y la pregunta No. 7 a la Junta Directiva y Gerencia General.

b) Disponibilidad de recibir una Capacitación

En este punto se considera la disponibilidad de los beneficiarios y el personal administrativo para el desarrollo de una capacitación. En lo referente a los beneficiarios la mayor parte indicaron estar de acuerdo con una capacitación relacionada al manejo de los créditos, cabe destacar que el resto de personas del total encuestado que expresaron no requerir una capacitación viven al interior del país y consideraron no tener suficiente tiempo para recibir dicha instrucción; no obstante, consideran que una capacitación representa una oportunidad para desarrollarse en el manejo de sus negocios ya que pueden recibir nuevos conocimientos que poner en práctica y lograr así que su actividad comercial sea una importante fuente de ingresos para el sustento de sus familias, igualmente expresan que la mejor modalidad para recibirla sería empleando una metodología expositiva y participativa, de tal forma que puedan comprenderse fácilmente puntos específicos y prácticos de la capacitación. En lo que concierne al personal directivo y administrativo expresaron el respaldo para brindar orientación técnica en la administración para el buen uso de los créditos e ingresos a través de una capacitación utilizando elementos técnicos

compresibles para los beneficiarios de créditos destinados al sector comercio, sobre todo en temas relacionados a la administración de sus negocios.

Lo anteriormente expuesto hace referencia a las preguntas No. 6, 13 y 14 del cuestionario dirigido a los beneficiarios y No. 12 del cuestionario de la Gerencia General, de igual manera la pregunta No. 12 de la entrevista realizada a la Junta Directiva FOPROLYD.

8. PREPARACIÓN ACADÉMICA DE LOS BENEFICIARIOS

Los beneficiarios de FOPROLYD luego de haber dedicado su vida a defender las causas que dieron origen al conflicto armado, y una vez concluido este, debieron adaptarse a una nueva realidad y procurar su reincorporación a la sociedad como seres productivos, pero ahora con las limitantes que encierran las diversas discapacidades que poseen y el hecho que la mayoría de ellos abandonaron sus estudios sin haber concluido siquiera su educación básica.

En este sentido, existen algunos esfuerzos por parte de FOPROLYD en conjunto con el Ministerio de Educación, por crear círculos de alfabetización que compensen esta situación, no solamente estimulando la lectoescritura en el beneficiario sino también la capacidad de interpretación y análisis; sin embargo, este esfuerzo se ve disminuido al enfrentarse a otros inconvenientes como edades que oscilan entre los 41 y los 60 años en las que muchos presentan problemas auditivos, de visión, o son víctimas de diferentes enfermedades; además de los que surgen a raíz de la propia discapacidad, como pérdida de los miembros, dolores de cabeza frecuentes a raíz de lesiones en el cráneo, etc.

La preparación académica de los beneficiarios se convierte, por tanto, en un factor limitante tanto para el desarrollo de sus actividades laborales, como para el aprendizaje de nuevos conocimientos que posibiliten su fortalecimiento, por lo que deben hacer un esfuerzo aun mayor para poder aprovechar nuevas oportunidades de desarrollo económico y a su vez se hace evidente la importancia de emplear una metodología de capacitación adecuada a sus necesidades y posibilidades a fin de contribuir eficazmente a intensificar su desempeño.

Este análisis proviene de la pregunta No. 3 del cuestionario dirigido a los beneficiarios.

E. FODA PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE FOPROLYD

FORTALEZAS

1. Cuentan con los recursos necesarios para su funcionamiento
2. Poseen garantía en la recuperación de los créditos
3. Cuentan con el apoyo de los diversos Depto. del Fondo para la ejecución de sus funciones
4. Evaluación sistematizada de los créditos
5. Brindan apoyo económico a tres líneas de crédito

DEBILIDADES

1. Falta de capacitación a los beneficiarios previa a la entrega de los créditos
2. No existe un plan de seguimiento posterior a la entrega de los créditos
3. Falta de una base de datos para el control de los créditos otorgados.
4. El depto. tiene poco tiempo de operar
5. Condiciones fisicoambientales inadecuadas para el desempeño laboral

OPORTUNIDADES

1. Disposición de los beneficiarios a recibir capacitaciones
2. Apoyo de diversas entidades al fortalecimiento de microempresarios
3. Planes de formación por parte del depto. de reinserción social
4. Apoyo gubernamental

AMENAZAS

1. Inseguridad social
2. Demora en la recuperación de los fondos otorgados a los beneficiarios
3. Ubicación del Fondo poco accesible a los beneficiarios
4. Bajo nivel de formación de los beneficiarios

CRUCE FO ESTRATEGIAS OFENSIVAS: actuaciones orientadas a fortalecer los puntos fuertes para aprovechar mejor las oportunidades.					
Fortalezas. Oportunidades.	F ₁ Cuentan con los recursos necesarios para su funcionamiento	F ₂ Poseen garantía en la recuperación de los créditos	F ₃ Cuentan con el apoyo de los diversos Depto. del Fondo para la ejecución de sus funciones	F ₄ Evaluación sistematizada de los créditos	F ₅ Brindan apoyo económico a tres líneas de crédito
O ₁ Disposición de los beneficiarios a recibir capacitaciones	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer a los beneficiarios para la ejecución de sus ideas de negocio 	<ul style="list-style-type: none"> Capacitar a los beneficiarios para realizar inversiones rentables, de manera que la cancelación de los préstamos a través de la pensión, no afecte sus ingresos. 	<ul style="list-style-type: none"> Apoyarse de los demás Depto. del fondo para capacitar a los beneficiarios para la reinserción productiva. 	<ul style="list-style-type: none"> Incluir en el proceso de entrega de los créditos, asesoría al beneficiario en cuanto a la elección del negocio para invertir y al manejo de este. 	<ul style="list-style-type: none"> Motivar a los beneficiarios a alcanzar la independencia económica a través del autoempleo.
O ₂ Diversas entidades brindan apoyo al fortalecimiento de microempresarios	<ul style="list-style-type: none"> Establecer alianzas con instituciones que fomentan el desarrollo de negocios, para una mejor inversión de los recursos que se otorgan en concepto de créditos. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestionar capacitaciones en materia de finanzas y mercadotecnia para un mejor uso de los créditos y una recuperación más efectiva del fondo rotativo. 		<ul style="list-style-type: none"> Realizar una evaluación de cuáles son las áreas de inversión de mayor interés y oportunidad para los beneficiarios y que pueden ser sujetas de capacitación. 	<ul style="list-style-type: none"> Crear junto a los especialistas del depto. de reinserción una línea de asesoría técnica permanente para los beneficiarios, en las diversas áreas en que se desempeñan.
O ₃ Planes de formación por parte del depto. de reinserción social	<ul style="list-style-type: none"> Fomentar en los beneficiarios la creación de negocios a partir de los cursos de formación vocacional brindados por el depto. de reinserción. 		<ul style="list-style-type: none"> Trabajar en conjunto con el depto. de reinserción para facilitar el proceso de integración a la vida productiva de los beneficiarios. 		<ul style="list-style-type: none"> Acompañar la entrega de los créditos para el comercio con capacitaciones que incentiven y preparen a los beneficiarios en el fomento de nuevas fuentes de ingreso.
O ₄ Apoyo gubernamental	<ul style="list-style-type: none"> Ejercer un efectivo proceso de entrega, control y recuperación de los créditos, para conservar y gestionar el incremento del apoyo financiero estatal 	<ul style="list-style-type: none"> Ejercer un efectivo proceso de entrega, control y recuperación de los créditos, para conservar y gestionar el incremento del apoyo financiero estatal 			

CRUCE FA ESTRATEGIAS DE AJUSTE: actuaciones orientadas a fortalecer más los puntos fuertes y eliminar las amenazas.					
Fortalezas Amenazas	F ₁ Cuentan con los recursos necesarios para su funcionamiento	F ₂ Poseen garantía en la recuperación de los créditos	F ₃ Cuentan con el apoyo de los diversos Depto. del Fondo para la ejecución de sus funciones	F ₄ Evaluación sistematizada de los créditos	F ₅ Brindan apoyo económico a tres líneas de crédito
A ₁ . Inseguridad social				<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar junto al beneficiario, el tipo de negocio a implementar considerando las posibles limitantes por la delincuencia y las alternativas más factibles de inversión. 	
A ₂ . Demora en la recuperación de los fondos otorgados a los beneficiarios	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar alternativas de financiamiento para la creación de negocios hacia los beneficiarios, con entidades no gubernamentales de ayuda social. 	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar periódicamente el uso que los beneficiarios hacen de los préstamos, para restablecer, de ser necesario, los montos otorgados de acuerdo a los resultados obtenidos 		<ul style="list-style-type: none"> • Eficientizar los procesos de evaluación de créditos y dar seguimiento al empleo que los beneficiarios hacen de los mismos, de tal manera que su recuperación no afecte el cumplimiento del objetivo institucional 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener una política de concesión de montos de acuerdo al tipo de la línea crediticia y los resultados obtenidos por los beneficiarios al de la inversión realizada.
A ₃ . Ubicación del Fondo poco accesible a los beneficiarios			<ul style="list-style-type: none"> • Establecer centros de atención y asesoría técnica a los usuarios de créditos productivos en las tres zonas donde se encuentra FOPROLYD, así como atención telefónica para consultoría. 		
A ₄ . Bajo nivel de formación de los beneficiarios	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar las debilidades de los beneficiarios en cuanto al manejo de los fondos entregados, para que se haga mejor uso de ellos. 		<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar y motivar al beneficiario para el desarrollo de habilidades y conocimientos que le permitan mejorar su calidad de vida y la de su grupo familiar. 		<ul style="list-style-type: none"> • Capacitar al usuario de créditos productivos en el manejo del efectivo otorgado y fortalecer sus conocimientos de acuerdo al rubro de inversión.

CRUCE DO ESTRATEGIAS DEFENSIVAS: actuaciones orientadas a evitar que las debilidades impidan el aprovechamiento de las oportunidades.

<p align="center">Debilidades Oportunidades.</p>	<p>D₁ Falta de capacitación a los beneficiarios previa a la entrega de los créditos.</p>	<p>D₂ No existe un plan de seguimiento posterior a la entrega de créditos.</p>	<p>D₃ Falta de una base de datos para el control de los créditos otorgados.</p>	<p>D₄ El Departamento tiene poco tiempo de operar.</p>	<p>D₅ Condiciones fisicoambientales inadecuadas para el desempeño laboral</p>
<p>O₁ Disposición de los beneficiarios a recibir capacitaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar capacitación a los beneficiarios para el mejor aprovechamiento en la inversión de los créditos otorgados. 				
<p>O₂ Diversas entidades brindan apoyo al fortalecimiento de microempresarios</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar con otras entidades alternativas de formación para los beneficiarios en la administración de negocios o microempresas. 			<ul style="list-style-type: none"> • Buscar el fortalecimiento de sus operaciones con la ayuda de otras instituciones en función a sus objetivos. 	
<p>O₃ Planes de formación por parte del depto. de reinserción social</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Orientar a los beneficiarios para impulsar negocios a partir de la formación recibida por el depto. De reinserción del Fondo. 		<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar funciones con el depto. de reinserción para elaborar una base de datos completa como fuente de información para la toma de decisiones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyarse en el Depto. directamente relacionados en el funcionamiento óptimo del depto. de créditos para brindar atención de calidad. 	
<p>O₄ Apoyo gubernamental</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aprovechar los recursos otorgados para la creación del Fondo, dando los elementos necesarios para el desarrollo social y económico de los beneficiarios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Crear un plan de seguimiento y evaluación de los créditos otorgados para lograr el cumplimiento del objetivo institucional de tal manera que los beneficiarios logren su auto sostenibilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer un mejor control interno por parte del depto. a través de registros estadísticos de los créditos y su utilidad en la vida productiva de los beneficiarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Administrar con eficiencia los recursos gubernamentales para llegar a más beneficiarios, y así brindar estabilidad en las acciones del departamento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar los recursos disponibles para fortalecer los procesos administrativos del depto. de créditos y, de esta manera brindar un servicio más ágil y eficiente a los beneficiarios.

CRUCE DA ESTRATEGIAS DE SOBREVIVENCIA: son las actuaciones orientadas a reducir las debilidades para que no se incremente el riesgo de las amenazas.

Debilidades Amenazas	D ₁ Falta de capacitación a los beneficiarios previa a la entrega de los créditos.	D ₂ No existe un plan de seguimiento posterior a la entrega de créditos.	D ₃ Falta de una base de datos para el control de los créditos otorgados.	D ₄ El Departamento tiene poco tiempo de operar.	D ₅ Condiciones fisicoambientales inadecuadas para el desempeño laboral
A ₁ Inseguridad social	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar elementos de información de la coyuntura social y económica del país a los beneficiarios, que sirva de guía en el impulso de sus negocios. 				
A ₂ Demora en la recuperación de los fondos otorgados a los beneficiarios	<ul style="list-style-type: none"> • Educar a los beneficiarios en cuanto al proceso de solicitud, requisitos y obligaciones y demás elementos de éste que han adquirido con el crédito obtenido. 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer un seguimiento minucioso de los créditos otorgados para Eficientizar los procesos de entrega y recuperación del fondo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Controlar los procesos de recuperación de fondos de cada crédito otorgado para establecer cuál es el retorno de éstos y qué hacer para mejorarlo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer las actividades de recuperación de fondos del depto. Para su estabilidad y funcionamiento a largo plazo y continuar sirviendo a más beneficiarios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar las condiciones de materiales y equipo necesario para mejorar los procesos internos del departamento de créditos.
A ₃ Ubicación del Fondo poco accesible a los beneficiarios			<ul style="list-style-type: none"> • Buscar opciones viables de información y atención oportuna para los beneficiarios del interior del país por medio de registros previamente establecidos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar diversos mecanismos de información sobre los servicios que brinda el depto. a todos los beneficiarios para lograr su mejor funcionamiento de acuerdo a los objetivos establecidos en el depto. de créditos. 	
A ₄ Bajo nivel de formación de los beneficiarios	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar e implementar programas de formación técnica para los beneficiarios en la administración de microempresas o negocios de manera práctica y comprensible de acuerdo a sus necesidades. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar las fortalezas y debilidades de los beneficiarios de forma continua para identificar las opciones de formación y crecimiento personal y productivo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Indicar de manera específica las necesidades de los beneficiarios por medio de una base de datos para su formación integral. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cubrir las demandas de créditos de los beneficiarios acompañado de formación técnica para su óptimo manejo, que vaya orientado al mantenimiento y administración de dichos fondos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar las opciones de mejora del clima laboral dentro del departamento de créditos que permita mejorar el trabajo del personal e influya en una mejor atención de los beneficiarios y estabilidad en el desempeño de las tareas.

