



EGADE®
Business School

TECNOLÓGICO DE MONTERREY

CAMPUS ESTADO DE MÉXICO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN



26 AGO 2016

TEMA DE TESIS:

**SIEMPRE ACTUAL: CREACIÓN DE UNA EMPRESA DEDICADA A LA
ALFABETIZACIÓN TECNOLÓGICA EN ADULTOS Y ADULTOS MAYORES**

AUTOR (es):

Grisel Coronel Rubio

Karla Torices Herrera

ASESOR (es):

Dr. Fernando Sandoval Arzaga

Dra. Alma Delia Pérez Otero

MES Y AÑO:

MARZO 2012

Introducción

En este proyecto se ve plasmada una idea de negocio que surge desde una necesidad detectada en un integrante de nuestra familia, así como en los adultos que quieren ser comprendidos y atendidos en sus carencias acerca del entendimiento de la tecnología.

Existe un número determinado de adultos y adultos mayores que se encuentran en un rango de edad de 40 a 65 años que no comprenden el uso de la tecnología y las aplicaciones que esta puede tener en su vida diaria, lo cual demuestra que actualmente existe una brecha tecnológica en este mercado.

Un adulto con estas características se ve inmerso en un ambiente retador cuando se decide a utilizar la tecnología y no cuenta con los recursos o existe un desinterés de su entorno para brindarle las herramientas que le proporcionen el aprendizaje que necesario.

Por lo anterior se desarrolla este proyecto con el objetivo de crear un modelo que responda a la alfabetización tecnológica en los adultos y adultos mayores buscando resolver una necesidad latente en la sociedad actual.

“Los adultos mayores han entregado su vida para formar esta sociedad y necesitan muy poquito de nosotros, pero ese poquito lo necesitan mucho” Cielak (2012)

Resumen Ejecutivo

La población en México se compone por individuos de diferentes edades, que van desde los recién nacidos hasta los adultos mayores, de acuerdo a investigaciones realizadas por el el Instituto Nacional de Estadística y Geografía y el Consejo Nacional de Población se proyecta un crecimiento exponencial para el año 2050 en la población adulta y de adultos mayores comprendidas en un rango de edad de 50 a 70 años de edad. Lo anterior demuestra que en unos años un número considerable de la población estará compuesta por adultos y adultos mayores lo cual representará un segmento de mercado con características y necesidades particulares.

Al tener la información de este pronóstico poblacional se pueden generar oportunidades de negocio que cubran ciertas necesidades que este segmento de mercado presentan actualmente y en un futuro. Los objetivos de las empresas pueden estar enfocados hacia la salud, educación, ahorro, entre otros, con la misión de mejorar la calidad de vida de este segmento, aunque también se puede proponer un modelo de negocio que responda a la necesidad de aprendizaje que algunos adultos y adultos mayores presentan al momento de estar en contacto con la tecnología y darse cuenta que su conocimiento en este tema es nulo o escaso.

Por lo anterior se realizó este proyecto basado en una investigación cualitativa acerca de las necesidades tecnológicas en los adultos y adultos mayores que se encuentran en un rango de edad de 50 a 70 años, por medio del análisis de los resultados se propone un modelo de negocio enfocado a la alfabetización de adultos y adultos mayores en temas de tecnología.

Contenido

Agradecimientos.....	2
Introducción.....	4
Resumen Ejecutivo.....	5
Antecedentes	9
Planteamiento del problema	13
Objetivo General	13
Objetivos particulares.....	13
Marco teórico	14
Alfabetismo tecnológico.....	14
Motivadores.....	15
Uso de la tecnología para el aprendizaje de adultos.....	17
Escuela para adultos en México	18
Escuela para adultos en otros países.....	21
Modelos de Negocios	22
Metodología de la investigación.....	33
Método.....	33
Diseño de la investigación.....	35
Planteamiento del Problema	36
Criterio de selección	36
Recolección de datos.....	36
Herramientas de Recolección de datos.....	38
Análisis de los datos.....	41
Análisis de resultados.....	42
Propuesta de modelo de Negocio	60
Conclusiones	71
Referencias	72
Anexos.....	74
Entrevista a profundidad.....	74
Currículum Vitae Dr. Moises Cielak.....	77
Entrevista con el Dr. Moises Cielak.....	78
Cuestionario.....	79
Innovación, Cultura, Organización y Talento Humano.....	86

Listado de Tablas

Tabla 1. Población adulta, 2010	9
Tabla 2. Proyección de crecimiento en la población	10
Tabla 3. Tendencia de uso de las computadoras	10
Tabla 4. Uso de Internet	11
Tabla 5. Hábitos de uso de computadora e Internet	14
Tabla 6. Proceso de estrategia	24
Tabla 7. Temas de la Guía de entrevista.....	38
Tabla 8. Guión de la entrevista.....	39
Tabla 9. Preguntas del cuestionario.....	41
Tabla 10. Proceso de estrategia	61
Tabla 11. Event Factor Analysis (EFR)	62
Tabla 12. Población adulta, 2010	64
Tabla 13. Proyección de crecimiento en la población.....	64
Tabla 14. Tendencia de uso de las computadoras	65

Listado de Ilustraciones

Ilustración 1. Requisitos de ingreso a la Universidad de la Tercera edad	20
Ilustración 2. Cinco fuerzas de Porter	25
Ilustración 3. Diagrama de modelo de negocio CANVAS.....	30
Ilustración 4. Diagrama de modelo de negocio Diamante Donald, Frederickson (2011)	32
Ilustración 5. Edades de la muestra	43
Ilustración 6. Género de la muestra	44
Ilustración 7. Nivel educativo	44
Ilustración 8. Estado laboral.....	44
Ilustración 9. Primeras y segundas menciones de plataformas tecnológicas conocidas.....	45
Ilustración 10. Aceptación de las plataformas tecnológicas.....	46
Ilustración 11. Uso de las plataformas tecnológicas.....	46
Ilustración 12. Conexión a Internet	47
Ilustración 13. Aplicación de Internet	48
Ilustración 14. Primeras y segundas menciones de páginas visitadas	49
Ilustración 15. Percepción de la tecnología.....	50
Ilustración 16. Utilidad de la tecnología.....	51
Ilustración 17. Temas de cursos de actualización tecnológica	52
Ilustración 18. Métodos de enseñanza.....	53
Ilustración 19. Utilidad de los cursos	54
Ilustración 20. Aceptación de un costo en los cursos	55
Ilustración 21. Precio aceptado a pagar por un curso	56
Ilustración 22. Estrategia FODA	62
Ilustración 23. Primeras y segundas menciones de páginas visitadas	66
Ilustración 24. Temas de cursos de actualización tecnológica	66
Ilustración 25. Métodos de enseñanza.....	66

Antecedentes

En esta sección se presenta información que introduce al tema central del proyecto, en el cual se hace un análisis de la población adulta en México, así como los servicios de actualización y educación que actualmente se ofrecen para este tipo de sector poblacional.

Mercado

En la Tabla 1 se presenta el análisis de la población adulta tomando como segmentación poblacional un rango de edad de 50 a 79 años.

Tabla 1. Población adulta, 2010

Grupo de edad	2010
50 a 54 años	5,064,291.00
55 a 59 años	3,895,365.00
60 a 64 años	3,116,466.00
65 a 69 años	2,317,265.00
70 a 74 años	1,873,934.00
75 a 79 años	1,245,483.00
TOTAL	17,512,804.00

Fuente: INEGI¹

En la Tabla 2 se presenta una proyección de crecimiento en la población de adultos que tienen una edad entre 60 y 75 años, la cual tendrá un crecimiento considerable en los próximos años.

¹ INEGI. Censos de Población y Vivienda, 1950 - 1970, 1990, 2000 y 2010.

Tabla 2. Proyección de crecimiento en la población

Edad	2006	2050
60 años	8 millones 340 mil 7.79% de la población total	36 millones 960 mil 27.72% de la población total
65 años	5 millones 730 mil 5.35% de la población total	28 millones 580 mil 21.27% de la población total
70 años	3 millones 690 mil 3.45% de la población total	19 millones 890 mil 15.33% de la población total

Fuente: CONAPO²

Se nota que el nicho de mercado de los adultos mayores es un mercado desatendido por la mayoría de las empresas y los sectores productivos, sobre todo en la rama tecnología. Por medio de la Tabla 3 se hace un análisis donde se representa la tendencia de usuarios de computadoras por grupos de edad entre los años 2005 y 2010. Se puede observar el uso de esta herramienta tecnológica se incrementa porcentualmente cada año, haciendo referencia que este grupo poblacional tiene una tendencia favorable en la aceptación de dicha herramienta.

Tabla 3. Tendencia de uso de las computadoras

Grupos de edad	2005		2006		2007		2008		2009		2010		
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	
45 a 54 años	1 671	6.	1 904	6.	2 111	6.	2 332	7.	2 270	6.	2 801	670	7.2
	309	3	034	7	766	9	271	3	836	5			
55 y más años	614	2.	769	2.	1 053	3.	1 001	3.	1 131	3.	1 434	838	3.7
	216	3	344	7	829	4	648	1	417	3			

Fuente: INEGI³

² CONAPO. De la población de México 2005-2050.

Haciendo referencia al análisis acerca del uso de herramientas tecnológicas, se muestra la Tabla 4 en la que se puede observar el uso de Internet, demostrando nuevamente un incremento porcentual en la aceptación de esta herramienta por parte del grupo poblacional seleccionado.

Tabla 4. Uso de Internet

Grupos de edad	2005		2006		2007		2008		2009		2010	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
45 a 54 años	1 181	7.2	1 337	7.2	1 367	6.6	1 723	7.7	1 766	6.5	2 427	7.4
	361		932		977		878		372		509	
55 años y más	470	2.9	570	3.1	718	3.4	774	3.5	911	3.4	1 243	3.8
	393		311		183		062		574		540	

Fuente: INEGI .Idem

Por medio del análisis anterior se concluye que existe un incremento en la participación de mercado en los servicios tecnológicos en este segmento poblacional.

La tendencia en las tecnologías es que ayuden o beneficien de alguna manera la calidad de vida del adulto mayor, A continuación se muestran algunas nuevas opciones aplicables para el cuidado de este mercado específico:

-GPS diseñado para ubicar a los adultos mayores en cualquier lugar.

-Broche o artículo de joyería dotado de un dispositivo electrónico que llevan el adulto mayor y su familiar. Al tocarlo, alerta con una vibración, de esta manera el familiar sabe que el adulto requiere ayuda.⁴

³ INEGI. Usuarios de computadoras por grupo de edad 2001-2010

⁴ Tendencias informáticas / www.tendencias21.net/Gadgets-de-alta-tecnologia-mejoran-la-calidad-de-vida-de-los-ancianos_a3237.html

- Baumanómetros digitales (artículo que sirve para medir la presión), no requiere ayuda para utilizarlo y puede dar la información incluso de forma verbal.

Servicios ofrecidos a adultos mayores

En México existe un organismo público que se preocupa por la asistencia y bienestar de los adultos mayores su nombre es INAPAM, inclusive ofrecen una tarjeta que brinda descuentos en distintos servicios públicos.⁵

Sin duda el principal servicio adquirido por los adultos mayores, es el servicio médico. En donde destacan: medicina general, cardiología, psicología, oftalmología, entre otros.

Los servicios funerarios perciben una gran oportunidad en este segmento, ya que es más probable que este mercado haga uso de este servicio.

Los centros culturales son otra opción para ellos, ya que en estos lugares se ofrecen talleres y cursos para ocupación de su tiempo libre. Las actividades que principalmente se imparten son referentes a la artesanía y manualidades como bordado, pintura, tejido, florería entre otros, aunque cursos acerca de plataformas tecnológicas también son ofrecidos, los cuales se enfocan principalmente en Internet y paquetería básica.

Es posible observar los albergues y residencias los cuales con regularidad son utilizados para la asistencia de los adultos mayores, en donde se ofrece una asistencia integral brindando servicios de alojamiento, alimentación y actividades.

⁵Capacitación para el trabajo y ocupación del tiempo libre/www.inapam.gob.mx/

Planteamiento del problema

Dados los antecedentes mostrados que se resumen en un análisis específico de la población en México así como los servicios que actualmente se ofrecen a este sector se puede decir que existe una necesidad latente de entender el uso y la aplicación de las nuevas tecnologías en personas que tienen en promedio entre 40 y 79 años de edad.

Objetivo General

- Creación de un modelo de empresa enfocado a la alfabetización de adultos y adultos mayores en tecnología.

Objetivos particulares

- Conocer las necesidades y motivaciones del uso de las tecnologías en adultos y adultos mayores.
- Encontrar nuevos métodos para enseñar en el área de tecnologías de información

Marco teórico

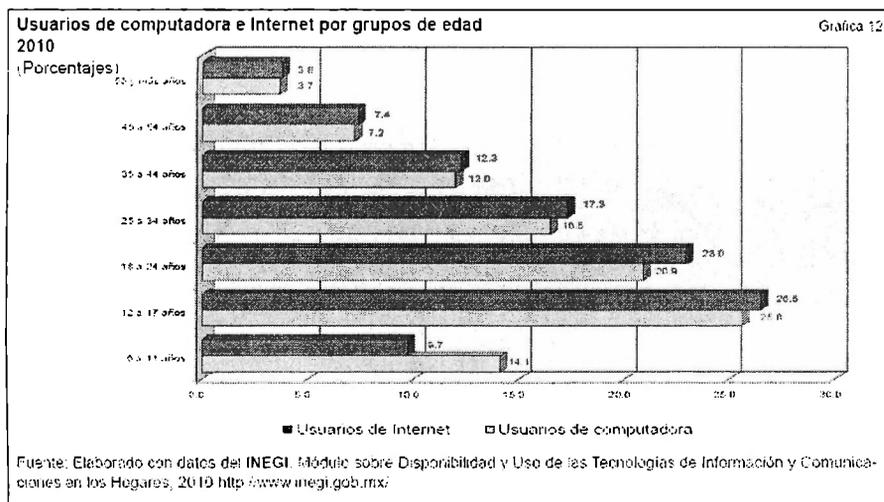
En esa sección se revisará bibliografía que hace referencia al objetivo de este proyecto con el objetivo de fortalecer la información diversos temas. Los temas que se presentan muestran información relacionada con el alfabetismo tecnológico, los motivadores en el uso de la tecnología, uso de la tecnología por adultos mayores, existencia de escuelas para adultos en México y en otros países así como los modelos de negocios.

Alfabetismo tecnológico

Estadística importante

A continuación se presenta la Tabla 5, en la cual se hace referencia a los hábitos de uso de computadora e Internet por grupos de edad.

Tabla 5. Hábitos de uso de computadora e Internet



En la Tabla 5 se puede observar que en el rango de edad de los 45 años en adelante el uso de la computadora e Internet es inusual, ya que el uso se presenta en uno de cada diez usuarios.

Motivadores

Para poder entender las necesidades de los adultos y adultos mayores es importante conocer los principales motivadores que los lleven a utilizar la tecnología.

En el 2008, la compañía Microsoft⁶ realizó un estudio con el propósito de conocer mejor los hábitos de los cibernautas, este estudio fue aplicado en los principales países de América de habla hispana como lo son: Argentina, Chile, Colombia, Ecuador, México, Panamá, Perú y Venezuela. Se muestra que el uso de la computadora, está determinada por la edad, ya que los adultos mayores de 36 años prefieren el correo electrónico, mientras que los que tienen menos edad están familiarizados con dinámicas relacionadas principalmente con las redes sociales y messenger.

Por medio de una investigación desarrollada por la consultora financiera Deloitte se puede observar que el uso de redes sociales funciona como una herramienta de búsqueda de información. La consultoría realizó un cuestionario acerca de "Consumidores de servicios de la salud en México 2011" teniendo como resultado que únicamente el 18 por ciento de los adultos mayores utilizan las redes sociales como herramienta para obtener información relacionada con su salud.⁷ Lo anterior se puede apreciar como un porcentaje mínimo de utilidad, aunque el hecho de que los adultos y adultos mayores utilicen las redes sociales con fines de salud demuestra que se están involucrando con el uso de la plataforma.

Haciendo referencia al involucramiento de los adultos y adultos mayores en el uso de las redes sociales, se hace referencia a una entrevista de Claudio Gandelman, Presidente de Match.com para Latinoamérica⁸ comenta que:

⁶ <http://0-search.proquest.com.millennium.itesm.mx/docview/913262766?accountid=11643> 2006-2008 Notimex. Agencia de Noticias del Estado Mexicano

⁷ Destaca Deloitte uso de redes sociales en el cuidado de la salud Anonymous. *NOTIMEX* [México City] 31 Oct 2011.

⁸ Estudio remarca aumento en uso de internet entre tercera edad: [Source: NoticiasFinancieras] Cruz, Ariadna. *Noticias Financieras* [Miami] 09 Sep 2011.