F. SITUACIÓN ACTUAL DE LA DISTRIBUCIÓN DE LA OFICINA DE CRÉDITOS DE FOPROLYD.

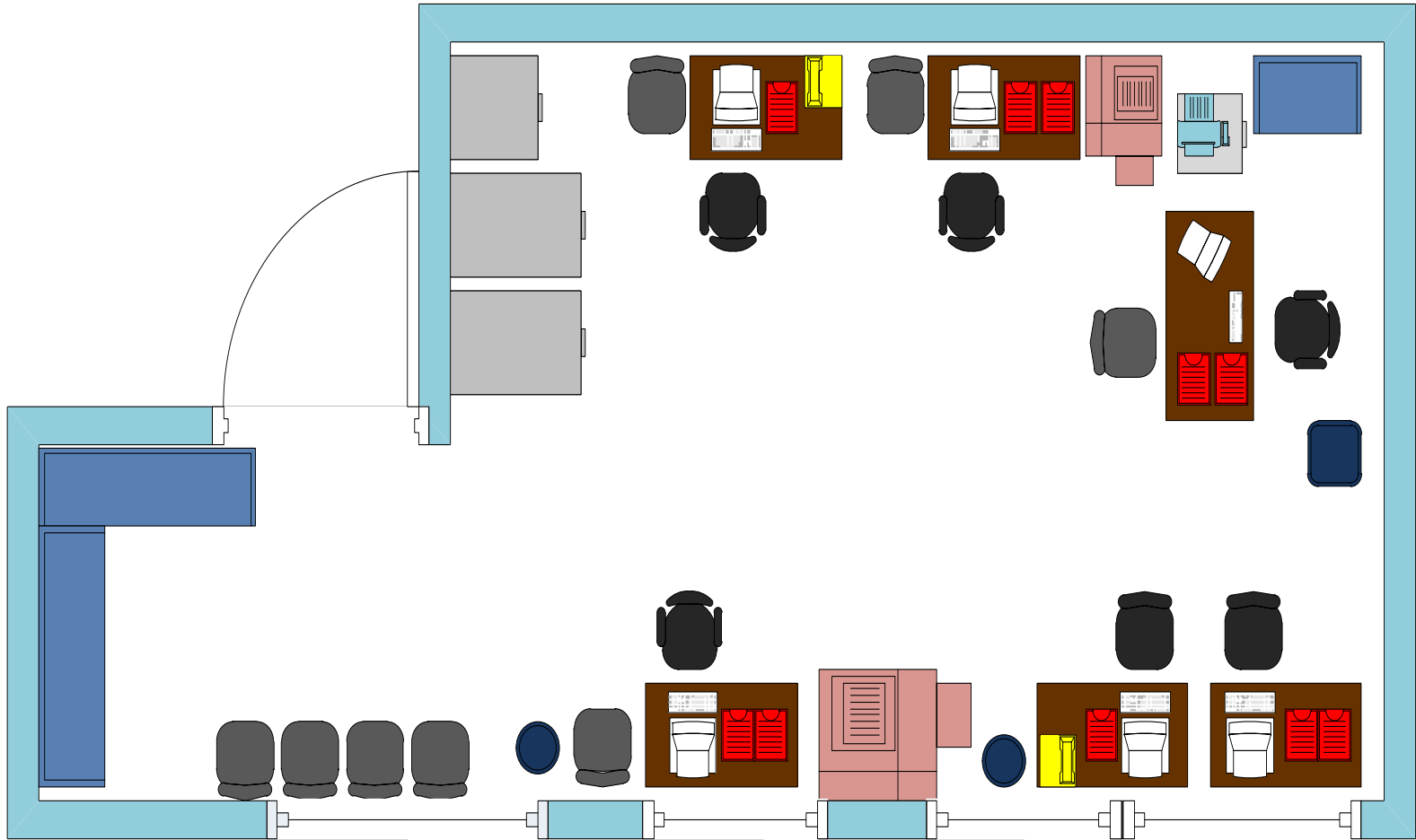
La distribución actual del Departamento de Créditos de FOPROLYD presenta condiciones físicoambientales inadecuadas para el desempeño laboral, esto debido a la posición del mobiliario y equipo que allí se encuentra, todo esto causa inconvenientes para la atención de los clientes ya que hay mucho espacio desaprovechado y la forma en que los escritorios están colocados son incómodos para la atención de los mismos, además de perjudicar la movilización de los empleados en la realización de sus tareas. Asimismo por la manera en que están colocadas las sillas para atención se facilita que los beneficiarios puedan ver cierta información privada y exclusiva para el uso institucional, de igual manera queda en evidencia la información de cómo se lleva el proceso de la entrega de créditos, datos de otros beneficiarios, entre otros. Los empleados también manejan bases de datos con información importante perteneciente a otros departamentos de la Institución que, de igual manera, debe ser confidencial.

El departamento cuenta actualmente con el siguiente mobiliario y equipo en su oficina.

- Seis escritorios
- Seis sillas de escritorio
- Seis computadoras
- Un escaner
- Dos impresoras
- Tres archivadores
- Tres librerías
- Ocho sillas

Todo lo anterior se encuentra distribuido en un local que cuenta con una puerta principal y cuatro ventanas. A continuación se presenta el diagrama de distribución actual del departamento de créditos.

SITUACIÓN ACTUAL DE LA DISTRIBUCIÓN DE LA OFICINA DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE FOPROLYD



G. FALTA DE UN SISTEMA INFORMÁTICO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS.

Actualmente el Departamento de Créditos de FOPROLYD carece de un Sistema Informático para la administración de los créditos productivos, que permita establecer cuántos créditos se han otorgado, a qué beneficiarios con todos los datos generales de los mismos para un mejor y más ágil contacto, es decir, todo lo relacionado a la administración de los créditos productivos, que permita relizar sus funciones de manera más eficiente y de la misma forma contribuya a brindar mejor atención a los beneficiarios, llevando más control de la información relevante para el Departamento y la Institución.

Un sistema Informático para la administración de los créditos productivos permitirá al departamento agilizar las actividades como:

- Todo el proceso de solicitud de créditos que deben realizar los beneficiarios.
- Todos los datos generales de cada uno de los beneficiarios (nombre, estado civil, edad,oficio, dirección, telefono, entre otros).
- Mejorar los actuales controles de las líneas de créditos que maneja el departamento.
- Hacer más rápidas las consultas a los créditos y todo lo que este proceso conlleva.
- Además actualmente no hay visitas a los negocios impulsados por los beneficiarios, el sistema permitirá establecer estas visitas y hacerlas efectivas.
- Los reportes actualmente elaborados se pueden realizar de mejor manera, más detallada y al tiempo en que el depto o cualquier unidad lo requiera.

H. ALCANCES Y LIMITACIONES

1. ALCANCES

- a. Se obtuvo colaboración por parte de la Junta Directiva, Gerencia y del personal del departamento de créditos.
- b. Se estableció contacto directo con los beneficiarios de FOPROLYD.
- c. Las encuestas realizadas a los empleados del departamento de créditos se efectuaron sin inconvenientes.

2. LIMITACIONES

- a. La entrevista realizada a la jefatura del departamento de créditos no pudo ser incluida debido a la poca disponibilidad de tiempo por parte de la persona responsable.
- b. Poca accesibilidad al establecimiento de contacto directo, como grupo de tesis, con autoridades de la Institución.
- c. Demora en el levantamiento de la información ya que los beneficiarios de créditos productivos asisten a FOPROLYD únicamente los días viernes.
- d. Demora en la obtención de información de beneficiarios que ya cuentan con negocios bien establecidos, debido a la inexistencia de una base de datos que provea información para poder establecer contacto con ellos.

I. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Después de haber elaborado el diagnóstico de “Plan de Capacitación para el Fortalecimiento de los beneficiarios de créditos destinados al sector Comercio de FOPROLYD ubicado en San Salvador”, se determinaron las siguientes conclusiones y recomendaciones.

1. CONCLUSIONES

- a. La mayoría de los beneficiarios encuestados no han recibido una capacitación relacionada al manejo de sus negocios en general; por tanto, se concluyó que las principales necesidades de capacitación corresponden a la administración de los negocios, es decir, control de ingresos y gastos, técnicas para incrementar ventas, entre otros.

- b. Se concluyó que FOPROLYD no ofrece capacitaciones para el manejo efectivo de los créditos, posterior a su entrega, lo cual impide el cumplimiento del objetivo de brindar créditos destinados al sector comercio para los beneficiarios.
- c. Se determinó que los procedimientos establecidos para llevar un seguimiento y evaluación de los créditos otorgados a los beneficiarios como las visitas de campo, no son del conocimiento y dominio de todo el personal que está directamente relacionado con el proceso de entrega de créditos.
- d. No existe orientación previa a la entrega de los créditos destinados al sector comercio que contribuya a concientizar a los beneficiarios de la oportunidad y la responsabilidad que adquieren a través de estos, por lo cual no son totalmente aprovechados y tienden al sobre endeudamiento.
- e. Se determinó que los beneficiarios de FOPROLYD poseen escasa preparación académica y que es necesario potencializar sus conocimientos a través de un plan de capacitación adecuado para ellos.

2. RECOMENDACIONES

- a. Se recomienda a las autoridades de FOPROLYD la implementación de una capacitación en el área de administración de negocios, control de ingresos y gastos, técnicas para incrementar ventas, entre otros, orientadas a fortalecer a los beneficiarios a través de conocimientos prácticos y herramientas técnicas comprensibles en el desarrollo de éstos.
- b. Se recomienda a las autoridades de la Institución la implementación de un servicio de capacitación permanente para el uso adecuado de los recursos financieros que los beneficiarios manejan en su actividad comercial.

- c. Se recomienda al Departamento de Créditos, que el personal de esta área cuyo trato con los beneficiarios es directo, conozcan específicamente los criterios de seguimiento y evaluación que se realiza de los créditos otorgados, con la finalidad de identificar las fallas en el cumplimiento de los objetivos.

- d. Establecer dentro del proceso de entrega de créditos destinados al sector comercio, una instrucción que concientice al beneficiario sobre las implicaciones de adquirir una responsabilidad económica y de la importancia de mantener bajos niveles de endeudamiento.

- e. Se recomienda la implementación de un Plan de Capacitación que se fundamente en un contenido práctico y una metodología participativa de fácil comprensión, que se adapte tanto a sus discapacidades y necesidades como a los conocimientos académicos que poseen.

CAPÍTULO III: PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS BENEFICIARIOS DE CRÉDITOS DESTINADOS AL SECTOR COMERCIO DEL FONDO DE PROTECCIÓN DE LISIADOS Y DISCAPACITADOS A CONSECUENCIA DEL CONFLICTO ARMADO (FOPROLYD).

A. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad los pequeños negocios deben tener las herramientas necesarias para desarrollar sus actividades de manera más efectiva, aprovechando los recursos y en la búsqueda de tener negocios rentables para la sostenibilidad económica de los comerciantes propietarios de dichos negocios y así evitar inconvenientes en el crecimiento de estos.

Por medio de un plan de capacitación destinado a los beneficiarios de créditos se busca brindar herramientas de una manera técnica para lograr la preparación de ellos en la mejor administración de sus negocios de forma práctica y sencilla que sea comprensible, de esta manera los beneficiarios puedan tener negocios mejor manejados que les proporcionen ingresos y que se conviertan en la fuente principal de recursos para ellos y sus familias, así como de su reinserción a la vida productiva y social.

B. OBJETIVOS

1. GENERAL

Diseñar un Plan de Capacitación para el Fortalecimiento de los Beneficiarios de Créditos destinados al Sector Comercio de FOPROLYD, ubicado en el municipio de San Salvador.

2. ESPECÍFICOS

- Elaborar un Plan de Capacitación que contenga el desarrollo de cada módulo identificado para implementarlos de manera continua, realizando la evaluación y seguimiento correspondiente.
- Identificar cada elemento programático del Plan de Capacitación con los detalles de contenido, tiempos, fechas, entre otros.
- Establecer el presupuesto de los costos estimados para el diseño e implementación del Plan de Capacitación que conllevaría para la Institución.

C. PLAN DE CAPACITACIÓN

1. ENFOQUE DE NECESIDADES ESPECÍFICAS

La información obtenida a partir de la investigación realizada en el Fondo de Protección de Lisiados y Discapacitados a consecuencia del conflicto armado, FOPROLYD, ha permitido determinar que los beneficiarios de créditos destinados al sector comercio de dicha institución necesitan ser capacitados en: Emprendedurismo, Registros Contables Básicos, Servicio al Cliente, y Ventas; esto facilitará la ejecución de sus actividades comerciales y ayudará a incrementar su productividad, así mismo ayudará a desarrollar nuevas aptitudes y actitudes que favorecerán su reinserción a la vida laboral y a la sociedad en general.

2. OBJETIVOS DEL PLAN

a) GENERAL

Capacitar a los beneficiarios de créditos destinados al sector comercio del Fondo de Protección de Lisiados y Discapacitados a consecuencia del conflicto armado para que hagan un mejor empleo de los recursos financieros otorgados por la institución.

b) ESPECÍFICOS

- Proporcionar a los beneficiarios de FOPROLYD las herramientas necesarias para el desarrollo de actividades y adquisición de conocimientos que contribuyan a su efectiva inclusión a la vida productiva del país.
- Incentivar a los beneficiarios hacia el desarrollo de actividades productivas para que contribuyan a su independencia económica.

3. BENEFICIARIOS

El Plan de Capacitación para los beneficiarios de FOPROLYD tiene dos tipos de beneficiarios:

a) DIRECTOS

Están constituidos por las personas sujetos de capacitación, que participarán en el proceso de enseñanza aprendizaje, para la adquisición de nuevos conocimientos sobre gestión de sus negocios y que tendrán la oportunidad de establecer o fortalecer actividades comerciales que conlleven a mejorar su situación económica actual.

b) INDIRECTOS**• Grupo familiar de los beneficiarios**

Se verán beneficiados con el aumento de sus ingresos, como grupo familiar, que posibiliten el acceso a más y mejores bienes y servicios básicos.


• FOPROLYD

- El Plan de capacitación contribuirá al cumplimiento de la misión Institucional de establecer las condiciones que faciliten la incorporación a la vida social y productiva de los beneficiarios.
- Los fondos otorgados por la Institución en concepto de créditos serán empleados de manera óptima por los beneficiarios, de tal forma que la recuperación de los mismos sea eficaz y sin perjuicio de los ingresos actualmente percibidos por los beneficiarios.
- El uso eficiente por parte de los beneficiarios, de los recursos que la Institución destina para la entrega de créditos, podría disminuir significativamente la demanda de otras prestaciones económicas, en servicio, o en especie.


Por lo tanto, a continuación se detallan los módulos que conforman el Plan de Capacitación, dadas las necesidades encontradas a través de la investigación de campo:

4. MÓDULOS DEL PLAN DE CAPACITACIÓN


a) MÓDULO I: ANIMARSE A EMPRENDER

FONDO DE PROTECCIÓN PARA LISIADOS Y DISCAPACITADOS A CONSECUENCIA DEL CONFLICTO ARMADO (FOPROLYD).						
Nombre del Módulo I:	Animarse a Emprender	Responsable del Diseño y Ejecución	Depto. de Créditos	Fecha:		Sábado
OBJETIVOS				TIPO DE MÓDULO:		
GENERAL:		ESPECÍFICOS		Emprendedurismo		
Brindar de manera general los elementos del Emprendedurismo que sirvan de guía, nuevos conocimientos y motivación para los beneficiarios en el desarrollo de sus negocios.		<ul style="list-style-type: none"> Mostrar terminos basicos sobre el Emprendedurismo. Definir aspectos técnicos que comprende la puesta en marcha de un negocio. 		MODALIDAD DEL MÓDULO :		
		<ul style="list-style-type: none"> Especificar la importancia de emprender negocios. 		Expositiva Participativa		
				NIVEL DE ESPECIALIZACIÓN:		
				Básico		
Contenido	Materiales Necesarios y Otros		Costo	Periodo de Ejecución		
1. El mundo del Emprendedor	Plumón		\$6.25	El periodo de duración del módulo será de 6 horas. Iniciando a las 10:00 a.m. y finalizando a las 3:40 p.m.		
1.1 Definición	Papelera		\$10.00			
1.2 ¿Se nace o se hace?	Lapicero		\$4.50			
1.3 Emprendedores por necesidad	Lápiz		\$3.60			
1.4 Emprendedores que aprovechan oportunidades.	Libreta		\$30.00			
1.5 Pasión e importancia puesto en el proyecto	Folletos		\$15.00			
1.6 La autoestima	Impresión de material para facilitador		\$10.00			
1.7 El espíritu de lucha	Almuerzo		\$45.00			
1.8 La voluntad para aprender	Alquiler de Equipo Audiovisual		\$36.00			
1.9 La perseverancia						
2. El proyecto						
2.1 La idea.						
2.2 Investigar antes de iniciar.						
2.3 El inicio de la actividad.						
2.4 Nichos de mercado.						
3. El plan de negocios						
3.1 ¿Cómo armarlo?						
3.2 ¿Para qué sirve?						
TOTAL			\$160.35			
Lugar de desarrollo: Instalaciones de FOPROLYD		OBSERVACIÓN: Se prevé realizar discusiones de grupo al finalizar cada módulo y así mismo despejar dudas de los participantes. <u>EL FACILITADOR SERÁ UN PROFESIONAL QUE LABORA DENTRO DE LA INSTITUCIÓN POR LO TANTO EL COSTO DE ESTE SERVICIO NO SERÁ COBRADO.</u>				
Aprobado por :						
Supervisado por :						


b) MÓDULO II: REGISTROS CONTABLES BÁSICOS

FONDO DE PROTECCIÓN PARA LISIADOS Y DISCAPACITADOS A CONSECUENCIA DEL CONFLICTO ARMADO (FOPROLYD).					
Nombre del	Responsable del Diseño y Ejecución	Depto. de Créditos	Fecha:	Página 1 de 1	
Módulo II:	Registros Contables Básicos		Sábado		
OBJETIVOS					
GENERAL:		ESPECÍFICOS		TIPO DE MÓDULO:	
Explicar a los beneficiarios aspectos básicos de contabilidad para implementar en sus negocios en la búsqueda de mayor estabilidad y control financiero de éstos.		<ul style="list-style-type: none"> Definir conceptos básicos de contabilidad. Mostrar a los participantes los registros contables fundamentales para sus negocios. Explicar la importancia de la contabilidad en el desarrollo de sus negocios. 		Contabilidad	
				MODALIDAD DEL MÓDULO:	
				Expositiva Participativa	
				NIVEL DE ESPECIALIZACIÓN:	
				Básico	
Contenido	Materiales Necesarios y Otros	Costo	Periodo de Ejecución		
1. Ingresos y gastos	Plumón	\$6.25	El periodo de duración del módulo será de 8 horas.		
1.1 ¿Qué son los ingresos?	Papelería	\$10.00			
1.2 Tipos de ingresos	Lapicero	\$4.50			
1.3 ¿Qué son los gastos?	Lápiz	\$3.60			
1.4 Tipos de gastos	Libreta	\$30.00			
1.5 Modelo para registro de ingresos y gastos	Folletos	\$15.00	Iniciando a las 09:00 a.m. y finalizando a las 4:55 p.m.		
2. Gastos de caja	Impresión de material para facilitador	\$10.00			
2.1 Importancia	Almuerzo	\$45.00			
2.2 Definición de Caja	Alquiler de Equipo Audiovisual	\$48.00			
2.3 ¿Qué son los Gastos de Caja?					
3. Registros de inventario					
3.1 Importancia					
3.2 Conceptos Básicos					
3.3 Inventario					
3.4 Compras					
3.5 Modelo de Registro de Inventario					
4. Cuentas por cobrar					
4.1 Importancia					
4.2 Conceptos Básicos					
4.3 Modelo para Registrar Cuentas por Cobrar					
5. Cuentas por pagar					
5.1 Importancia					
5.2 Conceptos Básicos					
5.3 ¿Qué son Cuentas por Pagar?					
5.4 Modelo para Registrar Cuentas por Pagar.					
		TOTAL	\$172.35		
Lugar de desarrollo: Instalaciones de FOPROLYD		OBSERVACIÓN: Se prevé realizar discusiones de grupo al finalizar cada módulo y así mismo despejar dudas de los participantes. <u>EL FACILITADOR SERÁ UN PROFESIONAL QUE LABORA DENTRO DE LA INSTITUCIÓN POR LO TANTO EL COSTO DE ESTE SERVICIO NO SERÁ COBRADO.</u>			
Aprobado por :					
Supervisado por :					

c) MÓDULO III: SERVICIO AL CLIENTE

FONDO DE PROTECCIÓN PARA LISIADOS Y DISCAPACITADOS A CONSECUENCIA DEL CONFLICTO ARMADO (FOPROLYD).					
Nombre del	Servicio al Cliente	Responsable del Diseño y Ejecución	Depto. de Créditos	Fecha:	Página 1 de 2
Módulo III:				Sábado	
OBJETIVOS				TIPO DE MÓDULO:	
GENERAL:	ESPECÍFICOS			Servicio al Cliente	
Cubrir las necesidades de Adiestramiento respecto a la relación entre negocio y cliente, para poder desarrollar con eficiencia las actividades comerciales.	<ul style="list-style-type: none"> Conocer la importancia de la Atención y el Servicio al cliente y las herramientas básicas para el desarrollo de un excelente Servicio. Denotar la importancia de la calidad en el servicio como elemento clave de competitividad y generador de lealtad. Dominar las técnicas de atención a los diversos tipos de clientes. 			MODALIDAD DEL MÓDULO:	
				Expositiva Participativa	
				NIVEL DE ESPECIALIZACIÓN:	
				Básico	
Contenido	Materiales Necesarios y Otros		Costo	Periodo de Ejecución	
1. Servicio al cliente	Plumón		\$6.25		
1.1 Concepto	Papelería		\$10.00		
1.2 Concepto de Cliente	Lapicero		\$4.50	El periodo de duración del módulo será de 6 horas 30 minutos.	
1.3 Concepto de calidad	Lápiz		\$3.60		
1.4 ¿Qué es la calidad de Servicio?	Libreta		\$30.00		
2. Importancia del servicio al cliente	Folletos		\$15.00		
2.1 La atención del cliente como característica de calidad	Impresión de material para facilitador		\$10.00	Iniciando a las 09:00 a.m. y finalizando a las 3:30 p.m.	
3. Elementos del servicio al cliente	Almuerzo		\$45.00		
3.1 Determinación de las necesidades del cliente	Alquiler de Equipo Audiovisual		\$36.00		
3.2 Tiempos de servicio					
3.3 Evaluación de servicio de calidad					
4. Ciclos del servicio.					
4.1 Introducción					
4.2 Crecimiento					
4.3 Declive					
4.4 Madurez					
5. Categorías de cliente desde el punto de vista comercial					
5.1 El cliente "público objetivo"					
5.2 El "cliente potencial"					
5.3 El cliente "comprador eventual"					
5.4 El "cliente habitual"					
	TOTAL		\$160.35		
Lugar de desarrollo: Instalaciones de FOPROLYD	OBSERVACIÓN: Se prevé realizar discusiones de grupo al finalizar cada modulo y así mismo despejar dudas de los participantes. <u>EL FACILITADOR SERÁ UN PROFESIONAL QUE LABORA DENTRO DE LA INSTITUCIÓN POR LO TANTO EL COSTO DE ESTE SERVICIO NO SERÁ COBRADO.</u>				
Aprobado por :					
Supervisado por :					

d) MÓDULO IV: VENTAS

FONDO DE PROTECCIÓN PARA LISIADOS Y DISCAPACITADOS A CONSECUENCIA DEL CONFLICTO ARMADO (FOPROLYD).					
Nombre del Módulo IV:	Ventas	Responsable del Diseño y Ejecución	Depto. de Créditos	Fecha:	Sábado
OBJETIVOS				TIPO DE MÓDULO:	
GENERAL: Capacitar a los beneficiarios para que adquieran la habilidad de aplicar las estrategias de venta adecuadas para la creación de negocios rentables a través e la satisfacción de las necesidades de los clientes.		ESPECÍFICOS <ul style="list-style-type: none"> • Que los beneficiarios desarrollen la capacidad persuadir a los consumidores para adquirir sus productos. • Que los beneficiarios conozcan los pasos a seguir para concretar una venta con resultados exitosos. 		Ventas	
				MODALIDAD DEL MÓDULO: Expositiva Participativa	
				NIVEL DE ESPECIALIZACIÓN: Básico	
Contenido	Materiales Necesarios y Otros		Costo	Periodo de Ejecución	
1. Introducción a las ventas.	Plumón		\$6.25	El periodo de duración del módulo será de 6 horas 30 minutos.	
1.1 Concepto de venta	Papelería		\$10.00		
1.2 Importancia de la venta	Lapicero		\$4.50		
1.3 Cualidades de la venta	Lápiz		\$3.60		
1.4 Confrontación personal	Libreta		\$30.00		
1.5 Cultivo	Folletos		\$15.00		
1.6 Respuesta	Impresión de material para facilitador		\$10.00	Iniciando a las 09:00 a.m. y finalizando a las 3:30 p.m.	
2. Satisfacción de las necesidades	Almuerzo		\$45.00		
2.1 Enfoque de conquista	Alquiler de Equipo Audiovisual		\$36.00		
2.2 Enfoque de regateo					
2.3 Enfoque del jugador de un papel					
2.4 Enfoque de comunicación efectiva					
3. El entorno de ventas					
3.1 Los 4 entornos de la venta					
3.2 El contexto competitivo					
3.3 La imagen					
3.4 Las instalaciones					
3.5 Los empleados					
4. Los seis pasos de la venta					
4.1 Prospección y clasificación					
4.2 Aproximación previa.					
4.3 Presentación y demostración.					
4.4 Objeciones					
4.5 Cómo contestar las objeciones					
4.6 Cierre.					
4.7 Seguimiento y mantenimiento					
TOTAL			\$160.35		
Lugar de desarrollo: Instalaciones de FOPROLYD		OBSERVACIÓN: Se prevé realizar discusiones de grupo al finalizar cada módulo y así mismo despejar dudas de los participantes. <u>EL FACILITADOR SERÁ UN PROFESIONAL QUE LABORA DENTRO DE LA INSTITUCIÓN POR LO TANTO EL COSTO DE ESTE SERVICIO NO SERÁ COBRADO.</u>			
Aprobado por :					
Supervisado por :					

5. COSTOS DE PLAN DE CAPACITACIÓN

El plan de capacitación a implementarse en la Institución será financiado completamente a través recursos aportados por la Institución. Las gestiones necesarias para desarrollar dicha capacitación serán realizadas por la gerencia del Departamento de Créditos del Fondo con el apoyo directo de otros departamentos de la Institución, así como el uso de las instalaciones y, de igual manera el capacitador o instructor que ha de impartirla; el desarrollo de cada módulo se hará por medio de una persona asignada por la Institución ya que cuentan con profesionales en otros departamentos directamente designados para brindar orientación a los beneficiarios quienes podrán desarrollar estos temas de manera precisa, además de contar con suficiente experiencia en el trato con los beneficiarios.

Los fondos necesarios para la realización de ésta capacitación serán gestionados como parte de lo presupuestado en los recursos dirigidos a la formación integral de los beneficiarios para su reinserción social y productiva.

A continuación se muestra el consolidado de costos necesarios para la implementación de cada módulo, más un porcentaje sobre el total considerado para imprevistos.

MÓDULO	TOTAL POR MÓDULO	IMPREVISTOS 10% (Del total)	TOTAL DE PRESUPUESTO
Módulo I: Animarse a Emprender	160.35	16.03	176.38
Módulo II: Registros Contables Básicos	172.35	17.23	189.58
Módulo III: Servicio al Cliente	160.35	16.03	176.38
Módulo IV: Ventas	160.35	16.03	176.38
TOTAL	\$653.40	\$65.32	\$718.72

6. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

Dentro del desarrollo del Plan de Capacitación están las siguientes actividades a seguir:

a) ACTIVIDADES

Para la implementación del Plan de Capacitación, se realizará algunas actividades relevantes como las que se detallan a continuación.

- ✓ La implementación del Plan de Capacitación dirigido a los beneficiarios de créditos productivos de FOPROLYD se realizará, un módulo cada día sábado durante cuatro días para completar así los cuatro módulos que comprende el plan de capacitación, se ha considerado que cada módulo vaya dirigido a veinticinco beneficiarios, esto de acuerdo a la disponibilidad de los mismos según lo expuesto en el cuestionario dirigido a ellos.
- ✓ Para la invitación a los beneficiarios la Gerencia del departamento de créditos de FOPROLYD realizará una convocatoria de la misma forma en que se hace para otorgar los créditos, esto deberá establecerse como un requisito previo a la entrega de dichos créditos productivos para el sector comercio específicamente, es decir la asistencia a la capacitación debe ser parte primordial para el proceso de entrega de los créditos.
- ✓ Habrá una persona responsable durante el evento para tomar asistencia de los beneficiarios convocados previamente al inicio de la capacitación, además de tomar nota y hacer observaciones puntuales durante el evento para posteriores correcciones.

El control de la asistencia de los beneficiarios será por medio del siguiente ejemplo de lista.