“Los adultos y adultos mayores tienen el deseo de encontrar a una nueva persona con quien compartir su futuro, volver a sentir el amor y la página de Match es una posibilidad muy buena porque pueden conocer gente”

Con tal comentario se puede deducir que esta herramienta tecnológica es de utilidad para este sector poblacional ya que ayuda a cubrir necesidades emocionales de su edad.

Lo anterior demuestra que los adultos y adultos mayores tienen la capacidad de entender y aprender acerca de nuevas tecnologías, investigaciones en Europa, Estados Unidos y México (Facultad de Psicología de la UNAM) han demostrado que no existe alguna restricción en cuanto a la edad en que el cerebro deja de tener capacidad para aprender.⁹

A pesar de esta investigación existe un número de adultos que no ejercen su capacidad de aprendizaje ya que en ocasiones sufren de una discriminación por parte de los jóvenes, quienes creen que a su edad es tarde aprender o actualizarse.

En algunos casos, los adultos y adultos mayores consideran que están muy grandes para aprender, o simplemente les da mucha pena actualizarse este es el ejemplo de Esther alumna del centro Mente en Forma que expresa su sentir acerca de los cursos de actualización:

“Me interesa mucho aprender computación; pero me daba pena ir a escuelas de informática porque casi todos los alumnos son chavos, y como que ellos te ven raro. Además, no te sientes en confianza para preguntarle a los profesores, y, aunque puedas aprender computación, es normal que a nosotros nos cueste más trabajo porque no estamos tan acostumbrados, de principio, a utilizar un mouse, ver en una pantalla o usar un teclado”

El problema no proviene únicamente de los adultos, si no también proviene de la poca capacitación que tienen las personas que realizan la función de enseñarles, ya que algunos no reconocen que los adultos y adultos mayores deben tener un cuidado especial.

⁹ La informática es asunto de abuelos Michell Schwulera. *Reforma* [Mexico City] 28 Aug 2010: 18.

Un especialista en el tema Picardi Marassa, académico de la Dirección de Educación Continua y del Departamento de Salud de la UIA ¹⁰, comenta que:

“Algunos de los errores básicos que más cometen los cuidadores informales, como son los familiares, incluyen pasar por alto las consecuencias que pueden tener ciertas discapacidades en los adultos mayores”.

Pese a que este sector se ha visto rezagado en términos de uso de tecnología, cada vez hay más interesados en aprender y aprovechar sus beneficios, de hecho, algunos estudios científicos aseguran que el uso de una computadora es útil en la conservación de su salud pues brinda estimulación sensorial, contribuye a la agilidad y la memoria.

Uso de la tecnología para el aprendizaje de adultos

Para poder enseñar a los adultos mayores, es importante reconocer que muchos de ellos requieren de un software diferente, como lo utilizan en Mente en Forma, escuela dedicada a la enseñanza de adultos mayores¹¹, estos son algunos de los programas que utilizan:

Cognifit

- Un software de ejercicios que evalúa capacidades mentales dependiendo de la edad y el nivel de conocimientos del usuario. La forma en que se utiliza es muy sencilla, los alumnos deberán registrarse en la página de “cognifit” en donde comienzan a realizar ejercicios mentales, que estimulan el cerebro. Este programa, evalúa sus habilidades cognitivas y con ello les hace un programa de entrenamiento.

Happy Neuron

- Este programa pone en práctica habilidades cognitivas específicas como la concentración, la lógica, las inferencias, el lenguaje y la percepción espacial. Al igual que el programa anterior, también ofrece resultados personalizados.

¹⁰ Anonymous. NOTIMEX [México City] 07 Oct 2009.

¹¹ <http://menteenforma.com/informes/@menteenforma.com>

Lumosity

- Permite ejercitar el procesamiento de la información, la memorización, la ubicación espacio-temporal, la visión periférica y la capacidad de atención. Lumosity trabaja en sociedad con investigadores de Stanford, la Universidad de California en San Francisco, Harvard, Columbia, y otras universidades prestigiosas.

Escuela para adultos en México

Estudios económicos demuestran que 5 millones de adultos mayores cuentan con las posibilidades económicas y físicas para pertenecer a escuelas de aprendizaje,¹² por lo que este número es considerable y no siempre apreciado como un mercado potencial para determinado giro de empresas.

El doctor José Antonio Cárdenas, director del proyecto de la Universidad Binacional de la Tercera Edad en Nuevo León¹³, comenta que en el País hay alrededor de 90 instituciones de educación superior que permiten la participación de los adultos mayores. Sin embargo, éstas no ofrecen servicios ni programas de estudio que se adapten a las necesidades de ese sector poblacional.

En México existen diversas Instituciones que tiene como objetivo la alfabetización que contribuye a que los adultos tengan un mayor nivel educativo, algunas de ellas son:

INEA (Instituto Nacional para la educación de los adultos)¹⁴

¹² 2005. Noticias Financieras and El Economista

¹³ Universidad para todos Staff. *Reforma* [Mexico City] 09 Sep 2011: 4.

¹⁴ <http://www.inea.gob.mx>

Es una institución educativa, enfocada en personas que no saben leer o escribir, así como a las personas que han concluido sus estudios a nivel primario o secundario.

Tecnológico de Monterrey

Aunque el Tecnológico de Monterrey no está especialmente dedicado a la enseñanza de adultos y adultos mayores, cuenta con un programa impartido por la Asociación de Estudiantes de Informática y la Escuela para Padres¹⁵, en el cual se capacitan a un promedio de mil personas, quienes manifiestan sus necesidades e interés en la tecnología a través de este particular programa de capacitación.

Mente en Forma¹⁶

Es una escuela enfocada en las amas de casa y adultos mayores en la cual se imparte capacitación en el uso de tecnologías como: computación, Internet, videojuegos, ipods, MP3, cámaras fotográficas, teléfonos celulares, scanners, impresoras, etc.

Refiriéndose a las clases de computación básica les enseñan principalmente herramientas simples de la informática, que van desde el uso correcto de las interfaces tecnológicas (monitor, teclado, ratón y audífonos, entre otras) hasta cursos para aprender a navegar en internet, utilizar redes sociales, crear blogs, escribir en procesadores de texto y elaborar trabajos en hojas de cálculo, principalmente

Universidad de la Tercera Edad¹⁷

Esta universidad cuenta con 18 cursos que van desde historia universal, economía y computación, así como con diversos talleres y diplomados A continuación se presentan los requisitos de ingreso y las cuotas:

¹⁵ Tercera edad: mercado para firmas web Anonymous. *Elimparcial.com* [Sonora] 09 Sep 2011.

¹⁶ Mente en forma: eje 5 Sur (Av. Col. del Valle) 434, Col. del Valle, delegación Benito Juárez, 03100 México, D.F.

¹⁷ Eje Central Lázaro Cárdenas 818 esq. Cumbres de Maltrata Col. Niños Héroes Benito Juárez, Distrito Federal Benvenuto Cellini No. 1 col. Mixcoac Benito Juárez, Distrito Federal

Ilustración 1. Requisitos de ingreso a la Universidad de la Tercera edad



Universidad de la Tercera Edad

**Inscripciones del
1 al 21
de Septiembre**

REQUISITOS DE INGRESO

- ✓ Edad mínima: 50 años
- ✓ Valerse por sí mismo

Se requiere copia de:

- ✓ Credencial del IFE o INAPAM
- ✓ CURP
- ✓ Comprobante de domicilio
- ✓ Tres fotografías: infantil, a color y recientes
- ✓ Certificado médico
- ✓ Electrocardiograma con interpretación (actividad física)

Llámanos: 4433-3691 / 4433-3692

CAMPUS MIXCUBAC

Cuotas

Las cuotas de recuperación van desde los 128 pesos por cuatrimestre, 288 pesos por taller y 500 pesos por cursos específicos.

UNIDE (Unidad de Desarrollo y Educación)¹⁸

El UNIDE es una escuela dedicada a la atención de personas mayores de 60 años. Es un proyecto piloto diseñado por el DIF de Tlalnepantla Estado de México. En este proyecto se ofrecen cursos de nivel universitario en las áreas de cultura, ciencias ambientales, deporte, humanidades, idiomas, salud y tecnología.

A continuación se muestran las cuotas:

¹⁸ Vuelven a clase adultos mayores Cruz, Yadira. *Reforma* [Mexico City] 01 Mar 2011: 6.



Inscripción cuatrimestral: \$50.00 incluye uso de las instalaciones, a los ciclos de conferencias y al ciclo de cine.

Bimestral por cuatro horas a la semana: \$300.00

Bimestral por dos horas a la semana: \$150.00

INAPAM (Instituto Nacional de Personas mayores) ¹⁹

Son centros culturales en donde se ofrecen distintas actividades para adultos mayores, las áreas de capacitación son: humanidades, psicología, lenguas extranjeras, iniciación artística, talleres de artesanías y artes plásticas, labores artesanales, educación para la salud y cultura física

Los requisitos para poder ser parte de estas actividades son:

- Tarjeta INAPAM
- Credencial oficial con fotografía
- Pago de materias

Escuela para adultos en otros países

A continuación se hace referencia a escuelas para adultos en otros países, con el objetivo de obtener una visión bajo un contexto distinto al de México.

Université du Troisième Âge²⁰

Fundada en Francia en 1973, es considerada como la primera iniciativa de formación universitaria para adultos de la tercera edad enfocada para las personas mayores de 50 años.

En este tipo de escuela se puede participar en actividades como:

- Encuentros musicales
- Arte y cultura
- Historia
- Filosofía

¹⁹ <http://www.inapam.gob.mx/>

²⁰ <https://oraprdnt.uqtr.quebec.ca>

- Ciencia y medio ambiente
- Geografía y geopolítica
- Psicología

Universidad de la Tercera Edad de República Dominicana²¹

La UTE ofrece carreras, cursos especiales y posgrados en materias como administración de recursos humanos, diplomacia y derecho internacional, cabe destacar que estos servicios educativos se ofrecen a personas que cuenta con 25 años o más.

Los requisitos son:

- Edad mínima para ingresar a la UTE es de 25 años.
- Acta de Nacimiento Original.
- Certificado de bachiller de la Secretaria de Estado de Educación.
- Record de Notas de Bachiller.
- Papel de Buena Conducta.
- Certificado Médico.
- 4 Fotos 2x2.
- 2 Copia de la Cédula.

Modelos de Negocios

Para formular modelos de negocios es necesario comprender y formular la estrategia a seguir con el objetivo de dar sustento al modelo de negocio que se elegirá.

La estrategia puede definirse desde diferentes perspectivas de escuelas como la de la escuela “perceptiva”:

1. De diseño: se define como la concepción de una idea o concepto.
2. De planeación: se define como un proceso formal a seguir.
3. De posicionamiento: se define como un proceso analítico.

En cambio las escuelas descriptivas definen a la estrategia desde las visiones:

²¹ Universidad Regiomontana en colaboración con el CESIAM

1. De emprendimiento: como un proceso visionario
2. De aprendizaje: como un proceso emergente

En estrategia bajo la visión de “diseño” se excluye al ambiente externo en la formulación, ya que la estrategia se concibe bajo un proceso de concepción y no de aprendizaje, que los administradores han denominado como pensar separado de la acción. La escuela de la visión del diseño hizo un impacto en la definición de la estrategia, el SWOT el modelo que muchos programas de MBA han adoptado como una fuente de diseño en la estrategia.

En la práctica las organizaciones deben tener una dirección, es decir, un proceso formal de diseño para así mantener una dirección empresarial la cual puede adaptarse a la oportunidad externa basada en una capacidad interna.

En la estrategia bajo la visión de “planeación” donde es un proceso altamente formalizado con una implementación operativa, para que se lleve a cabo esta ejecución se debe tener la información precisa en el tiempo justo. Dentro de esta visión los planificadores desempeñan el papel de analistas de los planes una vez que estos fueron elaborados, así como desempeñar el papel de catalizadores para ayudar a poner en práctica la estrategia, sin embargo pueden criticar desde el interior lo cual completa la tarea de generar una estrategia que pueda ser prudente.

Bajo la visión de estrategia como “posicionamiento”, la contribución más importante de esta visión a la gestión estratégica es la apertura de principales vías de investigación promoviendo el análisis y la comprensión de la industria bajo la competitividad y rentabilidad.

Tomando la definición de estrategia bajo la visión de “emprendimiento” tiene como contribución más importante es que se da una atención personalizada y activa, enfocada en el liderazgo de las organizaciones. Esta visión hace hincapié en la importancia de la innovación, la pro actividad y la toma de riesgos, incorporando esta visión en el diseño y planificación de la estrategia.

En la estrategia bajo la visión de “aprendizaje” se observan cinco premisas en la primera se dice que la formulación y la implementación se aprenden ya que no se tienen recetas o

patrones establecidos. En la segunda premisa se observa que el CEO es parte de la organización que aprende por lo que maneja un sistema de recolección de aprendizaje y de estrategias potenciales que pueden provenir de diferentes áreas de la organización. La tercera premisa dice que el aprendizaje a través de un proceso emergente pero la acción se realiza después, por lo que el papel de la alta dirección no es articular la estrategia de forma prescriptiva sino mediante un proceso estratégico de aprendizaje que identifica nuevas estrategias.

La última y quinta premisa las estrategias aparecen primero como patrones del pasado, y más tarde son las guías para una acción futura. Como contribución de esta premisa se hace una liberación de lo racional a una práctica gestión de la estrategia lo que significa que los ambientes son dinámicos e imprevisibles.

Mintzberg, Ahlstrand & Lampel, Strategy Safari (1998)

Al crear una estrategia se debe de seguir un proceso el cual se muestra en la Tabla 6:

Tabla 6. Proceso de estrategia

Etapas del proceso de la estrategia	Herramientas
1. Análisis de la estrategia	SWOT, “Cinco fuerzas de Porter”, PESTLE, ventajas competitivas.
2. Elección de la estrategia	Fuentes de información
3. Implementación de la estrategia	Modelos de negocio

Jarzabkowski (2009)

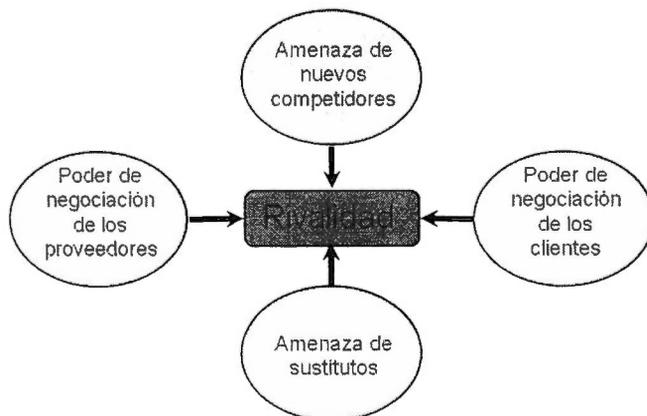
Al planear la estrategia se cuentan con importantes modelos con los cuales se tiene una metodología práctica de cómo llevar a cabo la estrategia, a continuación se mencionan algunos de ello.

Cinco fuerzas de Porter

Este modelo se obtiene bajo una visión económica de la estrategia tomando en cuenta al comportamiento de la industria como parte medular de la estrategia. Lo anterior es de utilidad ya que se puede percibir el desempeño de la industria, se identifican factores que podrían afectar el desempeño de las relaciones horizontales o verticales, determinar los cambios que pueden afectar el ambiente de la industria así como identificar las oportunidades o amenazas del ambiente.

Es por eso que Porter (1982) hace un análisis de las cinco fuerzas indispensables en la industria las cuales pueden observarse en la Tabla 7:

Ilustración 2. Cinco fuerzas de Porter



(Elaboración propia)

Cada fuerza se compone de principios económicos, los cuales se pueden dividir o analizar en tres grandes áreas:

1. Competencia de la economía

2. Desempeño de la compañía: elasticidad de la demanda, economías de escala e incentivos
3. Relaciones entre las compañías con socios ya sea a nivel horizontal o vertical.

Las cinco fuerzas proporcionan un análisis del marco de la industria brindando una comprensión sistemática, dando como resultado lo siguiente:

- Evaluación de La industria y el desempeño de la empresa
- Determinar cómo los cambios del entorno empresarial puede afectar al rendimiento
- Identificar las posibles oportunidades o amenazas en el entorno
- Identificar los factores clave que afectan el rendimiento de las relaciones comerciales.

Bensako (2011)

Es necesario comprender lo que ocurre en cada fuerza para así obtener un análisis completo que permita que el modelo de pie a generar una estrategia funcional para la empresa.