Lista de Asistencia de Beneficiarios de FOPROLYD

Nombre del Evento: *(Capacitación en Ventas.)*

Lugar: *(Donde se realizará el evento)*

Fecha: *(Fecha del día del evento)*

Instructor: *(Responsable de brindar la capacitación)*

No.	Participante	Firma	Idea de Inversión/Negocio
1.	_____	_____	_____
2.	_____	_____	_____
3.	_____	_____	_____

- ✓ La lista anteriormente expuesta será llenada con los nombres de todos los beneficiarios asistentes al evento, de igual manera será necesario exponer brevemente la idea de inversión que ellos tienen para utilizar sus créditos productivos solicitados o en el caso de contar ya con su propio negocio.
- ✓ El capacitador será el responsable de la introducción previa a cada uno de los módulos los días reservados para el evento. Cada sábado al comienzo de un módulo, el responsable del depto. De créditos quien conoce el comportamiento del grupo al que va dirigida la capacitación, deberá hacer una presentación que contribuya a crear un clima de confianza, expectativa y dinamismo en los beneficiarios asistentes.
- ✓ Posteriormente el instructor o capacitador procederá a desarrollar cada tema del módulo en cuestión, de manera sencilla y comprensible tomando en consideración el tipo de población al cual se dirige realizando las pausas necesarias para una mayor comprensión, esto dentro del tiempo establecido para el abordaje de cada tema y ayudándose de material didáctico previamente preparado especialmente de manera grafica mostrando situaciones a través de imágenes relacionadas a cada módulo.

- ✓ Después de cada contenido impartido esta previsto realizar una discusión de grupo en la cual tanto el capacitador como el responsable que coordina el evento deberán participar activamente, motivando a los asistentes a compartir sus inquietudes y experiencias en torno a lo expuesto por el instructor, y así sucesivamente con los demás temas a desarrollar.
- ✓ Dado que por cada módulo se prevé iniciarlo a media mañana para finalizar a media tarde, el instructor deberá hacer un receso para que cada beneficiario asistente reciba un almuerzo a media jornada en el tiempo establecido para ello.
- ✓ Al término del receso, el capacitador continuará con el desarrollo del contenido, con la finalización de cada módulo habrá un espacio importante para discusiones de grupos, preguntas y aportes finales de los participantes, todo esto con la orientación y apoyo del instructor y del coordinador del evento que podrá incluir un caso práctico sencillo e incluso una pequeña evaluación.
- ✓ El último día de abordaje de la capacitación deberá realizarse una evaluación general a los beneficiarios sobre los aspectos que el instructor o coordinador consideren pertinentes; asimismo, los asistentes al evento tendrán que evaluar su percepción con respecto a la capacitación.
- ✓ Para la clausura del evento se procederá a dar palabras de felicitación y agradecimiento a los beneficiarios para luego otorgarles un diploma a cada uno como reconocimiento por su participación.
- ✓ El Gerente del Departamento de créditos de la Institución deberá llevar un registro completo de los beneficiarios participantes, e informar a la Gerencia General y Junta Directiva sobre las capacitaciones realizadas, los logros obtenidos y esperados a partir de éstas para su posterior fortalecimiento, así como los costos totales del evento.

b) EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

➤ EVALUACIÓN

Una vez concluida la Capacitación se procede a realizar la evaluación de los resultados obtenidos; se observará, recogerá, y analizará información respecto a los conocimientos adquiridos por las personas que han integrado el proceso de enseñanza aprendizaje.

La evaluación permitirá identificar posibles deficiencias en el contenido de la capacitación, es decir podrá determinarse si es necesario ampliar el contenido temático o bien, modificarlo; también, se podrá mejorar la metodología utilizada reconsiderando las características propias del contexto donde se desarrolla, las particularidades, necesidades, capacidades previas, e intereses de los participantes y deberá ser realizada por una persona designada por el departamento de créditos.

Los criterios a considerar son:

Resultados finales: Permitirá conocer si se han logrado los objetivos que fueron propuestos en cada modulo de la capacitación, de manera que las personas participantes hayan adquirido los conocimientos referidos en cada contenido modular y la capacidad de ponerlos en práctica

Aprendizaje: Se debe evaluar individualmente a cada participante para determinar el nivel de conocimiento asimilado.

Etapas para la evaluación de los aprendizajes

1. Planificación de la evaluación. Elaboración de un instrumento de recolección de información que contenga los elementos a ser evaluados, el objetivo, y la forma en que se llevará a cabo la evaluación a los beneficiarios
2. Recolección y análisis de la información obtenida. Estará integrada por la información obtenida a través de la observación durante el proceso de capacitación, la aplicación de instrumentos de evaluación u otras situaciones evaluativas que se consideren oportunas.

3. Interpretación, valoración de la información y elaboración de informe. Cotejar los resultados de la evaluación con los objetivos de aprendizaje que fueron fijados en base a la determinación de las necesidades de capacitación, presentación de informe a la jefatura del departamento de créditos.
4. Toma de decisiones. Los resultados de la evaluación deben conducir hacia la formulación de medidas pertinentes para mejorar el proceso de fortalecimiento de los beneficiarios de créditos para el sector comercio de FOPROLYD.

Los beneficiarios participantes de la capacitación también deben hacer sus propias valoraciones de los resultados de la misma y manifestar cuales han sido los beneficios percibidos; estas observaciones darán la pauta para grandes oportunidades de mejora en capacitaciones posteriores, esto puede hacerse a través de entrevistas y la información recabada será parte integrante del informe a presentar.

➤ SEGUIMIENTO

El seguimiento en el proceso de fortalecimiento de los beneficiarios de FOPROLYD es parte integral en la obtención de los resultados esperados de la capacitación. Deberá efectuarse periódicamente para comprobar que los beneficiarios estén aplicando efectivamente las herramientas que se le han brindado en la capacitación y que pueda visualizarse en ellos un cambio de actitud y aptitud para el desarrollo de sus actividades productivas. Para ello, se deben ejecutar procedimientos de control de las inversiones y los rendimientos obtenidos por las mismas, pues en estas variables en donde se podrán hacer efectivas las mediciones al cumplimiento de los objetivos propuestos.

Para llevar a cabo el seguimiento se recomienda:

- Realizar entrevistas individualizadas a los beneficiarios para conocer qué áreas necesitan refuerzo ya sean de los módulos implementados o nuevas áreas de fortalecimiento

- Llevar a cabo periódicamente capacitaciones para reforzar los conocimientos adquiridos por los beneficiarios.
- Efectuar visitas de campo a las instalaciones donde se desempeñan las actividades comerciales de los beneficiarios para verificar la aplicación de lo aprendido.

D. PROPUESTA DE LA REDISTRIBUCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE FOPROLYD

1. REDISTRIBUCIÓN DE LA OFICINA DE CRÉDITOS

Con el objetivo de brindar una mejor atención y mejorar el orden dentro del departamento de créditos de FOPROLYD, se propone realizar diferentes cambios dentro del local del Departamento.

- Cambiar el color de las paredes por un color rosa claro.
- Un cambio en los escritorios para una mejor atención hacia los beneficiarios y así evitar inconvenientes
- Agregar recipientes para la basura, uno para cada empleado.
- Colocar más bandejas para papel y así mantener un mejor orden en los escritorios y tener la información más accesible.
- Distribuir de una manera más conveniente y cómoda los archiveros.
- Colocar plantas ornamentales para crear un ambiente más agradable y relajado.

Estos cambios que se sugieren son para aliviar la carga de estrés que en algún momento se genera, sobre todo en los momentos en que el departamento tiene una gran demanda de atención para con los beneficiarios, así como también en ocasiones en las que surgen problemas como beneficiarios alterados debido a la urgencia con que necesitan se les entregue el crédito.

De ésta manera se puede tener incluso mejor relaciones de coordinación con otros departamentos con los cuales se trabaja directamente, como son el Departamento de Finanzas o Departamento de Jurídico, con los cuales se intercambia información para la entrega de los créditos.

Los cambios han sido propuestos dentro del local actual sin ninguna remodelación del mismo debido a que los planes futuros de la Institución son buscar un nuevo local en el cual se podrá más adelante, realizar las modificaciones pertinentes.

A continuación se presentan los costos estimados para realizar esta distribución en el Departamento de Créditos.

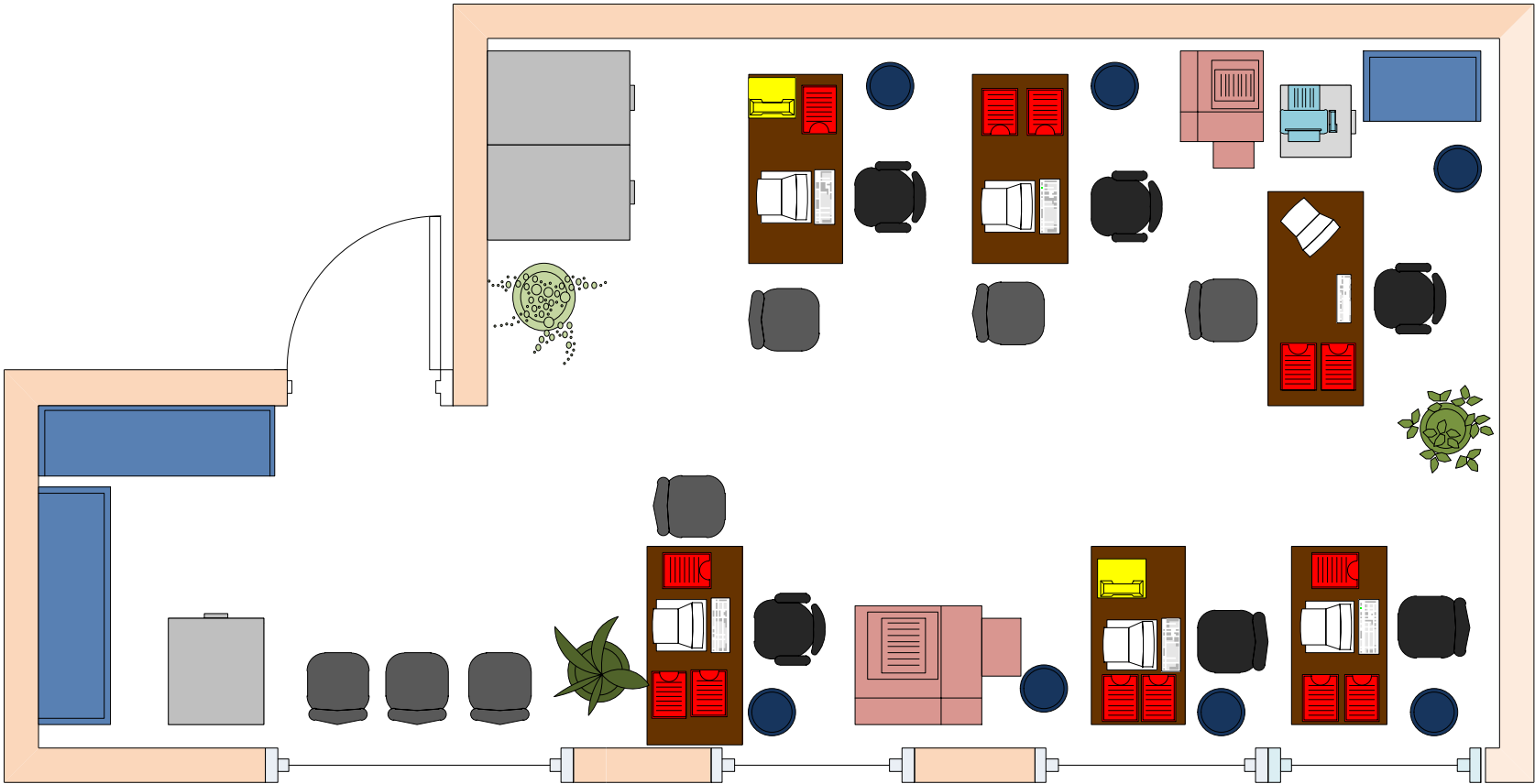
2. COSTOS DE LOS ARTÍCULOS NECESARIOS PARA REALIZAR LOS CAMBIOS EN LA REDISTRIBUCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

Artículos	Cantidad	Precio (\$ dólares americanos) c/u	TOTAL
Pintura en Galones	3	\$ 22.00	\$ 66.00
Set de rodillo	2	\$ 3.25	\$ 6.50
Brochas	3	\$ 2.63	\$ 7.89
Espátula	2	\$ 0.90	\$ 1.80
Plantas Ornamentales Artificiales	3	\$ 40.00	\$ 120.00
Recipientes para Basura	4	\$ 8.00	\$ 32.00
Bandeja de Papeles	4	\$ 6.00	\$ 24.00
TOTAL			\$ 258.19

Estos son los materiales considerados para llevar a cabo la redistribución del mobiliario y equipo en la oficina del departamento de créditos de la Institución.

En seguida se muestra la propuesta de la redistribución de manera gráfica para mejorar las condiciones laborales de los empleados y lograr una mejor atención de los beneficiarios.

PROPUESTA DE LA REDISTRIBUCIÓN DE LA OFICINA DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE FOPROLYD



E. PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN SISTEMA INFORMÁTICO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS

Con el objeto de tener un mejor control dentro del Departamento de Créditos de FOPROLYD, se recomienda la creación de una base de datos que minimice el problema que se da cuando llaman los beneficiarios para preguntar en qué etapa del proceso de entrega se encuentra su crédito, ya que debido a diversos inconvenientes y demoras en la obtención de información oportuna, han surgido problemas y quejas por parte de los beneficiarios. Con la creación del sistema se superarán poco a poco estos problemas, ya que éste sistema proporcionará información referente a cuantos beneficiarios ha dado créditos a una fecha determinada, el estado de cuenta, el tipo de crédito, de qué departamento, así como también información general relevante para el departamento de créditos.

La creación del sistema, se puede hacer por medio de estudiantes universitarios de la carrera en Ingeniería en Sistemas ya sea en un proyecto de horas sociales o en proyecto de Tesis de Grado.

El sistema informático para la administración de las líneas de créditos de FOPROLYD contendrá los siguientes aspectos:

1. PANTALLA 1: PORTADA DEL SISTEMA



Portada del sistema

2. PANTALLA 2: SOLICITUD DE CRÉDITOS

Sistema de Administración de Créditos

Archivo Edición Mantenimiento Solicitudes Créditos Reportes Ayuda Ventana

Inicio Anterior Siguiente Ultimo Agregar Editar Cancelar Salir

Solicitudes de Crédito

Nº de solicitud: 00317 Línea de Crédito: Vivienda No. Beneficiario: Sector Económico: Agropecuario

Fecha Solicitud: 29/11/2010 Sub-Línea: Construcción de vivienda Actividad Económica: AGRICULTURA

Solicitud Referencias
 Remisión para Evaluación Resumen de Analisis
 Ficha de Recepción

Copiar Solicitud

Cliente: Nombre: Monto: 13,497.86 Plazo: 180 Meses Estado Solicitud: Ingresada

Datos del Solicitante Información Laboral Ingresos y Egresos Referencias Garantías y Requisitos Análisis / Informe Resolución

Género: Fecha de Nacimiento: Edad: Años Estado Civil:

Nº de DUI: Nº de NIT: Nº Teléfono (Casa): Nº de Teléfono (Trabajo): Nº de Teléfono (Móvil): Nº de Teléfono (Familiares):

Dirección del Domicilio: Departamento de Domicilio: Municipio de Domicilio:

Nivel de Escolaridad: Nombre del Conyuge: Fecha Nacimiento: Edad: Años Numero de Hijos:

Calidad Vivienda: Inicio de Residencia: Tiempo de Residencia: Años Meses

Destino:
 PARA CONSTRUCCION DE VIVIENDA Y TRASLADO DE DEUDA DE CAJA DE CREDITO DE TENANINGO

AUTORIZACIÓN PARA TRAMITE DE CRÉDITO

Nombres: Dirección del Domicilio:

Nº de DUI: Fecha de Autorización: 01/01/1900

En esta pantalla se llenará la solicitud de crédito para poder evaluar si el beneficiario cumple con todos los requisitos para la entrega del crédito que está solicitando.