En la primera fuerza se puede observar a “la rivalidad” la cual se refiere a la lucha que existe entre las empresas existentes por ganar un porcentaje del mercado, por lo que en el análisis de la rivalidad se debe comenzar por la definición del mercado. En esta fuerza la empresa puede competir en distintos aspectos no solamente ligada al precio como la erosión de los márgenes de precio-costo o bien elevar los costos fijos o los marginales.

En la segunda fuerza se analiza la amenaza de nuevos entrantes en la cual se analiza lo siguiente:

- Economías de escala o bien mayor volumen, lo que puede ocasionar un menor costo por unidad, ya que los costos fijos se reparten entre más unidades. Como resultado se debe desalojar a los competidores atrincherados para invertir o aceptar la desventaja por el costo.
- Cambio de clientes por el costo, por lo que se debe de hacer una nueva estructura en el costo, cambiar las especificaciones del producto e incluso entrenar de una nueva forma a los empleados

- Requisitos de capital en inventarios, construcciones o créditos que podrían convertirse en barreras de entrada
- El acceso desigual de canales de distribución al tener ciertas restricciones
- Una política gubernamental restrictiva, lo cual puede obstaculizar o facilitar la entrada.

La tercera fuerza se analiza por la amenaza de sustitutos la cual se observa cuando un producto o servicio puede ofrecer las mismas funciones pero con diferentes medios. La amenaza de los sustitutos es mayor cuando:

- El precio de cambiarse es menor al que se tiene actualmente
- El costo que el cliente tendrá al cambiarse es bajo

Aunque en ocasiones el hacer la sustitución es contradictorio para el cliente por los cambios tecnológicos que a menudo se presentan.

La cuarta fuerza se determina por el poder de los proveedores los cuales ejercen mayor poder para ellos cuando alteran sus precios, limitan la calidad de los servicios o bien haciendo tratos de costos con los demás proveedores de la industria. Los proveedores obtienen mayor poder si:

- Tienen estrategias de monopolio y su poder de proveer se concentra en ellos
- El costo de cambiar de proveedor es alto por la fuerte inversión que implica el cambio
- Cuando el proveedor que se tiene ofrece productos diferenciados en la industria
- Se tiene una limitante de proveedores sustitutos

La quinta fuerza es analizada por el poder de los compradores ya que un comprador poderoso puede hacer que los precios bajen, que demanden mayor calidad, por lo tanto se vuelven parte de las negociaciones en las industrias.

Los compradores adquieren un mayor poder cuando:

- Son pocos compradores pero con un volumen alto de compras
- Bajo costo de cambio de productos cuando existe una estandarización

Aunque los compradores son sensibles al precio cuando:

- El producto es un fracción significativa de su estructura de costos
- Cuando el vendedor del producto tiene poco impacto en la calidad demostrada el comprador.

FODA (Fuerzas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas)

En este modelo se da claridad al análisis que existe entre el ambiente interno y externo de la compañía, aunque pueden presentarse algunos problemas como:

- Falta de metodología para identificar las amenazas o las oportunidades
- Puede haber una pérdida de enfoque para crear una estrategia accionable
- Puede tener una durabilidad cuestionable con el paso del tiempo

De acuerdo con Coman & Ronen (2009) al analizar las fortalezas y las debilidades se debe de tomar en cuenta cuatro criterios indispensables como:

1. Consistencia en los temas
2. Accionable, que se llame a la acción
3. Significado, que tenga un valor financiero o material
4. Autenticidad, evitar el pensamiento de los deseos

Asimismo de hacer una recomendación al analizar los eventos que podrían suceder a la compañía analizada haciendo una proyección de la implicación del éxito o fracaso que se podría obtener. Para lo cual se recomiendan enfocarse en tres criterios importantes como:

1. Editar la lista de eventos, evitando se redundante e irrelevante así como enfocarse en un periodo de tiempo que exprese lo que se desea y lo que no se desea
2. Utilizar la causa y el efecto lógico
3. Descubrir por lo menos dos o tres fortalezas y oportunidades por medio del diagnostico de varios eventos o síntomas.

De acuerdo con Choo (1999) es recomendable utilizar el método de escanear el ambiente por medio de distintos modos, su recomendación se basa en utilizar el mayor número de

ellos ya sea por medio de una visión indirecta, condicionada, informal o por una búsqueda formal. Ya que cada modo lleva a que el escaneo arroje una sensibilización, entendimiento y aprendizaje que formaran una decisión firme y con bases reconocibles. Se recomienda utilizar diversas fuentes como servicios de internet, fuentes secundarias, reportes, pronósticos, medios de comunicación, entrevistas entre otros.

CANVAS

Es un modelo de negocio creado por Alexander Osterwalder el cual describe de manera lógica la forma en que el servicio o producto llega al cliente final considerando la propuesta de valor.

Del modelo realizado por Osterwalder, nace un diagrama denominado “**canvas**”; se conforma de 9 bloques con el objetivo de conocer la intención de la organización a la cual se aplique el modelo y así se revise las diferentes formas de ser rentables en su tipo de industria.

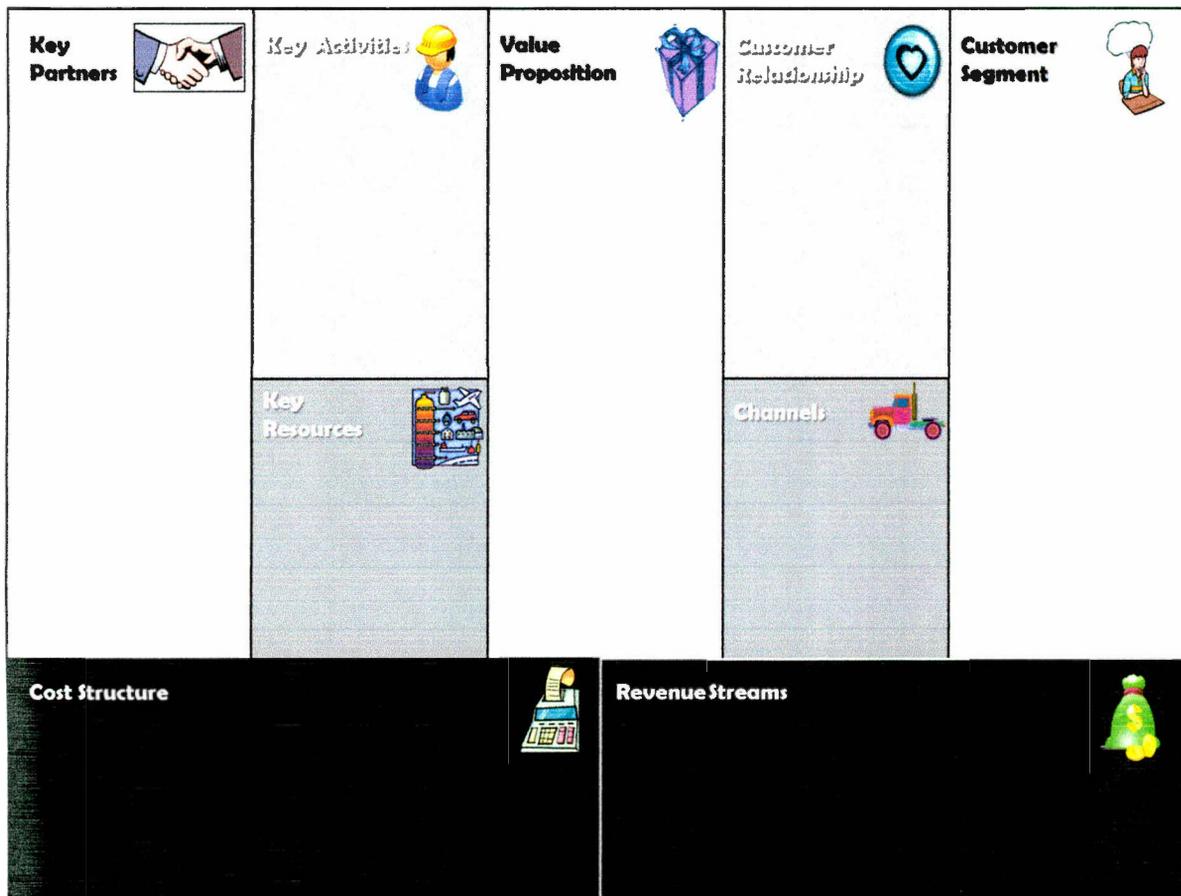
A continuación se explica cada uno de los bloques:

1. Segmentos de clientes - los diferentes grupos de personas u organizaciones para llegar y servir.
2. Las propuestas de valor - productos y/o servicios que crean valor para un segmento.
3. Canales de distribución – los canales de distribución para que el servicio o producto llegue al cliente final. Puede ser directa (la fuerza de ventas, las ventas por Internet) o indirecta (tiendas, mayoristas).
4. Relaciones con los clientes - los tipos de relaciones con los segmentos de clientes. La asistencia personal, la interacción humana en la persona, por correo electrónico, call center, etcétera.
5. Los flujos de ingresos – ventas generadas por cada segmento.
6. Los recursos clave: activos más importantes que se requieren para hacer el negocio. Físicas, marcas, conocimientos, patentes, capital humano.
7. Las principales actividades - las cosas más importantes que se deben hacer para que el modelo de negocio funcione.

8. Alianzas clave- con proveedores y socios. Optimización y economía de escala, la subcontratación
y el intercambio de infraestructura para reducir los costos, asociaciones y alianzas.
9. Estructura de costos - todos los gastos para operar el modelo de negocio.
Osterwalder (2010)

A continuación se muestra un gráfico en el que se simplifican los 9 bloques, con el objetivo de hacer un análisis sencillo, visual y funcional:

Ilustración 3. Diagrama de modelo de negocio CANVAS



(Elaboración propia del modelo de Osterwalder 2010)

Estrategia Diamante²²

²² Are you sure you have a strategy? Donald C. Hambrick and James W. Frederickson Academy Executive of Management 2001. Vol 15 No. 4

Donald Hambrick y James Fredrickson, crearon el diamante de la estrategia que consiste en tomar decisiones importantes en base a un panorama más amplio, en lugar de un enfoque poco sistemático.

Recorriendo cada parte del diamante se pueden hacer y responder las preguntas difíciles, para formar una mejor estrategia. La ventaja de esta estrategia es se puede aplicar en cualquier momento por el que este cruzando la empresa, ya que puede ser desde el inicio o para forjar una estrategia más completa.

Los cinco elementos principales de la Estrategia

Las cinco partes fundamentales de una estrategia son: arenas, vehículos, diferenciación, puesta en escena, y el valor económico.

En cada uno de los elementos se realizan preguntas detonantes que guiarán la formulación de la estrategia, a continuación se describen cada una de ellas:

Arenas - ¿Quiénes somos?

- ¿Qué zonas geográficas?
- ¿Qué segmentos de mercado?
- ¿Qué categorías de productos?
- ¿Qué etapas de creación de valor?

Vehículos: ¿Cómo vamos a llegar?

- ¿Adquisiciones?
- ¿Empresas mixtas?
- ¿Desarrollo interno?
- ¿Concesión de licencias / franquicias?

Diferenciación - ¿Cómo vamos a ganar?

- ¿Personalización?
- ¿Imagen?

- ¿Precio?
- ¿Fiabilidad del producto?

Velocidad- ¿Cuál será nuestra velocidad y la secuencia de movimientos?

- ¿Velocidad de expansión?
- ¿Velocidad de las iniciativas?

La lógica económica- ¿Cómo vamos a obtener nuestros beneficios?

- ¿Los costos más bajos a través de economías de escala?
- ¿Los costos más bajos a través de alcance y las ventajas de replicación?
- ¿De primera calidad debido a los precios del servicio sin igual?
- ¿De primera calidad debido a las características de los productos patentados precios?

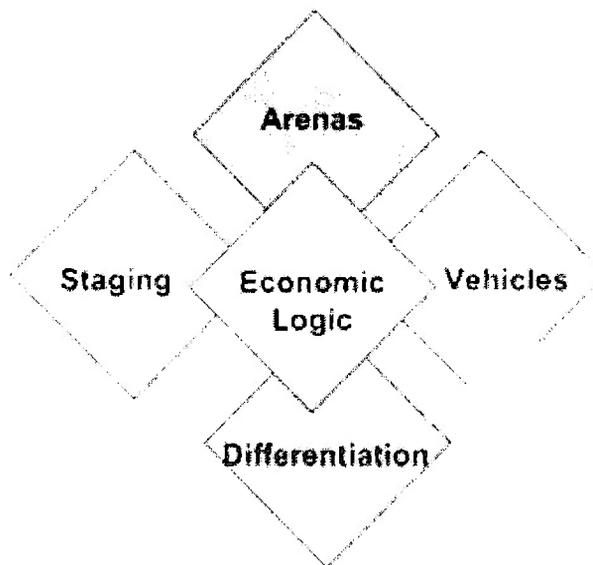


Ilustración 4. Diagrama de modelo de negocio Diamante Donald, Frederickson (2011)

Metodología de la investigación

Método

Se define a la investigación como un conjunto de procesos, críticos, sistemáticos y empíricos que se aplican para un estudio de un fenómeno. A lo largo de la historia han surgido diversas corrientes de pensamiento que se concentran en indagar en dos principales aproximaciones: el enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo de la investigación. (Hernández, Fernández, Baptista, 2010).

En ambos enfoques se emplean procesos metódicos y empíricos para generar conocimiento, en los cuales se emplean cinco fases similares que se relacionan entre sí, y son las siguientes:

1. Llevar a cabo la observación y evaluación de fenómenos.
2. Estableces suposiciones o ideas como consecuencia de la observación y evaluaciones realizadas.
3. Demostrar el grado en que las suposiciones o ideas tienen fundamento.
4. Revisar las suposiciones o ideas sobre la base de las pruebas o del análisis.
5. Proponer nuevas observaciones y evaluaciones para esclarecer, modificar y fundamentar las suposiciones e ideas; incluso para generar otras.

Es importante precisas que aunque ambas aproximaciones comparten estas estrategias generales cada una tiene características propias. El enfoque cualitativo es secuencial y aprobatorio, donde la realidad se conoce por lo que se usa una recolección de datos para comprobar una hipótesis mediante una medición numérica y estadística para así comprobar teorías. Hernández, Fernández, Baptista (2010)

Las fases a seguir en este enfoque son:

1. Generar la idea
2. Planteamiento del problema
3. Revisión de la literatura
4. Visualización y alcance del estudio
5. Elaboración de hipótesis y definición de variables
6. Desarrollo de diseño de investigación
7. Definición de la selección de la muestra
8. Recolección de los datos
9. Análisis de los datos
10. Elaboración del reporte de los resultados

En cambio en enfoque cualitativo se utiliza para construir, crear o interpretar la realidad utilizando la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación. Las fases a seguir en este enfoque son:

1. Literatura existente (marco de referencia)
2. Idea
3. Planteamiento del Problema
4. Inmersión inicial en el campo
5. Concepción del diseño del estudio
6. Definición de la muestra inicial del estudio y acceso a ésta
7. Recolección de los datos
8. Análisis de los datos
9. Interpretación de los resultados
10. Elaboración del reporte de resultados

Hernández, Fernández, Baptista, (2010)

Por lo anterior se decide que este proyecto se basa en el enfoque cualitativo de investigación. Haciendo referencia a la descripción propuesta por Hernández, Fernández, Baptista (2010), mediante un enfoque cualitativo se busca la dispersión o expansión de los datos e información, en este tipo de investigaciones la reflexión es el puente que vincula al investigador y a los participantes, con lo anterior se busca construir creencias propias sobre la necesidad de buscar la alfabetización tecnológica en los adultos y adultos mayores.

A continuación se describen los procesos de recopilación de datos, análisis de los datos recopilados y la validación e interpretación de los resultados obtenidos en el proyecto de investigación.

Diseño de la investigación

De acuerdo a Hernández, Fernández, Baptista (2010) la investigación cualitativa se enfoca en comprender y profundizar los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto. Por lo anterior se puede deducir que en la investigación cualitativa de casos de estudio involucra la exploración de un problema a través de uno o más casos de estudio.

Por lo anterior se hace referencia al método del caso con el objetivo de profundizar en la importancia del análisis de casos, según Llano Cifuentes (1998) gracias a este método se encaran situaciones prácticas para resolverlas persiguiendo como finalidad principal el descubrir criterios de acción, leyes o conceptos generales que se encuentran ilustrados en esas situaciones concretas o bien proporcionar un ejemplo que permita vivir la aplicación de determinados criterios operativos generales. El método del caso permite descubrir por si mismo lo que otros ya saben y vivir lo que se sabía sólo a nivel teórico.

Se pretende apoyar la investigación cualitativa a través de un caso de estudio real con el objetivo de estar dentro de un contexto vivencial e incluso darle a la investigación un significado personal.