3. PANTALLA 3: DATOS GENERALES DEL BENEFICIARIO

Sistema de Administración de Créditos

Archivo Edición Mantenimiento Solicitudes Créditos Reportes Ayuda Ventana

Inicio Anterior Siguiente Ultimo Agregar Editar Cancelar Salir

Información General de clientes

Buscar cliente

Datos Generales Desarrollo Habitacional Capacitaciones Recibidas Historial de Cambios en Datos Personales

DATOS PERSONALES

Nº de Cliente: 000001 Nº de Expediente: 0000689 Nº de Beneficiario: 168122002

Nombre: LUIS ENRIQUE Primer Apellido: CONTRERAS Segundo Apellido: HERNANDEZ Fecha Nacimiento: 20/12/1968 Edad: 43 Género: Masculino

Lugar de Nacimiento (Departamento): LA UNION Lugar de Nacimiento (Municipio): Pasaquina Tipo de Cliente: Pensionado Nivel de Escolaridad: Secundaria

Profesión u Oficio: Empleado Estado Civil: Casado Nº de DUI: 00076102-0 Nº de NIT: 1412-201268-102-0 Nº de ISSS:

Categoría: FMLN Calidad de Cliente: Monto pensión: 246.06 Porcentaje: 64 Grado de Discapacidad: 60 - 100%

Generales de la Lesión:
CEFALEA POST-TRAUMÁTICA
TRAUMA ACÚSTICO

Dirección del Domicilio: CIUDAD REAL, RESD. MADRID PLG. #9, CASA #13 Inicio de Resi.: 01/01/2008 Calidad Vivienda: Alquilada Nombre del Conyuge: SANDRA XIOMARA HERNANDEZ DE CONTRER Fecha Nac.: 01/01/1983 Total Hijos: 5

Departamento de Domicilio: SANTA ANA Municipio de Domicilio: Santa Ana Cantón: Caserío:

TELEFONOS

Vivienda: Trabajo: Móvil: Familiares:
() - () - (503)798-2552 (503)7377-5572


En esta pantalla se colocarán los datos generales del beneficiario, tales como: nombre, apellido, edad, fecha de nacimiento, estado civil, profesión u oficio, categoría, grado de discapacidad, dirección, teléfono, entre otros datos. Esta pantalla será de gran utilidad para llevar un mejor control de los datos personales de los beneficiarios.

4. PANTALLA 4: CONTROL DE LÍNEAS DE CRÉDITOS

Sistema de Administración de Créditos

Archivo Edición Mantenimiento Solicitudes Créditos Reportes Ayuda Ventana

Inicio Anterior Siguiente Ultimo Agregar Editar Cancelar Salir



Líneas de Crédito

Código: 01 Nombre: Producción Plazo Máximo (Meses): 60 Veces Pensión (Máximo): 25 % Pensión p/cuota: 0.50

Agregar Eliminar

Codigo	Nombre	Tasas Interes		Plazos(Meses)		Montos		Tasas Comisiones		A
		Normal	Mora	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Seg_Deu	Cta.Incob	
001	Sector Agropecuario	2.92		1	12		5,000.00	2.88	1.20	
002	Sector Comercio	2.92		3	90		5,000.00	2.88	1.20	
003	Sector Industria	2.92		6	12		10,000.00	2.88	1.20	
004	Sector Servicios	2.92		1	60		5,000.00	2.88	1.20	
005	Sector Artesanal	2.92		2	10		4,000.00	2.88	1.20	
061	Sector Ganadero	2.92		1	40		5,000.00	2.88	1.20	

En esta pantalla se llevará un control de las líneas de crédito por ejemplo; cuántos beneficiarios están en las diferentes líneas.

5. PANTALLA 5: CONSULTA DE CRÉDITOS

Sistema de Administración de Créditos

Archivo Edición Mantenimiento Solicitudes Créditos Reportes Ayuda Ventana

Inicio Anterior Siguiente Ultimo Agregar Editar Cancelar Salir

Consulta de Planes de Crédito

Fecha de Solicitud: 29/02/2012 Línea de Crédito: Producción Tasa Int.: Mora: Incob.: Seguro: Monto: 1,000.00 Plazo: 24 Meses Analizar Esta Cuota:

Cliente: Sub-Línea: Sector Agropecuario

No. Beneficiario: Nombre: LUIS ENRIQUE CONTRERAS HERNANDEZ

Género: Masculino Fecha de Nacimiento: 20/12/1968 Edad: 43 Años

Nº de DUI: 00076102-0 Nº de NIT: 1412-201268-102-0 Nº Teléfono (Casa):

Dirección del Domicilio: CIUDAD REAL, RESD. MADRID PLG. #9, CASA #13

Estado Civil: Casado@

Nº de Teléfono (Trabajo): () - Nº de Teléfono (Móvil): (503)7798-2552

Departamento de Domicilio: SANTA ANA Municipio de Domicilio: Santa Ana

Sugerencias de Crédito

Concepto	Monto	Cuota Mes	Plazo-Meses	Notas
Verificar Valores Crédito Solicitado	1,000.00	41.67	24	Cuota no Aplica
Pensión A plazo Máximo	1,000.00			Monto No Aplica
Cuota Max.				
Monto Max.				
Plazo Max.				

Pantalla para consulta de créditos, en el caso de que los beneficiarios deseen obtener información general sobre créditos, por ejemplo cuánto es el monto máximo que se les puede otorgar, cuánto se les descontará de la pensión mensualmente así como también el interés que se les aplicará y el plazo máximo para la cancelación del préstamo.

6. PANTALLA 6: CONSULTA DE VISITAS A BENEFICIARIOS

The screenshot shows the 'Seguimiento de Crédito' window within the 'Sistema de Administración de Créditos' application. The window contains the following information:

Nº de Prestamo	Linea de Credito	No. Beneficiario	Fecha 1er. Pago	Monto	Plazo
1-002-000007	Producción	171011502	05/12/2010	5,500.00	60 Meses

Additional fields include:

- Tasa: 2.92 %
- Valor Cuota: 108.91
- Ultima Cuota: 151.90
- Botón: **Buscar Solicit**

Names and Loan Purpose:

- Nombres: MARDO SANTOS GARCIA
- Destino del Prestamo: Adquisición de vehiculo para comercialización de gas propano

Sec.	Fecha de Visita

Buttons: **Agregar**, **Eliminar**

Text: Esta pantalla permite consultar las vistas que se le han realizado al beneficiario, y permite imprimir el formulario de seguimiento por cada visita.

Buttons: **Imprimir**, **Ok**

Footer: Administración de Créditos Version 11.10.31.1

Esta pantalla permite consultar las visitas que se han realizado al beneficiario para verificar si se ha hecho un buen uso del crédito.

7. PANTALLA 7: REPORTE FINAL

FOPROLYD
REPORTE DE LINEAS DE CREDITO

	Tasas de Interes		Plazos (Meses)		Montos		Gracia (Meses)	
	Normal	Mora	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo
Linea de Credito: Producción								
Sub-Linea: Sector Agropecuario	2.92		1	12		5000.00		
Sub-Linea: Sector Comercio	2.92		3	90		5000.00		
Sub-Linea: Sector Industria	2.92		6	12		10000.00		
Sub-Linea: Sector Servicios	2.92		1	60		5000.00		
Sub-Linea: Sector Artesanal	2.92		2	10		4000.00		
Sub-Linea: Sector Ganadero	2.92		1	40		5000.00	2	10
Linea de Credito: Vivienda								
Sub-Linea: Adquisición de vivienda nueva	2.92		1	36	15000.00	45000.00	1	6
Sub-Linea: Adquisición de vivienda usada	2.92		1	42	10000.00	30000.00		
Sub-Linea: Construcción de vivienda	2.92							
Sub-Linea: Remodelación de vivienda	2.92							
Sub-Linea: Ampliación de vivienda	2.92							
Sub-Linea: Mejora de vivienda	2.92							
Linea de Credito: Tierra								
Sub-Linea: Terrenos para actividades agrícolas	2.92		36	60	10000.00	25000.00		
Sub-Linea: Terrenos para construcción de vivienda	2.92		6	24	100.00	500.00		

Página 1 Fecha: 28/02/12

Esta pantalla arrojará el resultado final. En este caso se ilustra el total de beneficiarios que se encuentran en las diferentes líneas de crédito que existen en el departamento.

Por lo tanto se recomienda a la Junta Directiva y a la Gerencia General de FOPROLYD que gestione la realización e implementación de éste proyecto informático como parte de un servicio social o tesis de grado de estudiantes de Ingeniería en Sistemas para la administración de créditos para el Departamento.

F. COSTOS TOTALES DEL PLAN DE CAPACITACIÓN; REDISTRIBUCIÓN DE LA OFICINA DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y CREACIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS.

CONCEPTO	COSTO TOTAL	IMPREVISTOS 10% (Del Total)	TOTAL DE PRESUPUESTO
Plan de Capacitación	\$653.40	\$65.32	\$718.72
Redistribución de la oficina del Depto. De créditos.	\$258.19	\$25.82	\$284.01
*Sistema Informático	**\$4,500.00	\$450.00	\$4,950.00
TOTAL	\$5,411.59	\$541.14	\$5,952.73

* Se ha propuesto que el sistema informático para la administración de créditos, sea elaborado por estudiantes de la carrera de ingeniería en sistemas como un proyecto de tesis o servicio social.

** El costo estimado del sistema informático ha sido proporcionado por un técnico informático de una empresa privada, con el objeto de proporcionar un parámetro del precio para ser considerado por la Junta Directiva de la Institución.

G. CRONOGRAMA DEL PLAN DE CAPACITACIÓN; REDISTRIBUCIÓN DE LA OFICINA DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y SISTEMA INFORMÁTICO.

El tiempo considerado para la implementación del plan de capacitación para el fortalecimiento de los beneficiarios de créditos de FOPROLYD es de tres meses, considerando solamente los sábados para dicha actividad. Además se presenta el tiempo requerido para presentar a las autoridades de la institución la propuesta de redistribución de la oficina de créditos y el sistema informático.

ACTIDADES	MESES															
	MES1				MES2				MES3				MES4			
	1S	2S	3S	4S	1S	2S	3S	4S	1S	2S	3S	4S	1S	2S	3S	4S
Revisión y evaluación del Plan de Capacitación por parte del Gerente General y Gerente del Depto. de Créditos.																
Realización de los trámites pertinentes del Gerente General Gerente del Depto. De Créditos. Para la aprobación del plan presentado.																
Revisión y aprobación por parte de la Junta Directiva.																
Ejecución del Plan de Capacitación dirigido a los beneficiarios.																
Realizar la redistribución del Depto. De créditos, previa aprobación por la Junta Directiva.																
Proponer a la Junta Directiva y Gerencia General el diseño e implementación de un sistema informático.																

H. BIBLIOGRAFÍA

1. LIBROS

1. Chiavenato, Idalberto. Administración de Recursos Humanos: El capital Humano de las Organizaciones. McGraw-Hill. 8va Edición. México 2007.
2. Dessler, Gary. Administración de Personal. Prentice-Hall Hispanoamericana. México 1996.
3. Garza Treviño, Juan Gerardo. Administración Contemporánea, 2ª edición McGraw-Hill, octubre 2000.
4. Gómez Ceja Guillermo. Planeación y Organización de Empresas 8ª edición, McGraw-Hill, 1994.
5. Hernández Sampieri, Roberto. Metodología de la Investigación. McGraw-Hill. Cuarta edición. México 2006.
6. Koont'z Harold. Elementos de la Administración 5ª edición McGraw-Hill, México 1991.

2. PÁGINAS WEB

1. www.gestiopolis.com/recursos
2. www.foprolyd.gob.sv

3. TESIS

1. Álvarez Ramírez, Alicia Margarita. "Diseño de un plan de capacitación orientado al fortalecimiento de las condiciones higiénicas e imagen comercial en el mercado municipal "La Placita" de Ciudad Delgado departamento de San Salvador". UES, septiembre de 2004.
2. Brahyam Echeverría, Vilma Karina Martínez Funes, Miranda Jiménez Xenia Mariacela. "Diseño de plan de capacitación para el fortalecimiento de los procesos administrativos en la pequeña empresa industria de productos minerales no metálicos decoraciones arte colonial, s.a. de C.V., del municipio de Mejicanos" UES, Septiembre de 2008.
3. José Mario Aguilar Ventura, José Luis Benítez Canales, Christian Onasis Rivera Lazo, "Diseño de un plan de capacitación empresarial para mejorar la competitividad de las medianas empresas dedicadas a la comercialización de productos de primera necesidad en la ciudad de San Miguel" UES, 2006