Planteamiento del Problema

“Falta de capacidad del uso de la tecnología en la vida de los adultos y adultos mayores”

Objetivos:

1. Conocer la postura de los adultos y adultos mayores acerca de la tecnología
2. Conocer su entendimiento acerca del uso y aplicaciones de la tecnología
3. Profundizar acerca de sus sentimientos al momento de convivir convivencia con la tecnología
4. Comprender el uso que en este momento le dan a la tecnología en su vida diaria o en su profesión.

Criterio de selección

Para la aplicación de la investigación cualitativa se enfocará en una muestra, según Hernández, Fernández, Baptista (2010) es un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc. Sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea representativo del universo o población que se estudia, aunque este tipo de investigación nos proporciona una comprensión profunda del fenómeno a estudiar, por lo que los criterios de selección fueron:

- Personas que se proponen como participantes en el estudio o bien respondieron a las cuales se entrevistara y/o encuestará a las personas que se percataron de esta investigación y que les pareció interesante participar por su propia voluntad. Cabe resaltar que los voluntarios tienen un perfil acorde con la investigación, es decir están dentro de un rango de edad entre 40 y 60 años y que pertenecen a un nivel socioeconómico A, B, C y C+.
- Entrevista a un experto en el tema de tecnologías ya que su opinión basada en su experiencia profesional aporta profundidad y certeza en el tema.

Recolección de datos

Para el enfoque cualitativo, al igual que para el cuantitativo, la recolección de datos resulta fundamental, solamente que su propósito no es medir variables para llevar a cabo inferencias y análisis estadísticos. Lo que se busca en un estudio cualitativo es obtener datos que se conviertan en información. Los principales métodos para recabar datos

cualitativos son la observación, la entrevista, los grupos de enfoque, la recolección de documentos materiales y las historias de vida. El enfoque cualitativo recibe mayor riqueza, amplitud y profundidad en los datos si se utiliza una triangulación de datos, a lo cual se le denomina así a la técnica de recurrir a una variedad de formas de recolección de datos Hernández, Fernández, Baptista, (2010). Las herramientas de recolección de datos seleccionadas fueron:

Herramienta	Observaciones
Cuestionario	<p>Cuestionario se compone por 21 preguntas en total, de las cuales 3 son de tipo abiertas y 18 son de tipo cerradas.</p> <p>El cuestionario se aplicó a 29 personas en un transcurso de una semana.</p>
Entrevista a profundidad	<p>La entrevista es de tipo semiestructurada y constó de 16 preguntas abiertas, solo se aplicó 1 entrevista a profundidad.</p> <p>Se entrevistó a la Sra. Silvia Amparo Del Valle quien voluntariamente proporcionó su testimonio.</p>
Entrevista a un experto	<p>Se entrevistó al Dr. Moises Cielak quién es experto en Ciencias, Informática de Gestión y Redes Sociales.</p>

Herramientas de Recolección de datos

Entrevista

De acuerdo con Hernández, Fernández, Baptista (2010) la entrevista se define como una reunión para conversar e intercambiar información ente una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado), en la entrevista a través de las preguntas y respuestas se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema.

En este proyecto se realizan entrevistas semiestructuradas basadas en una guía de preguntas donde el entrevistador tiene la libertad de realizar preguntas adicionales para precisar en algunos conceptos u obtener mayor información del entrevistado. En la Tabla 8 se muestran los temas y subtemas identificados para la elaboración de la guía de la entrevista. La guía muestra los temas clave en los que se basan las preguntas como se muestra en la Tabla 7.

Tabla 7. Temas de la Guía de entrevista

Lista de Temas y Subtemas

- I. Datos personales y ocupación del entrevistado**
 - a. Nombre
 - b. Edad
 - c. Grado escolar
 - d. Estado Civil
 - e. Ocupación
- II. Opinión acerca de los medios tecnológicos en su ambiente personal**
 - a. Tipos de medios tecnológicos
 - b. Usos y aplicaciones
 - c. Beneficios
 - d. Desventajas
- III. Opinión acerca de los medios tecnológicos en un ambiente profesional**
 - a. Tipos de medios tecnológicos en el ambiente laboral
 - b. Usos y aplicaciones en su profesión
 - c. Beneficios del uso de la tecnología en el ambiente profesional

IV. Nuevos medios tecnológicos

- a. Sentimiento acerca del ambiente tecnológico actual
- b. Entendimiento del uso y aplicaciones
- c. Capacidad para usar un medio tecnológico
- d. Actualización en medios y plataformas digitales

V. Espacio para opinión personal

Al final de la etapa del diseño se obtuvo una entrevista compuesta por 16 preguntas tal como se muestra en la Tabla 8.

Tabla 8. Guión de la entrevista

Buenas tardes

1. ¿Cuál es su nombre, edad, estado civil y ocupación actual?
2. ¿Considera que usted convive con medios tecnológicos en este momento de su vida?
3. ¿Qué tipos de medios tecnológicos identifica?
4. ¿Cuáles son los medios que usted utiliza?
5. De los medios que usted identificó y no son parte de su estilo de vida, ¿para qué los utilizaría?
6. ¿Puede ver algún beneficio al utilizar estos medios en su entorno personal y cuál o cuáles serían?
7. ¿Identifica que es posible que puedan generar alguna desventaja en su entorno personal? ¿por qué?
8. En ocupación profesional de este momento o de alguna en el pasado ¿Utilizó algún medio tecnológico?, ¿Cuál o cuáles fueron esos medios?
9. ¿Puede detecta o detectó algún beneficio en el uso de los medio tecnológicos?
10. ¿Puede detectar o detectó alguna desventaja al utilizar el medio tecnológico en su vida profesional?
11. De su primer contacto con la tecnología a la fecha, ¿a notado un desarrollo o evolución en el tema?, ¿podría darnos un ejemplo?

12. ¿Se siente parte de la nueva era tecnológica?, ¿Podría describir cual es su sentir personal y profesional?
13. ¿Considera que cuenta con la capacidad para el uso y dominio de las nuevas tecnologías?
14. ¿Cómo aprendió a utilizar estas nuevas tecnologías?
15. En su opinión ¿Cree usted que es importante para usted el mantenerse actualizado en este tema?, ¿por qué?
16. ¿Hay algo más que le gustaría compartir o añadir a la entrevista?

Se utilizó un dispositivo electrónico para almacenar la imagen y la voz del entrevistado, cabe resaltar que se utilizó la entrevista tipo semiestructurada dando la oportunidad de precisar contestaciones relevantes que tuvo el entrevistado.

Cuestionario

El cuestionario es tal vez sea el instrumento más utilizado para recolectar datos, consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir, básicamente un cuestionario se compone por dos tipos de preguntas, abiertas o cerradas, la cantidad de estas varía según el tema de investigación (Hernández, Fernández, Baptista, 2010).

En este proyecto se realizó un cuestionario que se aplicó a 29 personas con el fin de obtener información acerca del uso y percepción del uso de la tecnología.

A raíz de de los temas de la entrevista y las preguntas, se detectaron 4 temas clave para la elaboración del cuestionario. La Tabla 10 muestra los temas identificados así como su relación con cada pregunta. Al final se diseñó un cuestionario basado en 22 preguntas incluyendo una última en la que el encuestado puede brindarnos su opinión con toda libertad con la intención de que nos proporcionará información valiosa para este proyecto.

El cuestionario fue aplicado personalmente a 29 personas que fueron parte de la muestra caso tipo, el cuestionario puede ser consultado en la sección de anexos de este proyecto.

Tabla 9. Preguntas del cuestionario

Preguntas	<i>Temas de Investigación</i>			
	Demográficas	Uso de la tecnología	Necesidad del uso de la tecnología	Beneficios del uso de la tecnología
P1	X			
P2	X			
P3	X			
P4	X			
P5	X			
P6		X		
P7		X		
P8		X		
P9		X		
P10		X		
P11		X		
P12			X	
P13				X
P14			X	
P15				X
P16			X	
P17		X		
P18		X		
P19		X		
P20		X		
P21				X

Análisis de los datos

Para el análisis de la investigación se utilizará la codificación que implica, además de identificar experiencias o conceptos en segmentos de los datos (unidades), tomar decisiones acerca de qué piezas “embonaran” entre sí para ser categorizadas, codificadas, clasificadas y agrupadas para conformar los patrones que serán empleados con el fin de interpretar los datos. (Hernández, Fernández, Baptista, 2010).

Utilizando la codificación en este proyecto se codificaron los datos, se resumieron y se eliminó la información relevante, para así poder generar un entendimiento del material.

En el caso de las entrevistas según Hernández, Fernández, Baptista(2010) los audios deben ser transcritos para explorar y estudiar de manera profunda su contenido para sí organizar los datos bajo ciertos criterios. En el caso del proyecto estos fueron organizados de acuerdo a los temas bases que dirigieron la entrevista.

En el caso del cuestionario este fue analizado con la ayuda de un paquete estadístico “Statistical Package for the Social Sciences” (SPSS), con el cual se facilitó la captura y la construcción de reportes. Los resultados se muestran en forma de gráficas o tablas las cuales se observan en la sección de anexos de este proyecto.

Una vez que se llevaron a cabo los procedimientos descritos anteriormente se realizó un análisis integral utilizando el método de codificación cualitativa, donde el investigador considera dos segmentos de contenido, los analiza y compara. Si son distintos en términos de significado y concepto, de cada uno induce una categoría común, para finalmente obtener un reporte con las conclusiones de los resultados.

Hernández, Fernández, Baptista, (2010)

Análisis de resultados

Como se menciona en la sección de Metodología de la Investigación se utilizará la investigación cualitativa por medio de las herramientas seleccionadas previamente, los resultados son los siguientes:

Resultados de Cuestionario

Para obtener los resultados de participantes voluntarios, se aplicó un cuestionario a personas voluntarias con un rango de edad de 40 a 65 años de nivel socioeconómico AB y C+.

Este cuestionario se realizó con la intención de conocer las necesidades tecnológicas de adultos y adultos mayores, consta de 21 preguntas que abarcan los siguientes temas:

- Información general
- Hablando de tecnología ¿Qué es lo que realmente conocen?

- Plataformas tecnológicas
- Uso de Internet
- Tecnología
- Curso de actualización
- Precio de curso
- Recomendaciones u opiniones del curso

El cuestionario se aplicó a una cantidad no representativa del nicho de mercado buscado, debido a que es una investigación cualitativa, la población que estamos estudiando no necesariamente representa a todo el universo o población.

A continuación los resultados, representados en forma gráfica, con la intención de dar a conocer de forma simple la investigación.

- Información general:

Edades de la muestra

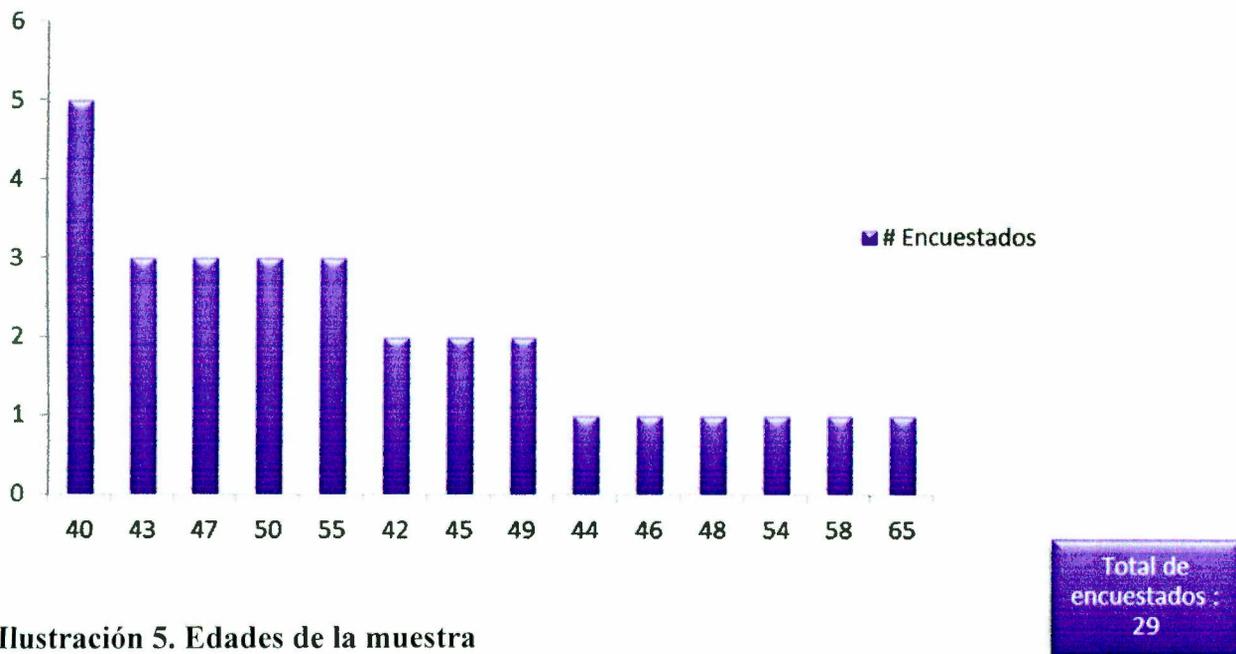


Ilustración 5. Edades de la muestra

Género

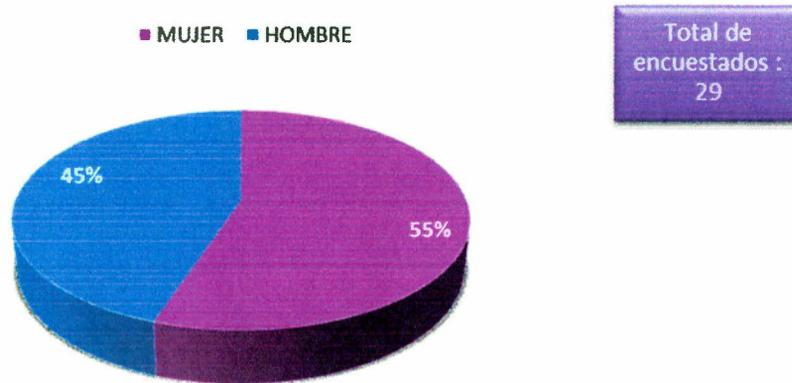
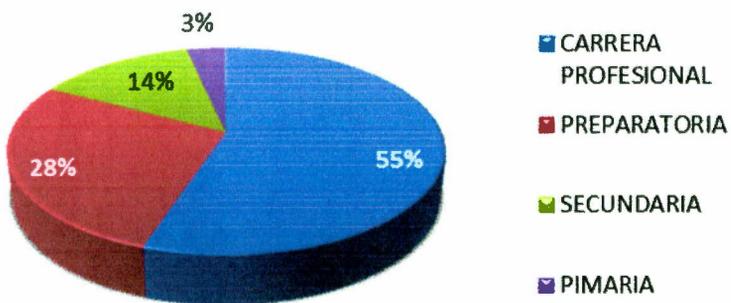


Ilustración 6. Género de la muestra

- Es importante saber a que se dedican estos adultos:

Ilustración 7. Nivel educativo

Nivel educativo



Total de encuestados : 29

Estado laboral

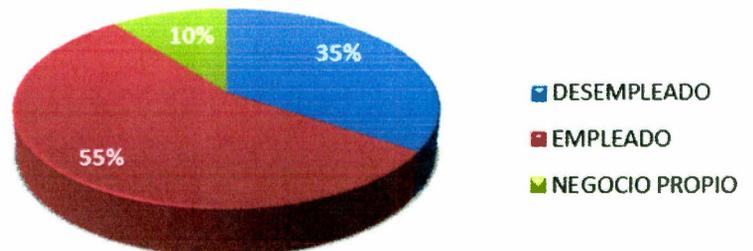


Ilustración 8. Estado laboral

- Hablando de tecnología, ¿qué es lo que realmente conocen?

Primeras y segundas menciones

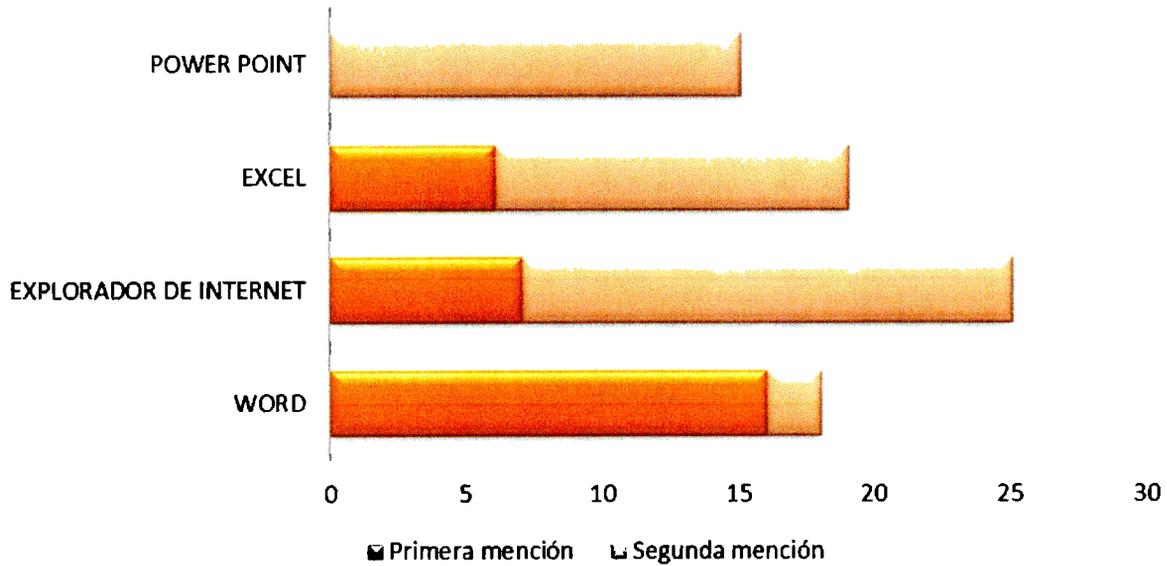


Ilustración 9. Primeras y segundas menciones de plataformas tecnológicas conocidas

Como se puede observar el Top of mind (primera mención) es el Word, sin embargo si hacemos la suma de top y share (segunda mención); se observa que el ganador es el explorador, por lo que muy probablemente en el modelo de negocios que se presente, sea mucho más enfocado a la enseñanza de internet.

- Referente a las plataformas tecnológicas:

¿Ha utilizado alguna de las plataformas mencionadas?

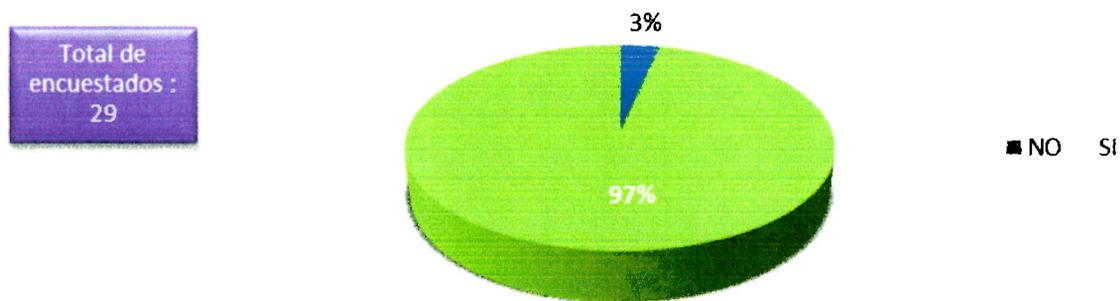


Ilustración 10. Aceptación de las plataformas tecnológicas

Es importante mencionar que el 3% que no ha utilizado alguna de las plataformas es la persona que se encuestó de más edad (65 años). Es relevante, ya que demuestra que entre más edad, menos conocimiento de la tecnología tienen.

¿Para que utilizan las plataformas?

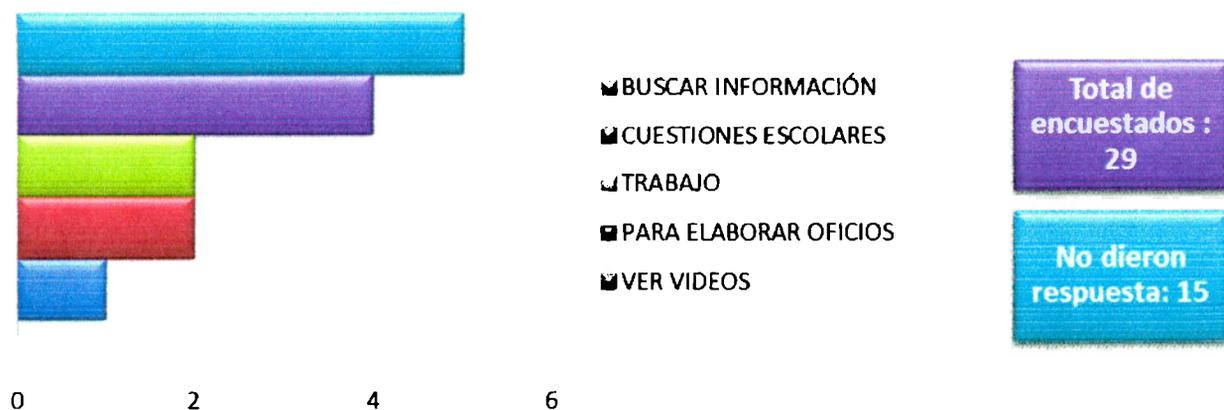


Ilustración 11. Uso de las plataformas tecnológicas

De los que contestaron, buscar información fue la más relevante (nuevamente uso de internet). Una prueba más de que el enfoque del modelo de negocio debes ser enfocado a Internet.

- Uso de internet:

¿Te has conectado a Internet?

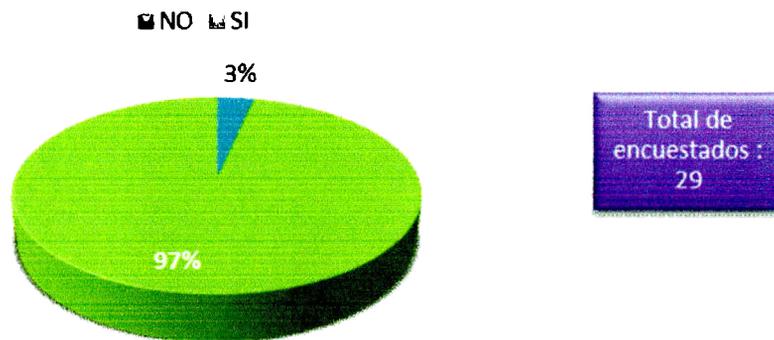


Ilustración 12. Conexión a Internet

Nuevamente ese 3% es la persona que se encuestó de más edad (65 años). Se infiere lo mismo que se comento anteriormente (entre más edad. menos conocimiento tecnológico se tiene).

Actividades en Internet

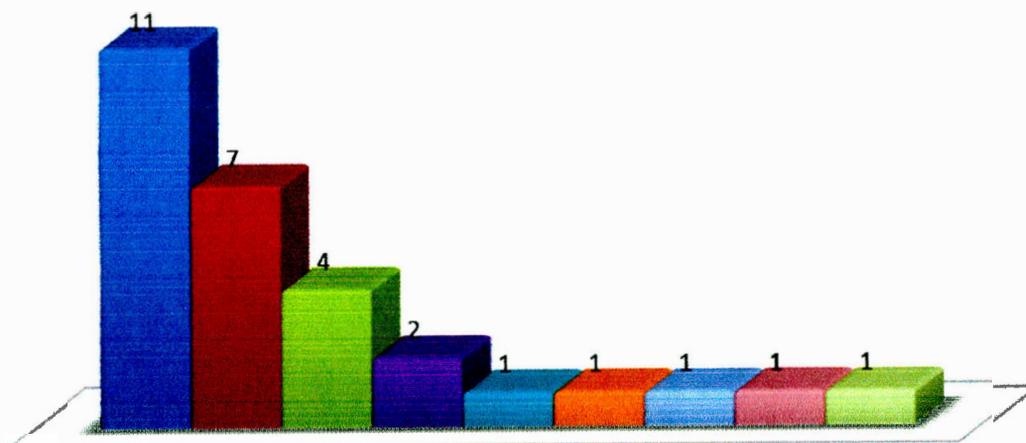
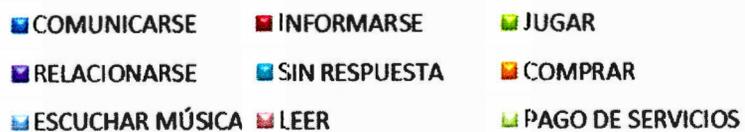


Ilustración 13. Aplicación de Internet

En esta gráfica se muestra la necesidad más importante de los seres humanos, que es comunicarse. Hoy la comunicación es diferente a como era antes pero sigue siendo la principal necesidad.

Entonces identificamos que por ejemplo, el uso de chats y redes sociales ayuda a cubrir esta necesidad en la actualidad.

Primera y segundas menciones de páginas visitadas

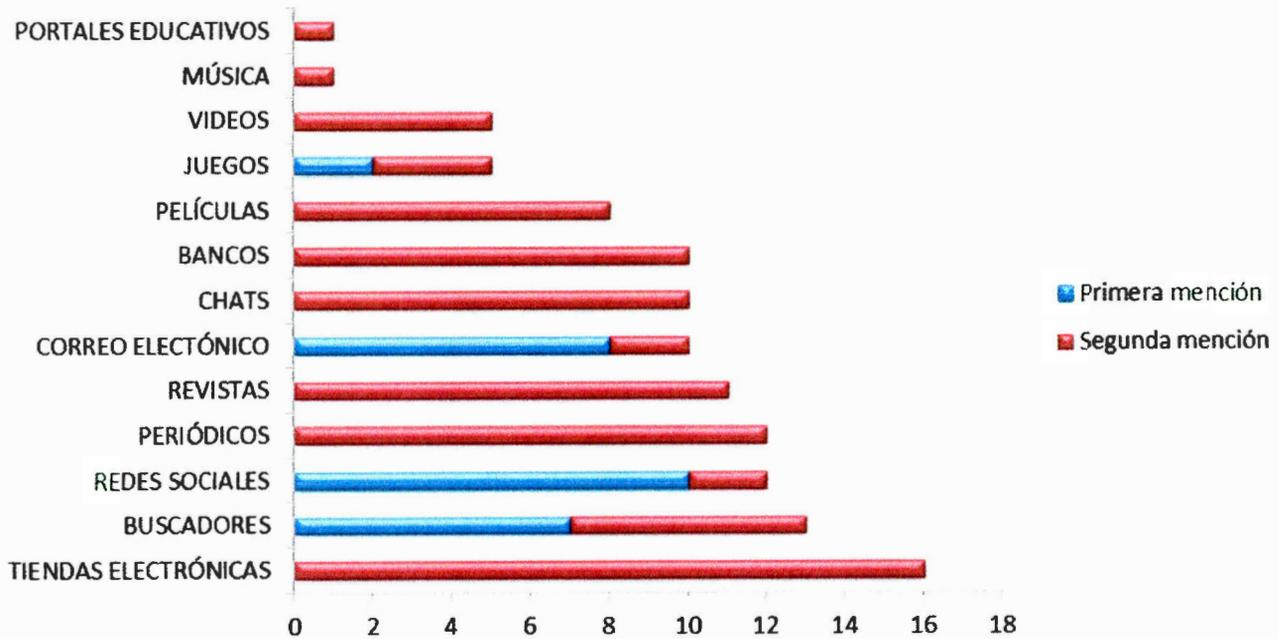


Ilustración 14. Primeras y segundas menciones de páginas visitadas

En esta gráfica se muestra que las páginas más visitadas en primera mención son: redes sociales, correo electrónico y buscadores. Mientras que en segundas menciones: tiendas electrónicas, periódicos y revistas. Lo que muestra una fuerte tendencia a que estos puedan ser los temas que deben impartirse en los cursos de computación.

- Tecnología:

¿Consideras que la tecnología es necesaria en tu vida?



Ilustración 15. Percepción de la tecnología

Como se puede observar en la gráfica anterior, la mayoría considera que es importante. A continuación por qué consideran que la tecnología es importante:

- *Es un habito y facilita el trabajo*
- *Es una herramienta*
- *Desafortunadamente sí*
- *En mi vida no pero en el mundo sí*
- *Es de gran utilidad*
- *Es indispensable*
- *Es una de las formas más fáciles de comunicación*
- *Estoy muy atrasada*
- *Porque en la actualidad casi todo se maneja de esta forma*

- *Porque tengo hijos que están en la escuela y así puedo ayudarlos*

Esta pregunta se hizo abierta, porque se buscaba conocer, si la gente de este segmento mercado realmente considera si la tecnología es importante; o incluso si es considerada una necesidad.

A pesar que diecisiete, no contestaron en el resto se ubica como una herramienta de gran utilidad e indispensable en la actualidad.

- Cursos de actualización

¿Te sería de utilidad un curso de actualización tecnológica?

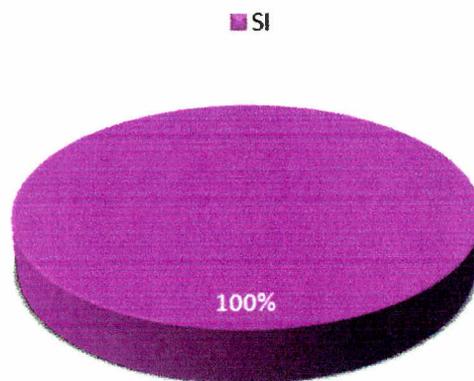


Ilustración 16. Utilidad de la tecnología

Todos los encuestados coinciden en que es de utilidad un curso de actualización tecnológica. Debido a que se considera importante la actualización, es necesario saber los temas que más les atraen:

Temas deseados en curso

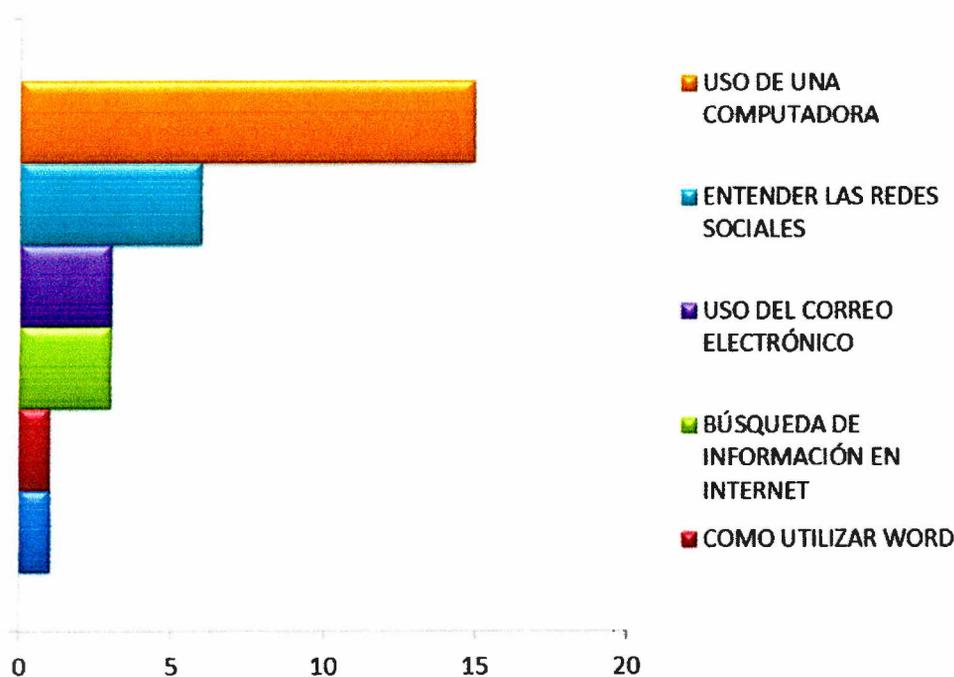


Ilustración 17. Temas de cursos de actualización tecnológica

En este caso la mayoría coincide en que es necesario, comenzar desde lo más básico que es el uso de la computadora en general. Las siguientes respuestas más atractivas, son: redes sociales, el uso de correo electrónico y búsqueda de información en internet.

Esta pregunta en particular, ayuda en gran medida a saber, cuales son los cursos más atractivos para el segmento de mercado de adultos y adultos mayores.

¿Cómo deben impartirse los cursos?

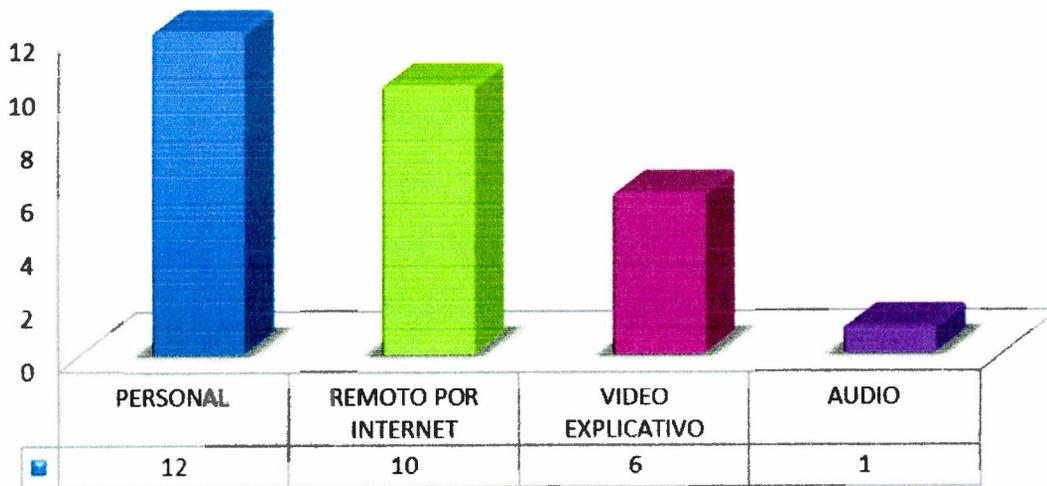


Ilustración 18. Métodos de enseñanza

La forma de impartirse los cursos, es fundamental para el aprendizaje y que mejor que el segmento nos diga, cuál es el método de enseñanza que prefieren.