4. OTROS

1. Revista anual de FOPROLYD 2011.
2. Memoria de Labores de FOPROLYD.
3. Brochures.

ANEXOS

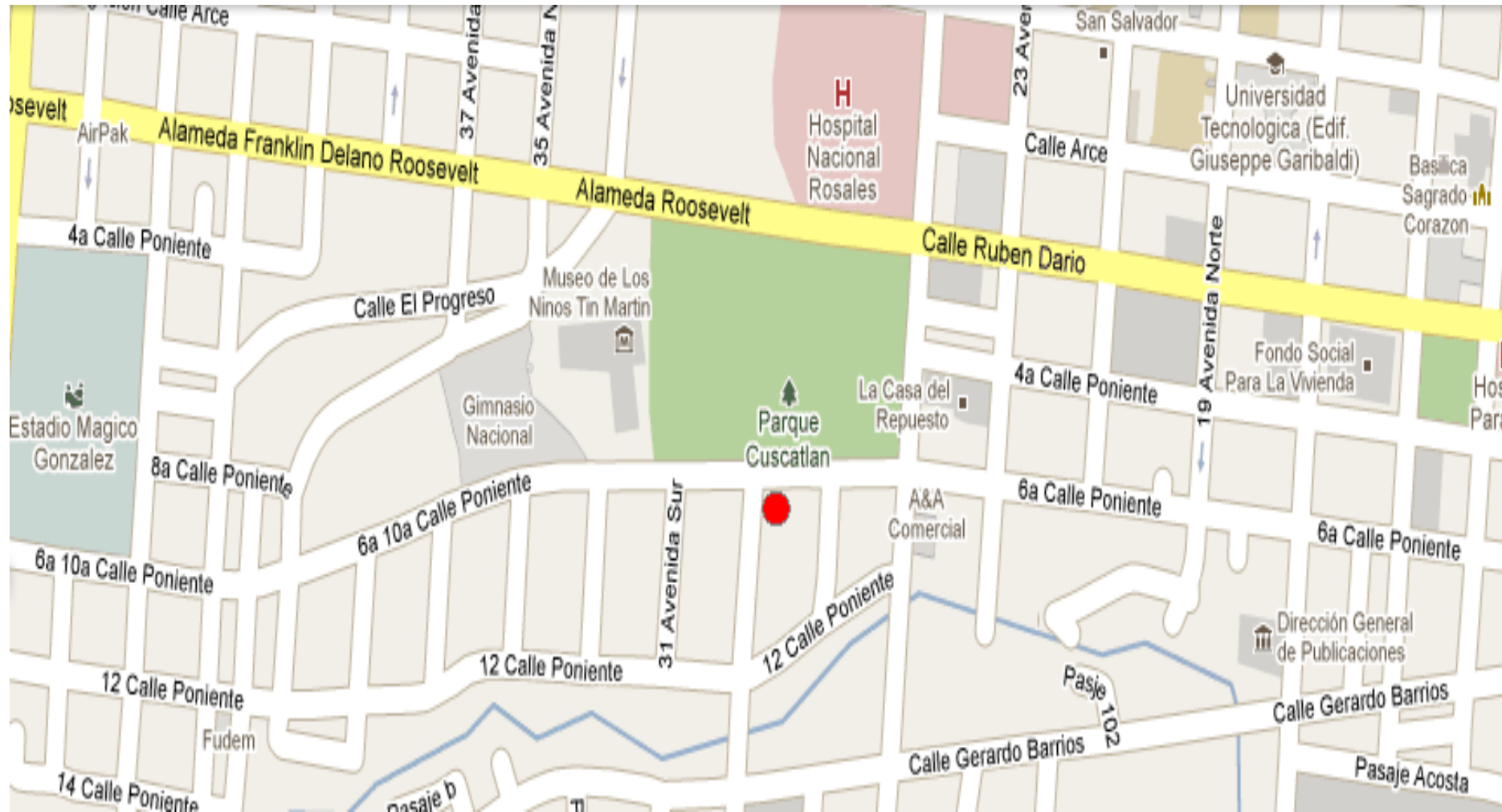
ANEXO No. 1

Ubicación Geográfica

FOPROLYD

UBICACIÓN GEOGRÁFICA

 FOPROLYD



ANEXO No. 2

Entrevista dirigida a la Junta

Directiva de FOPROLYD

Entrevista dirigida a la Junta Directiva de FOPROLYD

PREGUNTAS	DIRECTIVO A	DIRECTIVO B	DIRECTIVO C
<p>1. ¿Cuál es el principal objetivo de FOPROLYD?</p>	<p>Que la administración pueda cumplir con todas las demandas habidas y por haber.</p>	<p>Insertar y apoyar a los lisiados y discapacitados generados por el conflicto armado a través de beneficios para su inserción adecuada a la vida.</p>	<p>Lograr una reinserción digna y productiva de las personas con discapacidad provenientes del pasado conflicto armado.</p>
<p>2. ¿Cuál es el objetivo de brindar créditos destinados al sector comercio para los beneficiarios?</p>	<p>Para que pongan en práctica en los campos en que se han capacitado, o lo que ellos piensan desarrollar para una mejor vida útil, familiar, social y productiva.</p>	<p>Para contribuir a mejorar la calidad de vida de los beneficiarios a través de la adquisición de créditos para obtener terrenos, viviendas o negocios.</p>	<p>Contribuir a brindar una base de arranque de aquellas iniciativas productivas o de reinserción social a los y las lisiadas.</p>
<p>3. ¿Considera que se cumple el objetivo?</p>	<p>Hasta hoy todavía no.</p>	<p>Si</p>	<p>Si</p>
<p>4. ¿Conoce como Junta Directiva, cuál es el proceso para la entrega de créditos orientados a la creación de microempresas?</p>	<p>Sí, pero faltan más enfoques y mejor personal en el campo profesional, con mejor experiencia.</p>	<p>A través de capacitaciones, evaluaciones psicológicas de los beneficiarios para la adecuada utilización de materiales o proyectos productivos.</p>	<p>Existe un proceso ascendente que está determinado por el acompañamiento, asistencia y asesoramiento de técnicos de FOPROLYD.</p>

<p>5. ¿Cómo se evalúa el manejo que se ha hecho de los créditos por parte de los beneficiarios?</p>	<p>En un 90% bueno. Solo falta mejor manejo profesional en cuanto al seguimiento por la mejor reinserción y socialización con el pueblo.</p>	<p>A través de una oficina que evalúa jurídicamente con criterios establecidos para su otorgamiento.</p>	<p>Bueno, pues es una combinación de factores, por supuesto que un proceso que apenas tiene un año, lógicamente requiere seguimiento y ajustes.</p>
<p>6. ¿Cuál es el seguimiento que se hace posterior a la entrega de los créditos?</p>	<p>Por orden de llegada en su mayoría, y excepciones en algunos casos extremos.</p>	<p>A través de equipos de reinserción social y oficina de créditos.</p>	<p>Mediante los técnicos de FOPROLYD.</p>
<p>7. ¿Se imparte algún tipo de capacitación en FOPROLYD para los beneficiarios de créditos destinados al sector comercio? ¿De qué tipo?</p>	<p>Solo entrevistas de qué, para qué y cómo va a invertir su crédito.</p>	<p>Capacitaciones y orientaciones por parte de psicólogos de reinserción social.</p>	<p>De reglas generales, creo que esto requiere mayor asistencia y acompañamiento.</p>
<p>8. ¿Cuentan con el apoyo de otras instituciones para impartir alguna capacitación?</p>	<p>Realmente no.</p>	<p>No</p>	<p>No</p>
<p>9. ¿Qué tipo de oportunidades ha identificado para que los beneficiarios puedan desarrollarse en el sector comercio?</p>	<p>Tomando en cuenta prioridad, que reciba una pensión, a qué se dedica o qué piensa hacer.</p>		<p>Hay que hacer estudios de mercado , pues el programa es muy joven y esto volcado a mejoras de vivienda y apoyo productivo en el agro comercio es débil</p>

<p>10. ¿Considera que una capacitación para el manejo de los créditos es necesaria?, ¿por qué?</p>	<p>Sí, así se aprende a administrar las ganancias que genere el negocio para el cual requiere el crédito o el negocio que ya tiene.</p>	<p>Sí, se debe orientar adecuadamente a los beneficiarios ya que el mercado comercial presenta muchos inconvenientes.</p>	<p>Sí, para fortalecer capacidades y conocimientos administrativos.</p>
<p>11. ¿Cuáles son sus expectativas con relación al aporte que una capacitación, en materia de administración de créditos, brindaría a los beneficiarios del Fondo?</p>	<p>La creación hasta de buenas cooperativas en aspectos comerciales, etc.</p>	<p>Que los beneficiarios sean orientados en palabras entendibles y fáciles sobre créditos, administración y comercio.</p>	<p>Lograr el objetivo de éxito en los procesos de reinserción productiva y buena administración de recursos.</p>
<p>12. ¿ Está de acuerdo en que se imparta una capacitación para la administración de créditos a los beneficiarios de FOPROLYD y a colaborar en dicho proyecto</p>	<p>De acuerdo.</p>	<p>Creo que las personas encargadas de esto, expertos y jurídicos deben analizar y deben incluirse en la capacitación a los beneficiarios.</p>	<p>Sería bienvenida una aportación técnica de este tipo, pues mejora el conocimiento y capacidades de nuestros(as) beneficiarios.</p>

ANEXO No. 3

Entrevista dirigida a la Gerencia

General de FOPROLYD

Entrevista dirigida a la Gerencia General de FOPROLYD

PREGUNTAS	GERENTE	ASISTENTE DE GERENCIA
1. ¿Cuál es el principal objetivo de FOPROLYD?	En líneas generales, es promover la reinserción social y productiva de las y los beneficiarios con discapacidad a consecuencia del conflicto armado.	Lograr la reinserción socioproductiva de la población beneficiaria a través de programas de reinserción y salud mental que le brinden el acceso a mejorías en su calidad de vida y a la de su grupo familiar, además de los beneficios económicos que se les otorga.
2. ¿Cuál es el objetivo de brindar créditos destinados al sector comercio para los beneficiarios?	Se brindan créditos con la finalidad de potenciar sus habilidades y capacidades. Mediante esa inyección financiera se busca su inserción efectiva en la sociedad.	Impulsar la creación y desarrollo de beneficiarios emprendedores de créditos productivos que le faciliten el acceso a mejoras en su calidad de vida y la de su familia.
3. ¿Considera que se cumple el objetivo?		Si
4. ¿Conoce cuál es el proceso para la entrega de créditos orientados a la creación de microempresas?	Conocemos y aplicamos nuestra política de créditos, en la que se incluye el rubro de producción, al interior del cual están las microempresas.	Sí, el solicitante debe cumplir los criterios. FOPROLYD no busca crear microempresas, sino fortalecerles en el área de emprendedurismo; pero la microempresa se puede crear a través de la asociación entre ellos.
5. ¿Cómo se evalúa el manejo que se ha hecho de los créditos por parte de los beneficiarios?	Debido a que solamente se lleva un año en la dotación del crédito, no hay una medición de impacto acerca de la calidad del uso efectuado por los beneficiarios.	A través de la evaluación Post -crédito que debe de realizarla el depto. que le compete, la cual se realiza a través de visitas de campo. Se le debe orientar sobre la administración de su crédito.
6. ¿Cuál es el seguimiento que se hace posterior a la entrega de los créditos?	El depto. De reinserción productiva y salud mental le brinda seguimiento al buen uso de los créditos, principalmente en el rubro de producción.	El seguimiento es post- crédito a través de visitas de campo para verificar si el beneficiario invirtió el dinero para lo que lo solicitó, además se les debe orientar y capacitarlos.
7. ¿Se imparte algún tipo de capacitación en FOPROLYD para los beneficiarios de créditos destinados al sector comercio? ¿De qué tipo?	Los profesionales en mercadeo brindan asistencia técnica a los beneficiarios, pero no mediante capacitaciones formales.	Capacitaciones en el área de panadería , manejo de alimentos, mercadeo del producto, a nivel interno, pero se están fortaleciendo las capacitaciones en el 2011.
8. ¿Cuentan con el apoyo de otras instituciones para impartir alguna capacitación?	Aún no contamos con ese apoyo.	Las que se han logrado son pocas, as en el sector agrícola, pero se están realizando gestiones con FIDEMYPE el cual provee diversas
9. ¿Qué tipo de oportunidades ha identificado para que los beneficiarios puedan desarrollarse en el sector comercio?	En el aspecto comercial hemos identificado que existe una gran limitación para el desarrollo de actividades productivas, a causa de la delincuencia; sin embargo, las oportunidades de formación y capacitación las buscaremos a través del Banco Multisectorial de Inversiones y	En el área de panadería, dulcería, artesanías, elaboración de calzado, venta de alimentos en carrito móvil, entre otros.
10. ¿Considera que una capacitación para el manejo de los créditos es necesaria?, ¿por qué?	Sí, porque les ayudaría notablemente en el buen uso de los créditos y en su desarrollo productivo.	Sí, pues ellos desconocen la administración financiera de su pequeño negocio ya que la mayoría son catalogados como emprendedores.
11. ¿Cuáles son sus expectativas con relación al aporte que una capacitación, en materia de administración de créditos, brindaría a los	Qué le daría un salto cualitativo al programa de créditos de FOPROLYD.	Que los beneficiarios sean orientados en palabras entendibles y fáciles sobre créditos, administración y comercio.
12. ¿ Está de acuerdo en que se imparta una capacitación para la administración de créditos a los beneficiarios de FOPROLYD y a colaborar en dicho proyecto	Por supuesto que estaría de acuerdo y brindaría mi absoluto respaldo.	Estoy de acuerdo, porque les beneficiaría en la administración del buen uso de su crédito, a la vez estos se convierten en capacitadores del resto de su grupo familiar.

ANEXO No. 4

Tabulación de cuestionario a

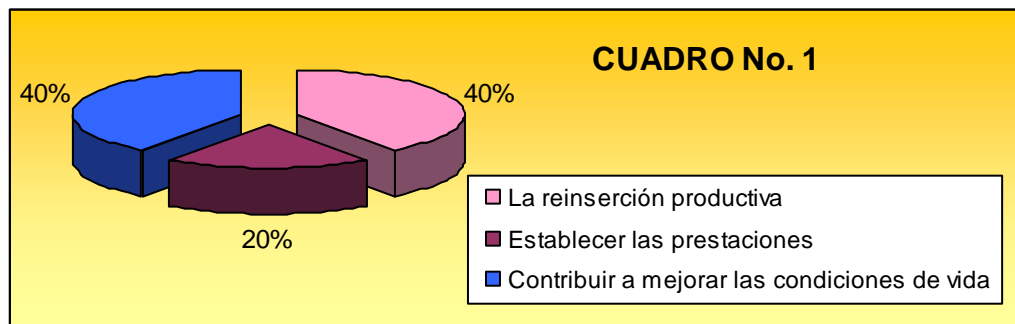
Personal Operativo del Depto.

De Créditos

✓ **Pregunta # 1:** ¿Cuál es el principal objetivo de FOPROLYD?

✓ **Objetivo:** Conocer si los empleados saben el objetivo principal de FOPROLYD.

CUADRO No. 1		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
La reinserción productiva	2	40%
Establecer las prestaciones	1	20%
Contribuir a mejorar las condiciones de vida	2	40%
TOTAL	5	100%

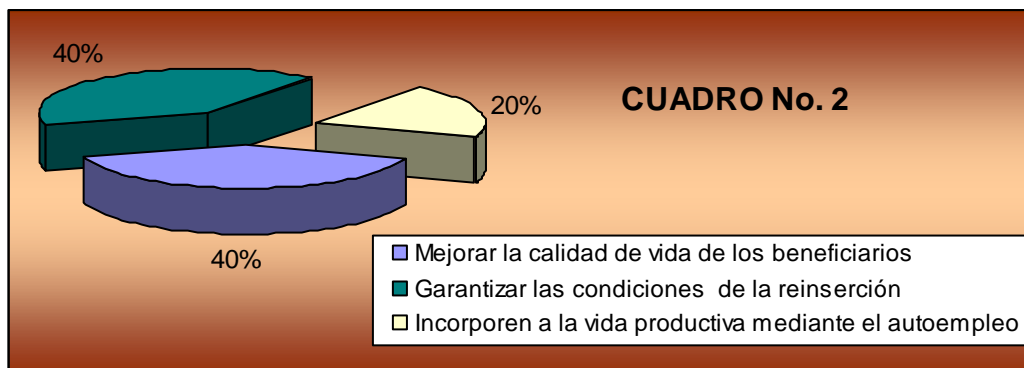


Comentario: Del total de los encuestados el 40% manifestó que el objetivo es la reinserción productiva, mientras que otro 40% es contribuir a mejorar las condiciones de vida y un 20% establecer a mejorar las condiciones de vida. En este contexto los empleados conocen el principal objetivo de FOPROLYD.