Con esta pregunta, resolvemos uno de nuestros objetivos, el cual se fundamenta en los métodos de enseñanza. En la gráfica se observa que la mayoría prefieren que sea de forma personal; aunque hay excepciones relevantes como hacerlo vía internet y video explicativo.

Se puede considerar que tanto vía remota y video explicativo se pueden unir, lo que representa más de la mitad de los encuestados. Comentaban algunos de los encuestados que preferían estos métodos, ya que pueden ver los videos en el momento que ellos decidan, sin amarrarse u obligarse a un horario.

La utilidad que le pueden dar a estos cursos es importante, por lo que se les hizo la siguiente pregunta:

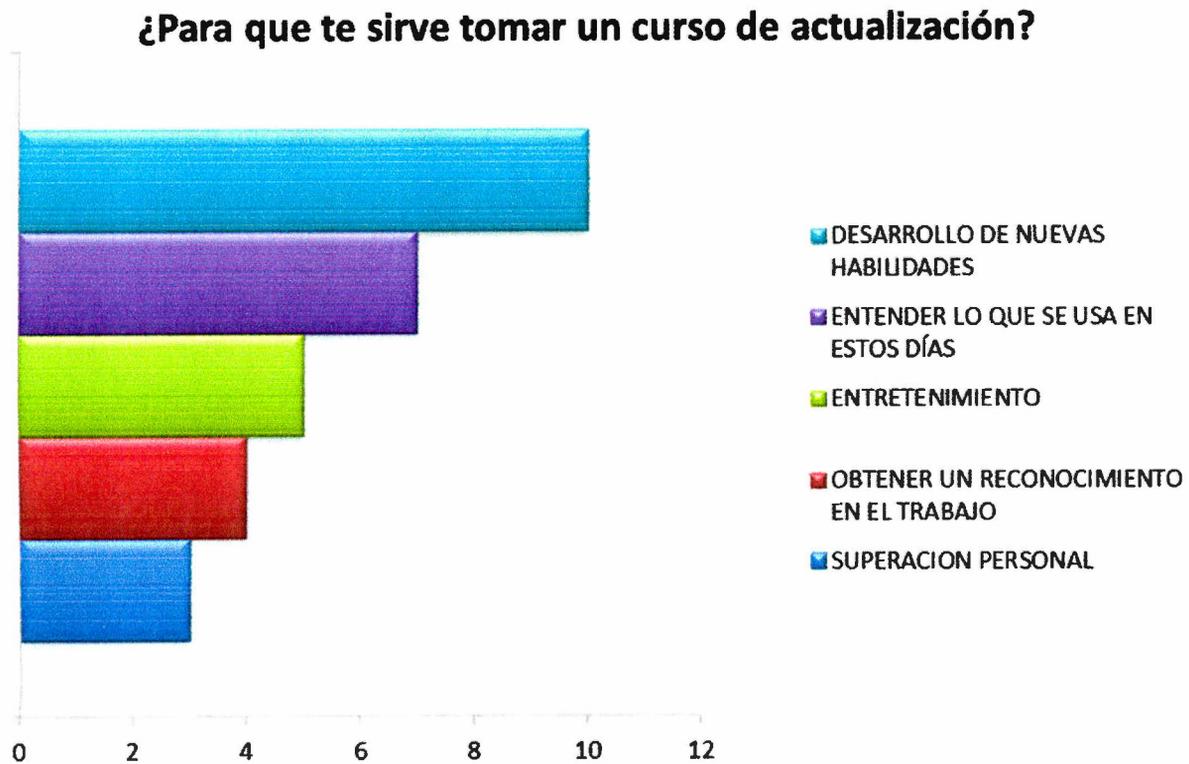


Ilustración 19. Utilidad de los cursos

La mayoría eligió el desarrollo de nuevas habilidades y entender lo que se usa en estos días. Esta pregunta nos ayudó a conocer la necesidad de los adultos y adultos mayores, en cuanto a sus aspiraciones en cuestión a los cursos de actualización. Aspiraciones y necesidades que se tendrán que cubrir con estos cursos.

Ahora que ya se conoce que los encuestados si consideran necesarios los cursos, es importante saber si están interesados en pagar por el curso o no.

- Precio de curso

¿Estaría dispuesto a pagar por un curso de actualización?

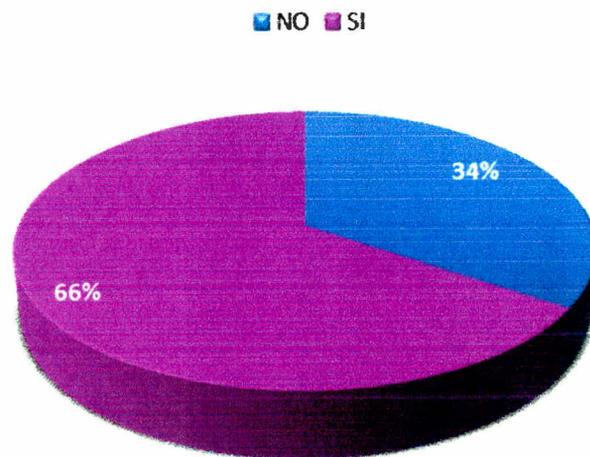


Ilustración 20. Aceptación de un costo en los cursos

La mayoría de los encuestados, está dispuesto a pagar un curso. En cambio el resto de los encuestados que representa el treinta y cuatro por ciento, son los que contaban con más edad. Por lo que se infiere que entre más edad, menos dispuestos están para pagar un curso de actualización.

Del sesenta y seis por ciento (diecinueve encuestados), dieron el rango de precio que estarían dispuestos a pagar por los cursos. Los resultados son los siguientes:

¿Cuánto estarías dispuesto a pagar?



Ilustración 21. Precio aceptado a pagar por un curso

Para concluir con este cuestionario, la última pregunta fue opinión o recomendación para abrir una escuela de actualización de tecnología. Al igual que una de las preguntas anteriores, se dejó la pregunta abierta para conocer la percepción detallada de este segmento.

Las repuestas fueron las siguientes:

- *Alientan a la superación personal*
- *Hay pocos disponibles*
- *Que sean entendibles, no muy técnicos y muy explicativos*
- *Es la mejor forma de mantenerse al día en la tecnología*
- *Es difícil encontrar personas capacitadas para este tipo de cursos*
- *Están bien para saber más*
- *Hay muy pocos en línea*

- *Las empresas deberían darlos*
- *Mantenerse a la vanguardia*
- *Mejora nuestros conocimientos*
- *No he escuchado de ellos*
- *Que contribuyan al aprendizaje significativo*
- *Que sea sin costo*
- *Que sean muy buenos para los que quieren aprender*
- *Que vinieran todos los temas*
- *Se necesita entender el uso de la tecnología por la importancia que tiene*
- *Simplifican el uso de la tecnología*
- *Son muy buenos inspiran al conocimiento*
- *Son útiles*
- *Tener información reciente*

Cabe resaltar que la mayoría considera que alientan la superación personal, sin embargo hay muy buenas recomendaciones para crear un modelo de negocio, que satisfaga sus necesidades.

Resultado de Entrevista a profundidad

Se realizó un análisis de la transcripción de la entrevista la cual puede ubicarse en los anexos de este proyecto, dando como resultados relevantes son los siguientes:

- Los principales medios que identifica en su vida son la computadora, Ipod, teléfono celular y plasma, son parte de su estilo de vida.
- La tecnología le facilita algunas actividades sin salir de casa como platicar con un familiar que esta fuera de México así como el uso práctico de Internet para la búsqueda de información
- La tecnología puede tener una desventaja ya que algunas personas se “enajenan” utilizando la computadora, el teléfono o los juegos.
- Cuando tenía empleo lo más común era utilizar la computadora Internet y Excel
- Se le puede sacar mucho provecho a la tecnología porque ayuda a la productividad
- Se siente parte de la tecnología porque sus hijas son muy buenas maestras y le enseñan cómo usarla
- Se siente con la capacidad y el entusiasmo para aprender acerca de la tecnología
- Es necesario mantenerse actualizado a pesar de la edad
- Le gustaría actualizarse porque no le gusta que “le hagan las cosas” ya que es una mujer independiente por lo que un curso rápido sería ideal para ella

Por lo anterior se puede interpretar que la tecnología forma parte del estilo de vida del por lo que ve necesario el mantenerse actualizada en el temán. Se observa una percepción negativa ya que comenta que algunas personas se “enajenan” con algunos dispositivos, para ella esto no es correcto. La tecnología le ha ayudado a comunicarse con sus familiares y le facilita algunos aspectos de su vida, pero lo más importante es que la hace reforzar su independencia como persona.

Entrevista con Experto

Se entrevistó al Dr. Moises Cielak quien es experto en Ciencias, Informática de Gestión y Redes Sociales, el Doctor nos compartió su opinión acerca de la tecnología y los adultos. Al analizar la transcripción de la entrevista la cual se puede consultar en los anexos de este proyecto, se encontraron los siguientes puntos relevantes:

- Existe una Brecha digital entre los adultos mayores en México, ya que ellos no tuvieron la oportunidad de nacer con la tecnología, en comparación con los jóvenes que la dan por hecho.
- Considera que la tecnología es importante en la vida de los adultos en México por lo que es importante desarrollar escuelas formales para ellos, ya que hay adultos que quieren aprender a usar la tecnología pero no tiene los recursos o bien nadie se quiere acercar a ellos para enseñarles cómo hacerlo.
- Las escuelas tienen un gran reto ya que deberían desarrollar un espacio para los adultos que necesitan aprender la tecnología para seguir en contacto con sus hijos, con sus nietos o con sus amigos.
- Los adultos han dado su vida por nosotros por lo tanto considera que nada nos cuesta darles ese poquito de vida porque ese poquito que ellos necesitan, lo necesitan mucho.
- Los adultos tienen problemas para entender la tecnología, esta es necesaria para mantenerse en contacto con los jóvenes o con el resto de su comunidad a través de ella.
- La tecnología en la vida de los adultos cada vez va a cobrar más importancia porque es un método de pertenencia y de cercanía.
- Opina que deberían de existir escuelas de actualización tecnológica para estos adultos desde temas como correo electrónico, operar una PC, redes sociales etc.
- Los adultos tienen una gran importancia en la sociedad ya que aportan la mayor parte de la experiencia por lo que deberían ser apoyados con educación formal
- Las escuelas deberían enfocarse desde lo más elemental hasta donde los adultos mayores quieran llegar.

En conclusión todos y cada uno de los resultados presentados, han demostrado que los adultos y adultos mayores efectivamente tienen una brecha generacional donde la falta del entendimiento tecnológico se hace presente por lo que se confirma que es necesario crear un modelo educativo que brinde ese apoyo educativo que el adulto y adulto mayor está viviendo en este mundo donde la tecnología se ha vuelto parte de su vida y de su entorno.

Propuesta de modelo de Negocio

Modelo de Negocio: Siempre Actual

Para crear esta propuesta se tomo en cuenta la información presentada en el marco teórico así como el análisis de los resultados de la investigación cualitativa, con base en lo anterior se presenta lo siguiente:

SIEMPRE ACTUAL es un proyecto para la creación de una empresa, la cual busca satisfacer la necesidad de los adultos y adultos mayores de actualizarse en temas tecnológicos a través de cursos.

Esto les permitirá obtener beneficios que les brinden el conocimiento del nuevo mundo tecnológico que ellos desconocen obteniendo una mejor calidad de vida al tener alcance a esta información.

El impacto que se prevé con la empresa es:

- Atender las necesidades de un mercado creciente en cuanto al uso de la tecnología
- Disminuir la brecha generacional en cuestión de conocimientos tecnológicos y la aplicación de los mismos a la vida diaria
- Desarrollar un método de enseñanza de la tecnología

Se hace referencia a la Tabla 6 para ejemplificar el proceso de la estrategia elegida, como a continuación se presenta:

Tabla 10. Proceso de estrategia

Etapas del proceso de la estrategia	Herramientas
1. Análisis de la estrategia	SWOT, “Cinco fuerzas de Porter”, PESTLE, ventajas competitivas.
2. Elección de la estrategia	Fuentes de información
3. Implementación de la estrategia	Modelos de negocio

Elección de Estrategia

Al realizar el proceso especificado en la Tabla 6 se comparó distintas herramientas y modelos de negocios como el FODA, CANVAS, Cinco Fuerzas de Porter y La Estrategia de Diamante. De acuerdo a una profunda comparación se concluye el utilizar La Estrategia Diamante para analizar todos los aspectos necesarios, para echar andar el proyecto. Así como el FODA para conocer a detalle el ambiente interno y externo al que se enfrentará Siempre Actual.

Estrategia FODA

Se consideró el modelo de FODA, ya que así se puede conocer todos los aspectos internos y externos que pueden hacer que Siempre Actual se diferencie de las demás escuelas que actualmente operan en México, así como obtener aspectos que lleven a Siempre Actual a una permanencia futura.

A continuación se presenta el análisis de cada uno de los componentes del FODA:

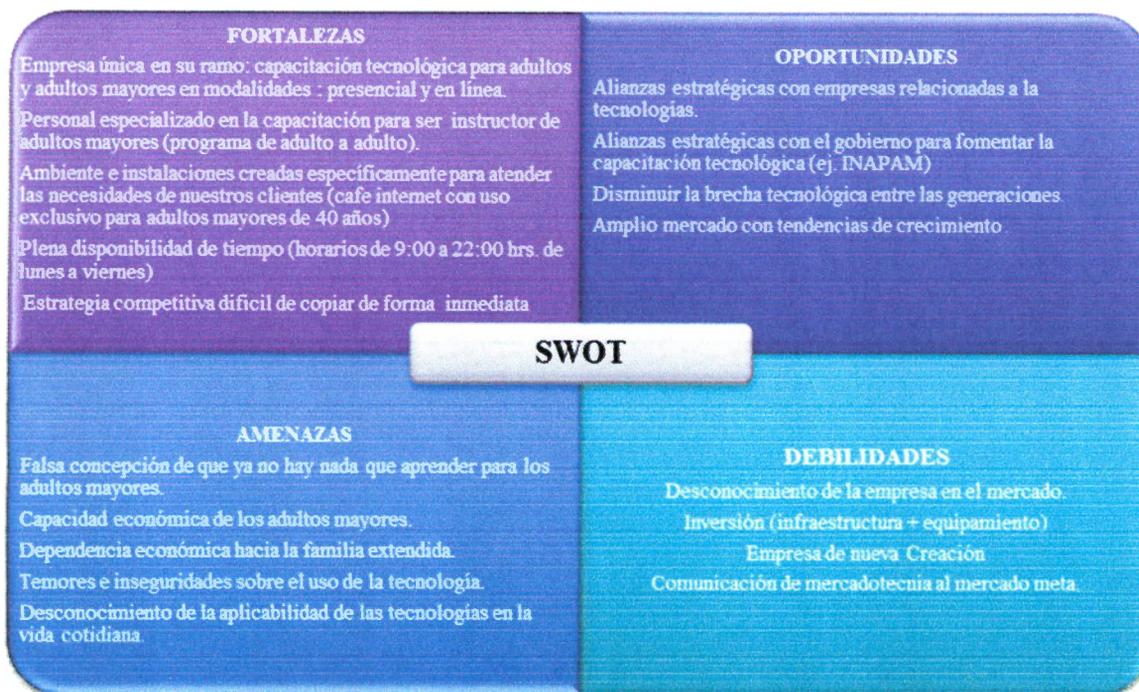


Ilustración 22. Estrategia FODA

Con el objetivo de fortalecer el FODA se toma en cuenta el análisis de “Event Factor (EFR)” propuesto por Coman & Ronen (2009). a continuación se presenta el resultado del análisis antes mencionado:

Tabla 11. Event Factor Analysis (EFR)

EVENT		FACTOR	
Resultado	Descripción	Fortalezas	Debilidades
Éxitos	Aceptación del segmento de mercado (40 años en adelante)	<ul style="list-style-type: none"> •Conocimiento de métodos de aprendizaje •Staff capacitado para enseñar •Satisfacción cumplida en base a la necesidad de actualización tecnológica •Enseñanza personalizada •Paciencia 	<ul style="list-style-type: none"> •Poco reconocimiento a la necesidad de actualización tecnológica •Poca confianza del mercado hacia la empresa
	Exceso de demanda pronosticada	<ul style="list-style-type: none"> •Estrategia de comunicación efectiva •Correcto uso de publicidad 	<ul style="list-style-type: none"> •No hay ventas •Pérdida de tiempo y dinero invertido
Fracasos	• La Empresa no se posiciona en dos años		<ul style="list-style-type: none"> •Banca rota •Servicio comunitario sin ganancias
	•Inútil desde el punto de vista del mercado		<ul style="list-style-type: none"> •No satisfacer ninguna necesidad

Como se observa en análisis EFR, se puede enfocar únicamente a dos o tres eventos, ya que resulta ser más eficiente de esta forma. La ventaja del EFR se puede ejecutar cuantas veces se requiera con diferentes eventos, dependiendo de las necesidades de la empresa.