✓ **Pregunta # 2:** ¿Cuál es el objetivo de brindar créditos destinados al sector comercio para los beneficiarios?

✓ **Objetivo:** Saber si los empleados el objetivo de brindar créditos destinados al sector comercio.

CUADRO No. 2		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Mejorar la calidad de vida de los beneficiarios	2	40%
Garantizar las condiciones de la reinserción	2	40%
Incorporen a la vida productiva mediante el autoempleo	1	20%
TOTAL	5	100%

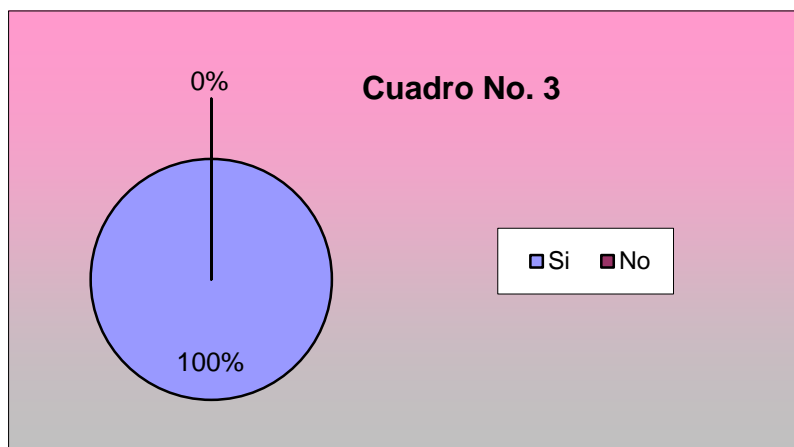


Comentario: Los empleados exteriorizaron cual es el objetivo de la entrega de créditos es mejorar la calidad de vida de los beneficiarios con 40%, garantizar las condiciones de la reinserción otro 40% e incorporarse a la vida productiva mediante el autoempleo un 20%. Hay una igualdad entre mejorar la calidad de vida de los beneficiarios y garantizar las condiciones de la reinserción y no siendo el menos importante que incorporen a la vida productiva mediante el autoempleo ya que es el propósito del objetivo del Dpto. de créditos.

✓ **Pregunta # 3:** ¿Considera que se cumple el objetivo?

✓ **Objetivo:** Saber si se cumple con el objetivo de brindar créditos destinados al sector comercio.

CUADRO No. 3		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	5	100%
No	0	0%
TOTAL	5	100%

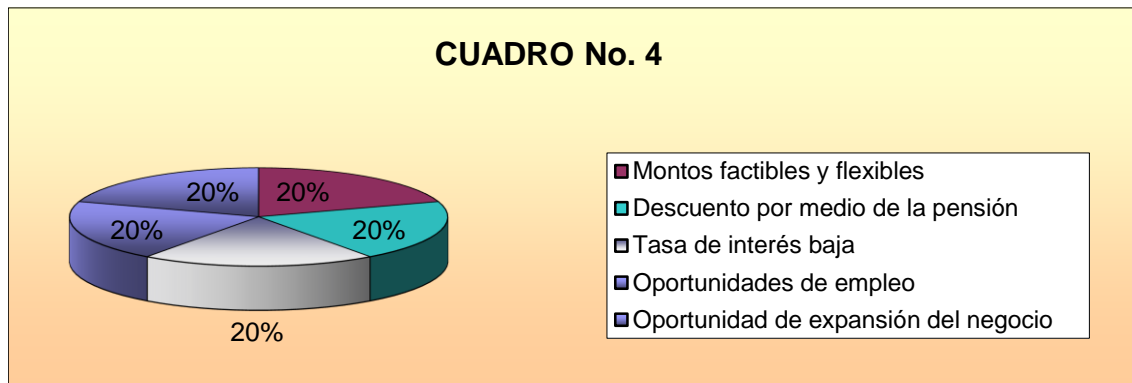


Comentario: Los empleados exteriorizaron en un 100% que si se cumple con el objetivo de brindar créditos destinados al sector comercio. Se esta logrando el objetivo en su totalidad y esto ayudara a que se entreguen mas créditos destinados al sector comercio.

✓ **Pregunta # 4:** ¿Qué tipo de oportunidades ha identificado para que los beneficiarios puedan desarrollarse en el sector comercio?

✓ **Objetivo:** Conocer que tipo de oportunidades se pueden desarrollar para con los beneficiarios.

CUADRO No. 4		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Montos factibles y flexibles	1	20%
Descuento por medio de la pensión	1	20%
Tasa de interés baja	1	20%
Oportunidades de empleo	1	20%
Oportunidad de expansión del negocio	1	20%
TOTAL	5	100%

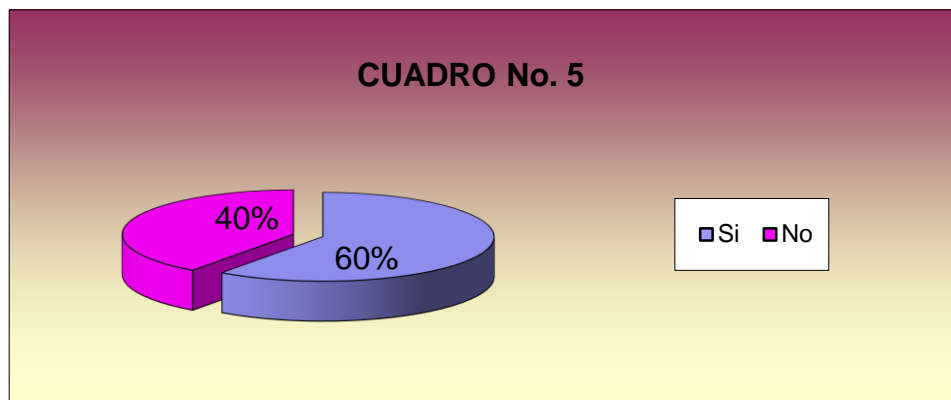


Comentario: Con un 20%, la mayoría de los empleados dicen que las mejores oportunidades que se han dado son los montos factibles y flexibles y 20% es el descuento por medio de la pensión, un 20% es la tasa de interés baja, otro 20% oportunidades de empleo y a su vez oportunidades de expansión del negocio. Se puede observar que es una población que si se están creando mejores oportunidades hacia los beneficiarios para que estos tengan sus propios negocios y ya cuentan con ellos que los mejoren.

✓ **Pregunta # 5:** ¿Existe alguna capacitación previa a la entrega de los créditos a los beneficiarios?

✓ **Objetivo:** Saber si existe alguna capacitación previa a la entrega de los créditos.

CUADRO No. 5		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	3	60%
No	2	40%
TOTAL	5	100%

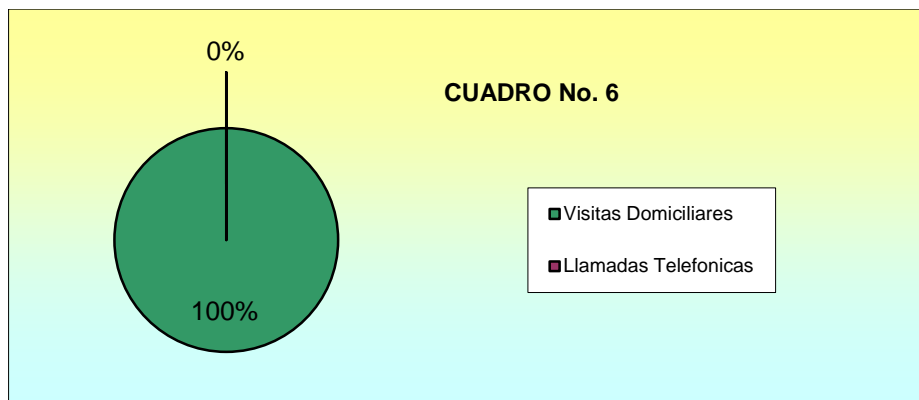


Comentario: Se puede determinar que si existe una capacitación previa a la entrega de los créditos; pero esta no es tan específica para el uso del mismo. Un 60% respondieron que si reciben una capacitación pero esta no es muy entendible para algunos de los beneficiarios y un 40% dicen que no reciben capacitación previa al crédito.

✓ **Pregunta # 6:** ¿Cómo se evalúa el manejo que se ha hecho de los créditos por parte de los beneficiarios?

✓ **Objetivo:** Conocer como se evalúa el manejo de los créditos por parte de los beneficiarios.

CUADRO No. 6		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Visitas Domiciliares	5	100%
Llamadas Telefonicas	0	0%
TOTAL	5	100%

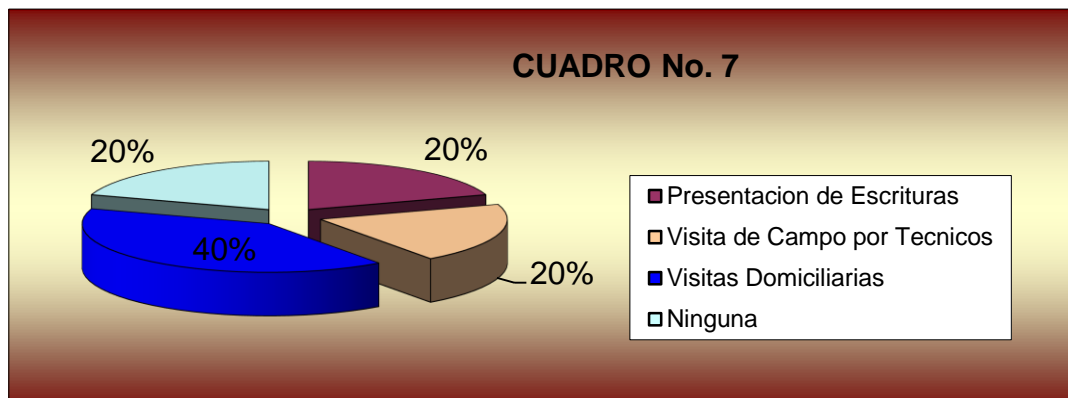


Comentario: Del total de los empleados que son el 100% dice que las visitas domiciliars es como se evalúa el manejo que se ha hecho de los créditos otorgados a los beneficiarios siendo este la mejor manera de comprobar si se esta llevando acabo el objetivo del departamento así como también de la institución.

✓ **Pregunta # 7:** ¿Cuál es el seguimiento que se hace posterior a la entrega de los créditos?

✓ **Objetivo:** Conocer el seguimiento posterior a la entrega de los créditos.

CUADRO No. 7		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Presentacion de Escrituras	1	20%
Visita de Campo por Tecnicos	1	20%
Visitas Domiciliarias	2	40%
Ninguna	1	20%
TOTAL	5	100%

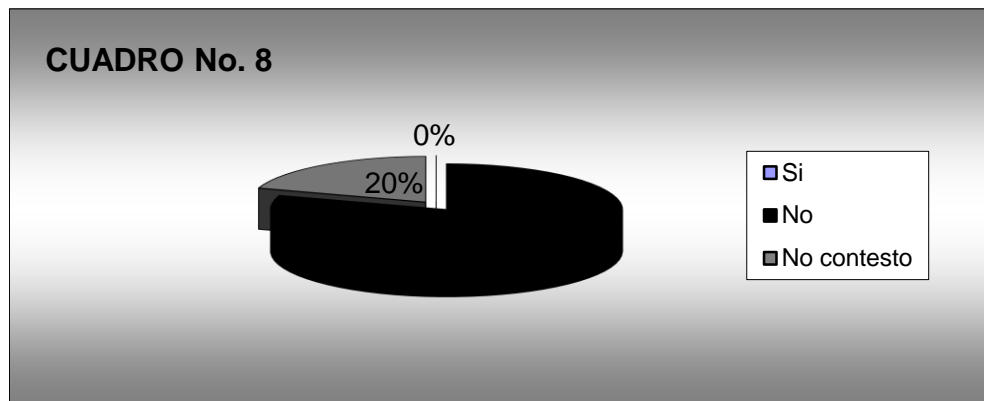


Comentario: Al preguntar a los encuestados sobre conocer el seguimiento posterior a la entrega de los créditos, la mayoría de ellos representando el 40% expusieron que son las visitas domiciliarias, 20% visitas de campo por técnicos y otro 20% ninguna de las anteriores. Cabe destacar que esto se debe a que la mayoría de beneficiarios residen en el interior del país, por lo tanto explicaron la lejanía y falta de tiempo como principales impedimentos.

- ✓ **Pregunta # 8:** ¿Existen datos estadísticos respecto a qué porcentaje de beneficiarios que han recibido créditos para el sector comercio tienen como principal fuente de ingresos los negocios creados a partir de estos créditos?

- ✓ **Objetivo:** Saber si existe datos estadísticos respecto a qué porcentaje de beneficiarios que han recibido créditos para el sector comercio tienen como principal fuente de ingresos los negocios creados a partir de estos créditos.

CUADRO No. 8		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	0	0%
No	4	80%
No contesto	1	20%
TOTAL	5	100%

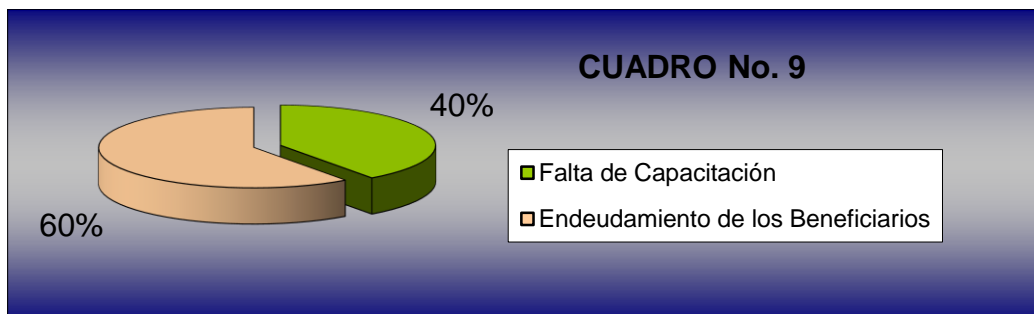


Comentario: Del total de los encuestados el 80% dijo que no existen datos estadísticos respecto a qué porcentaje de beneficiarios que han recibido créditos para el sector comercio tienen como principal fuente de ingresos los negocios creados a partir de estos créditos y un 20% no contesto la pregunta. Tener en cuenta este % es de suma importancia para el dpto de créditos ya que por medio de ello se puede tener en cuenta cuantos han recibido crédito y así saber si esta dando resultado el objetivo del mismo.