Escaneo del medio ambiente

De acuerdo a Choo (2009), el escaneo del medio ambiente sirve para conocer a detalle los aspectos externos que ayudarán a conocer el mercado, así como la factibilidad de la empresa en la rama tecnológica.

A continuación se describe el análisis del medio ambiente:

- El modo de exploración:

Al ejecutar este punto se ofrece una visión más completa sobre el segmento de mercado.

- Necesidad de información:

En este punto se utilizó información acerca del segmento de mercado en temas como motivación del uso de la tecnología, escuelas existentes lo cual puede consultarse en el marco teórico de este proyecto.

- Información de uso:

Por medio de una investigación cualitativa se obtuvo una comprensión del mercado y sus necesidades tecnológicas, lo cual reafirma la información obtenida en el marco teórico.

- Fuentes:

Las fuentes de información utilizadas se recabaron a través de, base de datos en línea como INEGO y CONAPO, “papers”, uso de Internet así como de una investigación cualitativa.

En seguida continuación se presentará un resumen de la información obtenida para realizar este escaneo:

Segmento meta

Tabla 12. Población adulta, 2010

Grupo de edad	de 2010
50 a 54 años	5,064,291.00
55 a 59 años	3,895,365.00
60 a 64 años	3,116,466.00
65 a 69 años	2,317,265.00
70 a 74 años	1,873,934.00
75 a 79 años	1,245,483.00
TOTAL	17,512,804.00

Fuente: INEGI²³

Crecimiento esperado del segmento meta:

Tabla 13. Proyección de crecimiento en la población

Edad	2006	2050
60 años	8 millones 340 mil 7.79% de la población total	36 millones 960 mil 27.72% de la población total
65 años	5 millones 730 mil 5.35% de la población total	28 millones 580 mil 21.27% de la población total
70 años	3 millones 690 mil 3.45% de la población total	19 millones 890 mil 15.33% de la población total

Fuente: CONAPO²⁴

²³ INEGI. Censos de Población y Vivienda, 1950 - 1970, 1990, 2000 y 2010.

²⁴ CONAPO. De la población de México 2005-2050.

Uso de computadora:

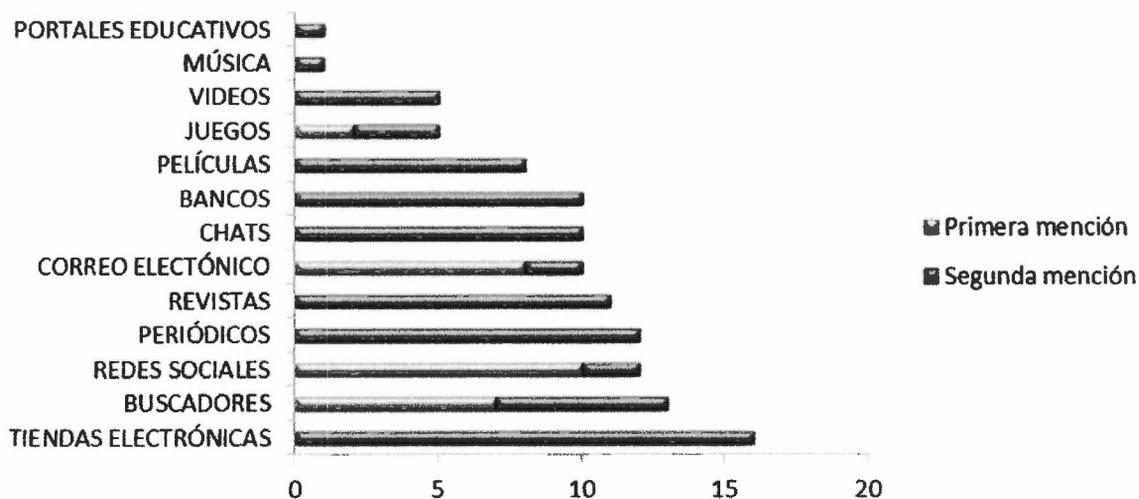
Tabla 14. Tendencia de uso de las computadoras

Grupos de edad	2005		2006		2007		2008		2009		2010	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
45 a 54 años	1 671	6.	1 904	6.	2 111	6.	2 332	7.	2 270	6.	2 801 670	7.2
	309	3	034	7	766	9	271	3	836	5		
55 y más años	614	2.	769	2.	1 053	3.	1 001	3.	1 131	3.	1 434 838	3.7
	216	3	344	7	829	4	648	1	417	3		

Fuente: INEGI²⁵

Resultados de Investigación cualitativa

Primera y segundas menciones de páginas visitadas



²⁵ INEGI. Usuarios de computadoras por grupo de edad 2001-2010

Ilustración 23. Primeras y segundas menciones de páginas visitadas

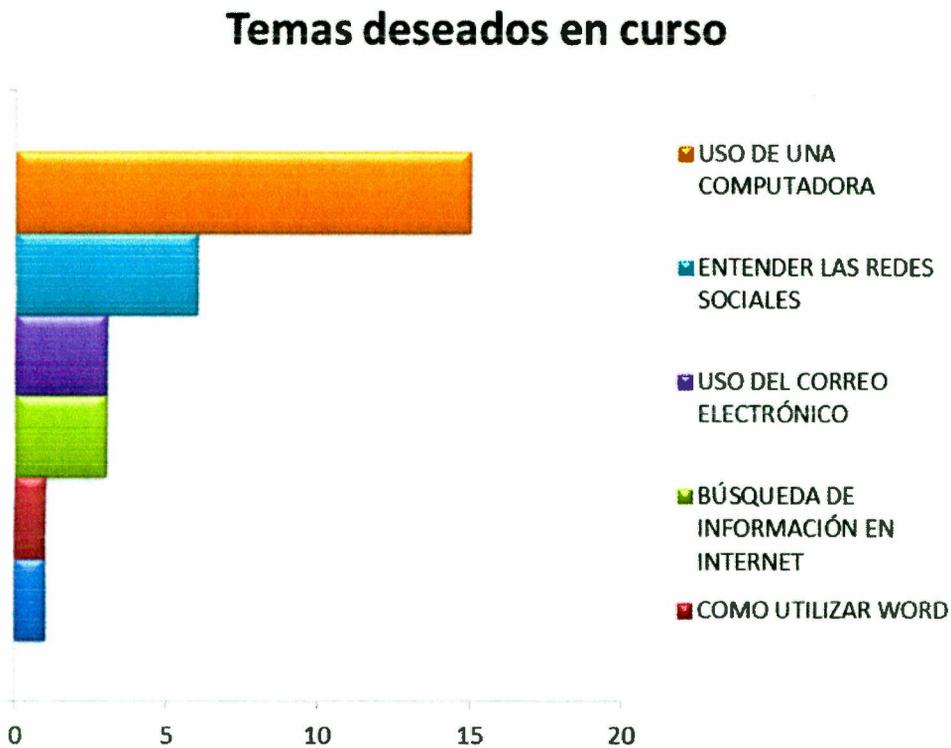


Ilustración 24. Temas de cursos de actualización tecnológica

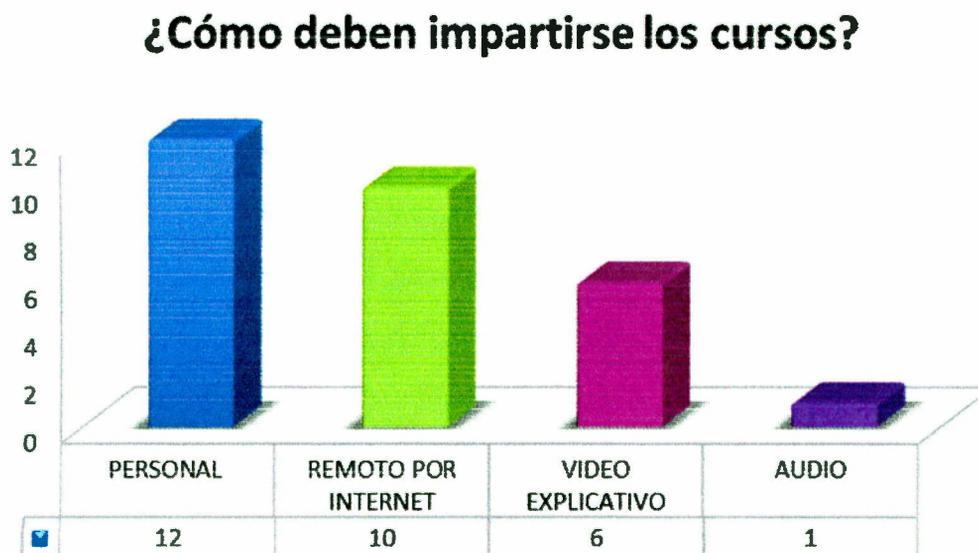


Ilustración 25. Métodos de enseñanza

Cada una de las estrategias ayudó a obtener el modelo de negocio que se busca para echar andar el proyecto, se observa que existe una gran factibilidad y que se han cumplido los objetivos ya que se ha aplicado todo al modelo de negocio. El análisis FODA ayudó a fundamentar cada uno de los elementos de la Estrategia del Diamante con el objetivo de enfocar los esfuerzos en el cumplimiento de las necesidades del entorno y del consumidor final.

Estrategia Diamante

Esta estrategia recorre todos los aspectos por los que tendrá que pasar el proyecto, y que ayudaran a conocer su factibilidad.

1. Arenas

- Zona geográfica: Comenzará en la Zona de Cuautitlán Izcalli, Estado de México, esto debido a que existe una factibilidad de obtener un espacio físico que se puede utilizar para este proyecto, buscando posteriormente expandir el proyecto a lugares dónde se encuentre una cantidad considerable de mercado meta.
- Segmento de Mercado: Adultos y adultos mayores en un rango de edad de 40 a 75 años, con un nivel socioeconómico AB, C+, C es decir con capacidad económica para pagar un curso.
- Categoría de servicios:
 - Cursos de computación básica
 - Funciones básicas
 - Prender y apagar la PC
 - Uso de mouse
 - Uso de teclado
 - Juegos preinstalados en la PC (solitario, carta blanca)

- Escuchar música
- Uso de Office
 - Word
 - Excel
 - PowerPoint
- Cursos de Internet
 - Correo electrónico
 - Búsquedas
 - Chats (Messenger)
 - Videos
- Cursos de redes sociales
 - Facebook
 - Twitter
 - Linked in
- Etapas de creación de valor:
 - Empresa única en su ramo: capacitación tecnológica para adultos y adultos mayores en modalidades: presencial y en línea.
 - Personal especializado en la capacitación para ser instructor de adultos mayores (programa de adulto a adulto).
El programa de adulto a adulto, se propone para que un adulto con edad mínima de 50 años participe como profesor presencial y una persona mayor de 60 años aproximadamente para que grabe los videos que estarán en línea, con la idea de que el participante se sienta en cómodo con este perfil de profesor.
 - Ambiente e instalaciones creadas específicamente para atender las necesidades de nuestros clientes por lo que se propone un café internet con uso exclusivo para adultos mayores de 40 años con instalaciones

apropiadas al mercado, así como un servicio de cafetería y música de fondo acorde a su época.

2. Vehículos:

- Empresa mixta
 - Café internet exclusivo para adultos
 - Escuela para adultos de actualización tecnológica

- Buscar vender, la modalidad de aprendizaje en línea a programas de gobierno dedicados al bienestar de adultos como INAPAM.

3. Diferenciación

- Personalización
 - Cursos presenciales: impartidos por adultos y adultos mayores, totalmente personalizados (grupos no mayores de 10 personas). Los profesores son personas que tienen en promedio la misma edad del segmento meta y que conocen cuales pueden ser sus obstáculos.
 - Cursos en línea: impartido para personas que no tienen el tiempo suficiente para tomar una clase de forma presencial. Este tipo de curso puede ser consultado cuando el interesado desee además de contar con la opción de asistencia telefónica o chat para responder sus preguntas o dudas.

Mixtos: Tener la oportunidad de tener el curso presencial, y consultar posteriormente el video de la clase.

4. Velocidad

- El objetivo es afianzar el espacio físico ubicado en Cuautitlán Izcalli, Estado de México durante un años, lo cual producirá ciertas ganancias las cuales se invertirán en la obtención de un nuevo espacio ubicado en

el municipio de Naucalpan, específicamente en la colonia de Satélite; a largo plazo se pretende tener una expansión del proyecto en la Delegación Gustavo A. Madero con ubicación específica en la colonia de Lindavista.

5. Lógica Económica

- Precio al alcance del segmento de mercado, ofreciendo un servicio muy especializado.
 - Curso presencial: \$50.00 por clase
 - Cuso en línea: \$50.00 por clase
 - Curso mixto: \$75.00 por clase

El análisis FODA ayudó a fundamentar cada uno de los elementos de la Estrategia del Diamante con el objetivo de enfocar los esfuerzos en el cumplimiento de las necesidades del entorno y del consumidor final, con ello se observa que existe una gran factibilidad y que se han cumplido los objetivos propuestos en el documento.

Se eligió el modelo FODA y la Estrategia del Diamante ya que permiten tener un análisis completo de cada uno de los aspectos que serán el pilar para emprender el modelo de negocio de Siempre Actual

Conclusiones

En conclusión se obtuvieron grandes satisfacciones en este documento, se aplicaron en gran medida cada uno de los conocimientos obtenidos, en cada una de las materias cursadas durante esta maestría.

Cabe resaltar que se eliminaron mitos y creencias acerca de las necesidades que los adultos y adultos mayores tienen en la actualidad con respecto a la tecnología.

El haber realizado este proyecto nos da la visión de que los adultos tienen conocimiento y habilidades relacionadas a la tecnología, gracias su interacción en su entorno laboral o personal pero a pesar de ello están dispuestos a considerar en sus actividades el ser parte de los cursos de actualización en tecnología.

Asimismo se observó que los adultos y adultos mayores prefieren un curso presencial, aunque se descubrieron nuevas formas de enseñanza sugeridas por ellos mismos, lo cual fue una sorpresa ya que ellos mismo nos sugieren el uso de clases virtuales, reforzando que están dispuestos a utilizar tendencias tecnológicas en su actualización.

En general el proyecto ayudó a reforzar una idea emprendedora la cual puede verse materializada gracias a la factibilidad reconocida por medio de esta investigación.

Referencias

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.

Besanko, D., (2011), *Economics of Strategy*, Hoboken, NJ: John Wiley & Sons, Inc

Osterwalder, A., Pigneur, Y., (2010), *Business Model Generation*, Hoboken, NJ: John Wiley & Sons, Inc.

Jarzabkowski, P. et al., 2009, 'Building a strategy toolkit', *Advanced Institute of Management Research*.

Mintzberg, H., 1987, 'Crafting strategy.' *Harvard Business Review*

Mintzberg, H., 1990, 'The design school: reconsidering the basic premises of strategic management.' *Strategic Management Journal*

Jarzabkowski, P. et al., 2009, 'Building a strategy toolkit', *Advanced Institute of Management Research*

Porter, Michael (1982), *Estrategia Competitiva. Técnicas para el Análisis de los Sectores Industriales y de la Competencia* :Cia Editorial Continental, SA de CV.

Coman, A. & Ronen, B., 2009, 'Focused SWOT: diagnosing critical strengths and weaknesses.' *International Journal of Production Research*

Choo, W.C., 1999, 'The art of scanning the environment.'