✓ **Pregunta # 9:** ¿Qué problemas ha identificado en el manejo de los créditos por parte de los beneficiarios?

✓ **Objetivo:** Determinar que problemas se han identificado en el manejo de los créditos por parte de los beneficiarios.

CUADRO No. 9		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Falta de Capacitación	2	40%
Endeudamiento de los Beneficiarios	3	60%
TOTAL	5	100%

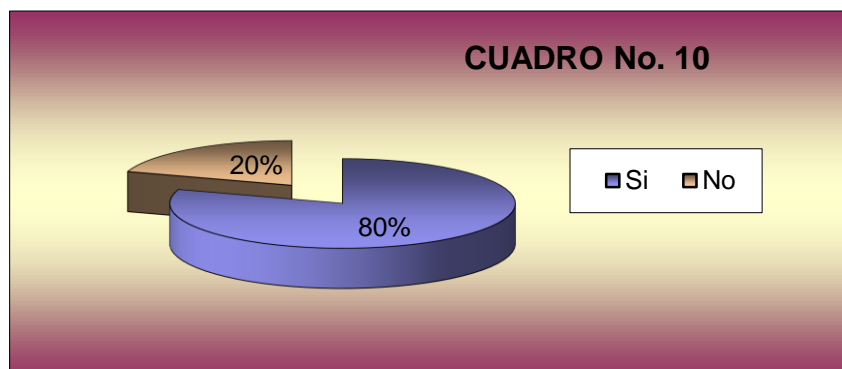


Comentario: Los problemas identificados por los empleados hacia los beneficiarios en sus negocios corresponden mayormente con un 60% al endeudamiento de los beneficiarios con instituciones financieras y 40% a la falta de capacitación. Al analizar lo respondido por los encuestados se puede deducir que es necesario el desarrollo de una capacitación con aspectos prácticos y comprensibles en materia de administración del negocio en general por ejemplo en el área de finanzas y mercado para el mejor aprovechamiento de los recursos.

✓ **Pregunta # 10:** ¿Considera que una capacitación para el manejo de los créditos es necesaria?

✓ **Objetivo:** Determinar si una capacitación para el manejo de los créditos es necesaria.

CUADRO No. 10		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	4	80%
No	1	20%
TOTAL	5	100%

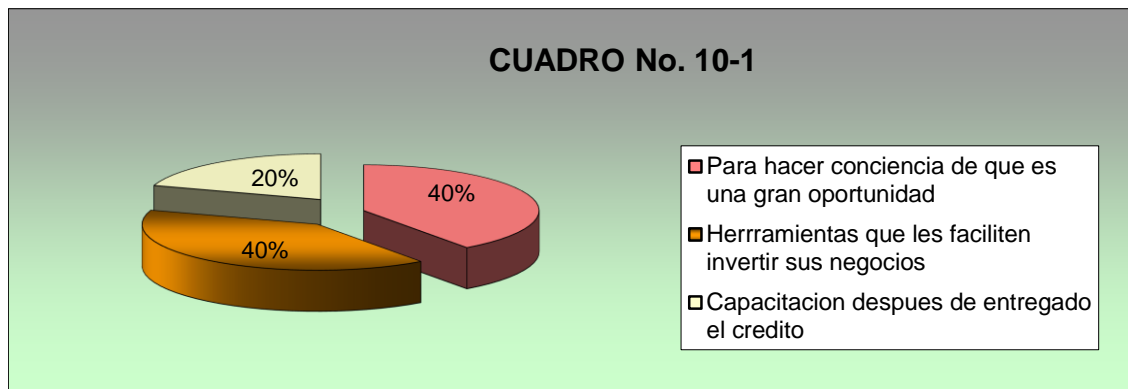


Comentario: El 80% de los encuestados expresaron que una capacitación para el manejo de los créditos es necesaria por parte de FOPROLYD. Solo el 20% no respondió a la interrogante. Con lo anterior se establece que los empleados han denotado la falta de capacitación hacia los beneficiarios sobre todo por algunos créditos otorgados no han sido de provecho para algunos beneficiarios y han quedado endeudados con la institución algunos de ellos han manifestado no tener suficientes conocimientos para desarrollar sus negocios.

✓ **Pregunta # 10-1:** ¿por qué?

✓ **Objetivo:** Conocer por qué sería necesaria una capacitación para el manejo de los créditos.

CUADRO No. 10-1		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Para hacer conciencia de que es una gran oportunidad	2	40%
Herramientas que les faciliten invertir sus negocios	2	40%
Capacitacion despues de entregado el credito	1	20%
TOTAL	5	100%

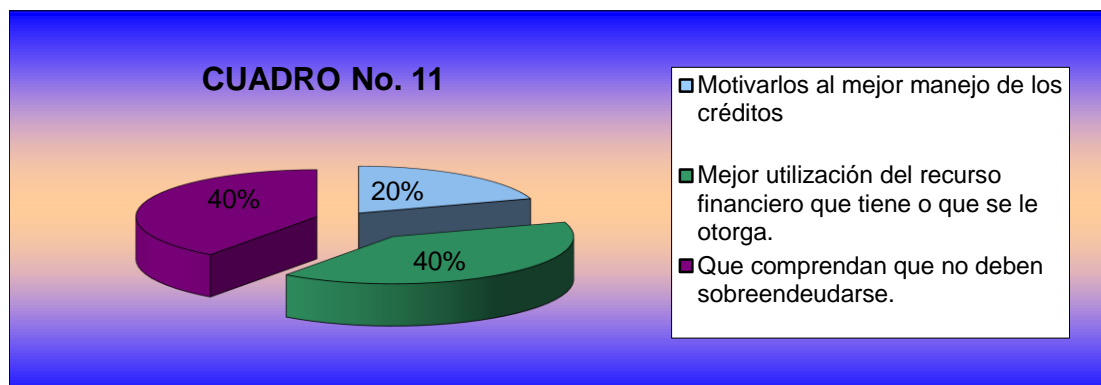


Comentario: : Se puede determinar que los empleados ven la falta de capacitación hacia los beneficiarios esperan una capacitación cuyo fin sea hacer conciencia de que es una gran oportunidad, brindarles herramientas que les faciliten invertir en sus negocios así como también una capacitación después de entregado en crédito, esto con el 40%, 40% y 20% respectivamente.

✓ **Pregunta # 11:** ¿Cuáles son sus expectativas con relación al aporte que una capacitación, en materia de administración de créditos, brindaría a los beneficiarios del Fondo?

✓ **Objetivo:** Conocer cuales son las expectativas con relación al aporte que una capacitación, en materia de administración de créditos, brindaría a los beneficiarios del Fondo.

CUADRO No. 11		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Motivarlos al mejor manejo de los créditos	1	20%
Mejor utilización del recurso financiero que tiene o que se le otorga.	2	40%
Que comprendan que no deben sobreendeudarse.	2	40%
TOTAL	5	100%

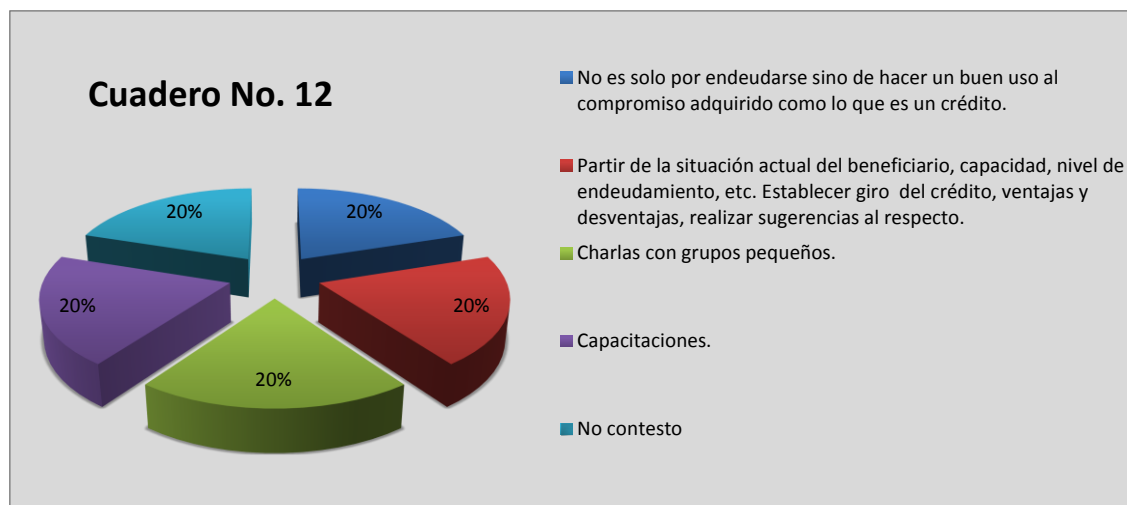


Comentario: Al preguntar a los encuestados sobre cuáles son sus expectativas con relación al aporte que una capacitación, en materia de administración de créditos, brindaría a los beneficiarios del Fondo, la mayoría de ellos representando el 40% expusieron que comprenden que no deben endeudarse, 40% mejor utilización del recurso financiero que tiene o que se le otorga y un 20% motivarlos al mejor manejo de los créditos. Cabe destacar que esto se debe a que la mayoría de beneficiarios no reciben una adecuada guía a la hora de solicitar crédito.

✓ **Pregunta #12:** De acuerdo a su experiencia en el trato con los beneficiarios, ¿Cuál cree que es la metodología adecuada para instruirlos en la administración de créditos?

✓ **Objetivo:** Determinar cual es la mejor metodología para instruir en la administración de créditos.

CUADRO No. 12		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje (%)
No es solo por endeudarse sino de hacer un buen uso al compromiso adquirido como lo que es un crédito.	1	20%
Partir de la situación actual del beneficiario, capacidad, nivel de endeudamiento, etc. Establecer giro del crédito, ventajas y desventajas, realizar sugerencias al respecto.	1	20%
Charlas con grupos pequeños.	1	20%
Capacitaciones.	1	20%
No contesto	1	20%
TOTAL	5	100%



Comentario: Determinar cual es la mejor metodología para instruir en la administración de créditos dentro del cual respondieron con un 20% que no es solo por endeudarse sino hacer un buen uso al compromiso, 20% partir de la situación actual del beneficiario, capacidad de endeudamiento, 20% charlas con grupos pequeños, 20% capacitaciones, y un 20% no contesto. Al ver la gran problemática del mal empleo de los créditos de los beneficiarios se llega a la conclusión de que es recomendable una capacitación para ayudar a los beneficiarios aun mejor uso de los créditos.

ANEXO No. 5

Cuestionario Dirigido a los

Beneficiarios



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

Cuestionario para ser contestado por los beneficiarios de FOPROLYD.

OBJETIVO: Obtener información para el desarrollo de la Investigación que contribuya al fortalecimiento de los beneficiarios de créditos productivos destinados al sector comercio de FOPROLYD.

“El Cuestionario es Anónimo”

INDICACIONES: Por favor responder las siguientes preguntas y marcar con una “X” las de opción múltiple.

III. DATOS DE IDENTIFICACION:

1. Sexo: M F

2. Edad:

20 a 30 años

41 a 50 años

61 años o más

31 a 40 años

51 a 60 años

3. Nivel de Escolaridad:

Primaria

Secundaria

Tercer Ciclo

Bachillerato

Universitario

No

tiene Otros: _____

4. Estado Familiar: Soltero

Casado

Acompañado

Viudo

5. Número personas que dependen económicamente de usted: _____

IV. PREGUNTAS DE LA INVESTIGACIÓN

1. ¿A qué actividad productiva se dedica?: Agricultura Comercio Ganadería Industria

Apicultura Otros: _____

2. ¿A qué tipo de actividad comercial se dedica? Tienda Ventas ambulantes Granos básicos
 Ruteros Frutas y verduras Transporte de mercadería Crianza y/o comercio de animales Otros: _____
3. ¿Ha recibido alguna capacitación? Si No
4. En qué lugar recibió la capacitación:
FOPROLYD
INSAFORP
CONAMYPE
OTROS Especifique: _____
5. ¿Le ha servido dicha capacitación para fortalecer la actividad a la cual se dedica?
 Si No ¿Porque?: _____
6. En qué fecha la recibió? _____

7. Estaría dispuesto(a) a recibir una capacitación para el mejor manejo de su crédito?
 Si No
8. En qué área considera que necesita ser capacitado(a)?
 Administración del dinero
 Técnicas para el incremento de las ventas
 Elaboración de presupuestos
 Otros Especifique: _____
9. Cuáles son las principales dificultades que enfrenta actualmente en su negocio?
 Pocos clientes Financiamiento Negocio poco rentable
 Otras Explique: _____
10. ¿Ha solicitado alguna vez, o desea solicitar refinanciamiento de su crédito en FOPROLYD?
 Si No
11. Describa brevemente el proyecto para el cual desea el refinanciamiento _____

12. ¿Considera usted que FOPROLYD le ha brindado apoyo para su reinserción a las actividades productivas? Si No

¿En qué forma? _____

13. ¿De qué manera cree que una capacitación podría ayudarle en el fortalecimiento de su negocio

- Incrementar los ingresos percibidos por el negocio
- Aumentar el número de clientes
- Invertir mejor el dinero recibido
- Contribuir a su estabilidad económica

14. ¿Considera usted que una capacitación le beneficiaría en su reinserción a las actividades productivas? _____

15. ¿En qué forma le gustaría recibir una capacitación?

- Expositiva
- Vivencial
- Participativa

16. ¿De qué fuente provienen sus ingresos mensuales?

Su actividad comercial _____
Pensión Fondo _____
Pensión ISSS _____
Pensión INPEP _____
Remesas _____
Otros _____ Especifique _____

ENCUESTADOR:

Nombre: _____

Lugar: _____

Fecha: _____

Hora: _____

ANEXO No. 6

Simbología utilizada para la

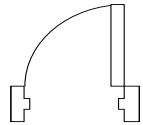
Redistribución de la oficina de

Créditos

SIMBOLOGÍA UTILIZADA PARA REALIZAR LA DISTRIBUCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE FOPROLYD



Pared



Puerta



Ventana



Escritorio



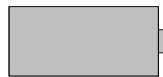
Silla de escritorio



Silla



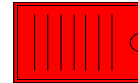
Librería



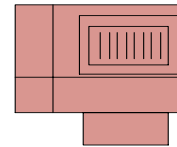
Archivador



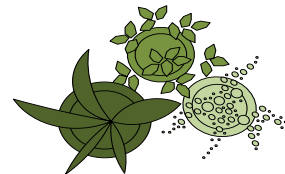
Basurero



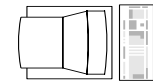
Bandeja de papeles



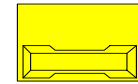
Impresora



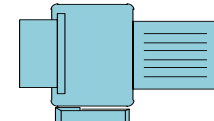
Plantas Ornamentales



Computadora



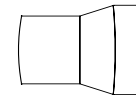
Teléfono



Escáner



Teclado



Monitor