Bulletin of the American Society for Information Science, Feb/Mar

Instituto Nacional de Estadísticas y Geografía (2010), *Uso de la computadora e Internet en México*, Obtenido en Febrero 26, 2012, de http://www.inegi.org.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/cuestionarios/especiales/endutih/2010/ENDUTIH2010.pdf

Allen Boehm, *Tutorial de Mouse y Teclado*, Obtenido en Febrero 26, 2012, de http://www.mesalibrary.org/research/mouse_espanol/page01.htm

Instituto Nacional de Estadísticas y Geografía (2010), *Censos de Población y Vivienda*, Obtenido en Febrero 26, 2012, de http://www.inegi.org.mx/sistemas/olap/Proyectos/bd/censos/cpv2010/PT.asp?s=est&c=27770&proy=cpv10_pt

Consejo Nacional de Población, *Población de México 2005-2050*, Obtenido en Febrero 26, 2012, de <http://www.conapo.gob.mx>

Instituto Nacional de Estadísticas y Geografía (2010), *Usuarios de computadoras por grupo de edad 2001-2010*, Obtenido en Febrero 26, 2012, de <http://www.inegi.gob.mx>

Tendencias informáticas (2012), *Gadgets de alta tecnología mejoran la calidad de vida de los ancianos*, Obtenido en Marzo 30, 2012, de http://www.tendencias21.net/Gadgets-de-alta-tecnologia-mejoran-la-calidad-de-vida-de-los-ancianos_a3237.html

Instituto Nacional de las Personas Adultas y Mayores (2012), *Capacitación para el trabajo y ocupación del tiempo libre*, Obtenido en Marzo 29, 2012, de <http://www.inapam.gob.mx/index/index.php>

Anexos

Entrevista a profundidad

Buenas tardes

1. ¿Cuál es su nombre, edad, estado civil y ocupación actual?

R: Silvia Amparo Del Valle, 54 años, casada, ama de casa

2. ¿Considera que usted convive con medios tecnológicos en este momento de su vida?

R: Si

3. ¿Qué tipos de medios tecnológicos identifica?

R: Pues en primer lugar computadora, ipod, teléfono, celulares, plasma, y ya no sé cual otro más.

4. ¿Cuáles son los medios que usted utiliza?

R: Todos menos el ipod

5. De los medios que usted identificó y no son parte de su estilo de vida, ¿para qué los utilizaría?

R: Todos los utilizo de cierta forma todos son parte de mi estilo de vida.

6. ¿Puede ver algún beneficio al utilizar estos medios en su entorno personal y cuál o cuáles serían?

R: Si, pues principalmente la tecnología que este es mucho más rápido sin necesidad de salir, simplemente el internet sin salir de casa estás haciendo o buscando, ocupando o charlando con alguna persona o familiar o amistad que no está cerca de ti o está fuera de México.

7. ¿Identifica que es posible que puedan generar alguna desventaja en su entorno personal? ¿por qué?

R: En cierta forma si, principalmente el enajenamiento de uno con la computadora, el teléfono, con la televisión, con los juegos con mucho... Principalmente eso, que no sea productivo en cierta forma.

8. En ocupación profesional de este momento o de alguna en el pasado ¿Utilizó algún medio tecnológico?, ¿Cuál o cuáles fueron esos medios?

R: Si, la computadora utilicé lo que es internet, lo que es este el Excel, el Windows...

9. ¿Puede detecta o detectó algún beneficio en el uso de los medio tecnológicos?

R: Sí, todos principalmente que como lo dije anteriormente, que puedes hacer muchas cosas que no están o sea que te hacen estar bien en tiempo sin necesidad de salir de tu casa y perder o principalmente en el tráfico en la calle y que la computadora te saca de muchos apuros.

10. ¿Puede detectar o detectó alguna desventaja al utilizar el medio tecnológico en su vida profesional?

R: ¿Desventaja? No, ninguna siempre y cuando no pierdas el tiempo es como un niño que está cinco horas jugando nintendo o jugando Xbox; eso no me parece

11. De su primer contacto con la tecnología a la fecha, ¿ha notado un desarrollo o evolución en el tema?, ¿podría darnos un ejemplo?

R: Claro, simplemente en la actualidad ya no es nada más la computadora, ahora te puedes meter al internet por los celulares, por el ipod, simplemente el ipod es un beneficio y una tecnología que si está bien porque sacas mucha productividad de eso porque ya no hay necesidad de tener álbumes de fotos guardados y que se te echen a perder fotografías y todo eso lo puedes tener en una memoria.

12. ¿Se siente parte de la nueva era tecnológica?, ¿Podría describir cual es su sentir personal y profesional?

R: Si, que mis hijas son unas buenas maestras, en ese sentido les fascina la tecnología actual, están muy entradas y conocen mucho de ello.

13. ¿Considera que cuenta con la capacidad para el uso y dominio de las nuevas tecnologías?

R: Si, si me siento con la capacidad y el entusiasmo de aprender.

14. ¿Cómo aprendió a utilizar estas nuevas tecnologías?

R: Con mis hijas

15. En su opinión ¿Cree usted que es importante para usted el mantenerse actualizado en este tema?, ¿por qué?

R: Si, porque lejos de tener una edad es necesario aprender

16. ¿Hay algo más que le gustaría compartir o añadir a la entrevista?

R: Si, me gustaría actualizarme y pronto porque no me gusta que me hagan las cosas me gusta ser independiente y por eso me gustaría que fuera rápido.

Curriculum Vitae Dr. Moises Cielak

Dr. Moises Cielak quién estudió la Maestría en Administración de Empresas, Marketing y Finanzas, ITESM y es Licenciado en Ciencias, Informática de Gestión, el ITESM.

Cuenta con una Certificación en Redes Sociales REDES SOCIALES Por ACADEMIA, también tiene una Certificación en BTL para la Oficina de la UM.

Ha trabajado en CADI RENATA desempeñando las funciones de Presidente y consultor líder en Crisis, Reputación y Relaciones Públicas Digitales.

Responsable de la gestión de los programas de nubes Responsable de Reputación

Trabajo en la empresa HEWLETT-PACKARD, Miami, Florida como Responsable de la División de Programas de impresión y de imágenes de Comunicación de Marketing para América Latina y EDITORIAL TELEVISA, México, D.F. Siendo Responsable de la oficina editorial de PC Magazine para América Latina y como Gerente General y Director de Prácticas de TI para América Latina.

Dado su conocimiento en la rama de redes sociales y tecnología, se decidió que él es la persona indicada para dar su opinión acerca de las necesidades de adultos mayores en cuanto a escuelas de actualización tecnológica.

Entrevista con el Dr. Moises Cielak

Hola muy buenas tardes, estamos en las instalaciones del Tecnológico de Monterrey Campus Estado de México, y me complace mucho aceptar la invitación de Karla Torices y Grisel Coronel para participar en su tesis de maestría.

El día de hoy quiero hablar sobre un asunto muy importante, los adultos. Los adultos mayores tienen problemas para entender la tecnología, esta brecha generacional tan brutal que existe entre los adultos mayores y los jóvenes de hoy en día nos obliga a pensar en que necesitan estar en contacto con estos jóvenes o con el resto de su sociedad, a través de la tecnología.

Yo pienso que la tecnología en la vida de los adultos cada vez va a cobrar más importancia, es un método de pertenencia es un método de cercanía y es así como opino que deberían de existir escuelas de actualización tecnológica para estos adultos, básicamente en temas como: correo electrónico, cómo operar una PC, hasta temas tan complicados como participar en las redes sociales, participar en foros, etcétera.

Porque estos adultos mayores, sobre todo tienen una gran importancia en nuestra sociedad, aporta la mayor parte de la experiencia y por lo tanto deberíamos apoyarlos con educación formal.

Esas escuelas formales deberían focalizarse como decía en un principio, desde lo más elemental hasta donde los adultos mayores quieren llegar. Recordemos que los adultos mayores, han entregado su vida para formar esa sociedad, necesitan muy poquito de nosotros pero ese poquito lo necesitan mucho.

Muchas gracias

Cuestionario

BUENOS DÍAS/TARDES, CON EL OBJETIVO DE CONOCER SU OPINION ACERCA DE ALGUNOS TEMAS ACTUALES LO INVITAMOS A CONTESTAR EL SIGUIENTE CUESTIONARIO MARCANDO LAS OPCIONES QUE APLIQUEN SEGÚN SU OPINIÓN.

Nombre: _____

SECCIÓN 1. DATOS PERSONALES

1. Especifique su género

Hombre	<input type="checkbox"/>
Mujer	<input type="checkbox"/>

2. ¿Cuál es su edad?

_____ años

3. ¿Cuál es un nivel educativo?

Primaria	<input type="checkbox"/>
Secundaria	<input type="checkbox"/>
Preparatoria	<input type="checkbox"/>
Carrera profesional	<input type="checkbox"/>
Maestría	<input type="checkbox"/>
Doctorado	<input type="checkbox"/>

4. ¿Cuál es su estado

civil?

soltero	1
casado	2
divorciados	3

5. ¿Cuál es su estado laboral actual?

empleado	1
desempleado	2
pensionado	3
negocio propio	4

SECCIÓN 2. MEDIOS TECNOLÓGICOS EN SU ENTORNO

6. ¿Conoce estas plataformas tecnológicas? Marque aquella que sí conozca

Word	
Excel	
Power Point	
Explorador de Internet	

7. ¿Alguna vez utilizado alguna de las plataformas mencionadas en la pregunta anterior?

Si		¿Cuál o cuáles? _____
No		

8. ¿Para qué actividad utilizó esta plataforma tecnológica?

9. ¿Se ha conectado a Internet?

Si	
No	

10. ¿Qué dispositivo utiliza para conectarse a Internet?

Computadora	
Teléfono	
I pad	
Otro	

¿Cuál? _____

11. ¿Qué actividad desarrolla por medio del uso de Internet?

Jugar	
Comunicarse	
Comprar	
Informarse	
Pago de servicios	
Leer	
Relacionarse con otras personas	
Escuchar música	
Ver películas o videos	
Tomar cursos en línea	
Otra	

¿Cuál? _____

12. ¿Cuál o cuáles son los sitios que visita con mayor frecuencia

	1	2
Juegos		
Correo electrónico		

Redes Sociales		
Bancos		
Chats		
Música		
Buscadores		
Tiendas electrónicas		
Revistas		
Periódicos		
Videos		
Películas		
Portales educativos		
Otro		

¿Cuál? _____

13. ¿Considera que el uso de la tecnología es necesaria en su vida?

Si	
No	

¿Por qué? _____

SECCIÓN 2. EXPLORACION DEL USO DE LA ACTUALIZACIÓN

14. ¿Considera que sería de utilidad tomar algún curso e actualización en el uso de tecnologías?

Si	
No	

15. ¿Qué habilidades le gustaría mejorar en el uso de tecnologías?

16. ¿Del siguiente listado de tema o temas en actualización del uso de la tecnología le agrada más?

1 2

Uso de una computadora		
Uso del correo electrónico		
Entender las redes sociales (facebook, twitter, chats)		
Cómo utilizar Word		
Cómo utilizar Excel		
Cómo utilizar Power Point		
Uso de una Web Cam		
Búsqueda de información en Internet		
Cómo utilizar mi celular		
Otro		

¿Cuál? _____

17. ¿Qué modo le parece más adecuado para recibir información acerca de estos temas?

Personal (con un profesor)	
----------------------------	--

Remoto por Internet	
Libro de Texto	
Audio	
Video explicativo	
Otro	

¿Cuál? _____

18. ¿Para qué le gustaría tomar un curso de actualización en tecnologías?

Obtener un reconocimiento en el trabajo	
Desarrollo de nuevas habilidades	
Superación personal	
Entretenimiento	
Interacción social	
Conocer nuevas personas	
Entender lo que se usa en estos días	
Otro	

¿Cuál? _____

19. ¿Estaría dispuesto a pagar una cuota por estos cursos?

Si	
No	

20. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar?

Entre 50 a 150 pesos por sesión	
---------------------------------	--

Entre 150 a 250 pesos por sesión	
Entre 250 a 350 pesos por sesión	
Entre 350 a 450 pesos por sesión	

21. ¿Qué opinión nos puede compartir acerca de estos tipos de cursos de actualización En tecnologías?

! Muchas gracias por su participación! Su opinión es muy importante.

Innovación, Cultura, Organización y Talento Humano

Resultados Proyecto Dra. Alma Delia Pérez Otero:

Información detallada de los resultados

1. Nombre de la empresa:

Siempre actual

2. Giro de la empresa e industria en la que se encuentra

Giro: Educación

Descripción: empresa dedicada a la capacitación y actualización en el área de las tecnologías de información. Esta escuela tiene como objetivo enfocarse a la educación de los adultos y adultos mayores de que tienen una edad de entre los 40 y 75 años.

Las áreas y cursos ofrecidos son los siguientes:

- ✓ Computación básica
- ✓ Office
- ✓ Internet
- ✓ Redes sociales

3. Ubicación: Venados Mza K lote 37, col. Lomas de Lindavista. Tlalnepantla Estado de México. CP 54198

4. Tipo de la empresa

De forma jurídica según el SAT (Servicio de administración tributaria) una “**Persona física** es un individuo con capacidad para contraer obligaciones y ejercer derechos; pueden prestar servicios, realizar actividades comerciales, arrendar bienes inmuebles y trabajar por salarios.”²⁶ Por lo que al contar con ese requisito Siempre

²⁶ http://www.sat.gob.mx/sitio_internet/princ_fisc_p/131_8159.html

actual es una empresa representada por una persona física ya que no se busca ningún tipo de sociedad.

Por tamaño es una microempresa ya que en el libro Administración de pequeñas y medianas empresas escrito por Joaquín Rodríguez Valencia define como una microempresa a “empresas industriales, comerciales, o de servicios que emplean de de entre 1 y 15 asalariados”.²⁷

5. Filosofía

Nuestros Valores

- ENFOQUE AL CLIENTE.
- HONESTIDAD.
- COMPROMISO.
- PACIENCIA.
- EFICIENCIA.
- RESPONSABILIDAD.

Enfoque al cliente: Dado el segmento de mercado nuestro objetivo es que el cliente se sienta cómodo y atendido por Siempre Actual.

Honestidad: Coherentes y sinceros (decirles la verdad) con los clientes.

²⁷ Administración de pequeñas y medianas empresas

Escrito por Joaquín Rodríguez Valencia pag. 48 5ta edición editorial Thomson

Compromiso: La promesa y acción de que el cliente se actualice y aprenda sobre las tecnologías de información.

Paciencia: Tolerar y mantener la calma frente a una situación de frustración frente al cliente.

Eficiencia: Capacidad de lograr el objetivo de capacitación y actualización sobre las tecnologías de información.

Responsabilidad: Tener la obligación moral de cumplir con las expectativas del cliente.

Misión

Estamos comprometidos a contribuir al progreso de México, actualizando y capacitando personas adultas y adultas mayores, que oscilan entre los 50 y 75 años. La capacitación se dará en los siguientes ramos principalmente:

- ✓ Computación básica
- ✓ Office
- ✓ Internet
- ✓ Redes sociales

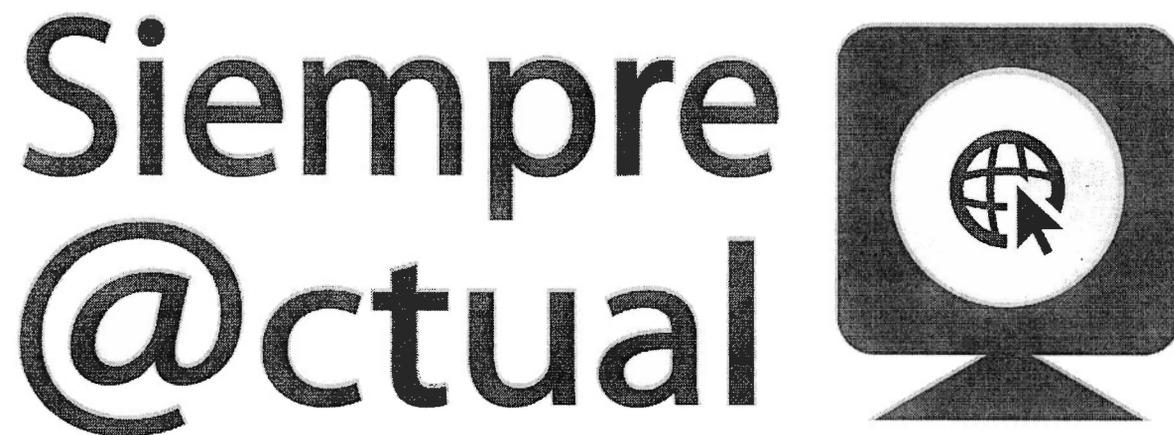
Con esta Misión, Siempre Actual se compromete a capacitar a este sector que se encuentra desatendido por la sociedad.

Visión

Ser la institución más prestigiada el área metropolitana de México enfocada a la actualización de tecnologías de información, dirigida a los adultos y adultos mayores.

Colaborando en el mejoramiento de la calidad de vida del sector adulto, para un mejor desarrollo del país.

Logo:



Se propone una imagen sencilla que pueda ser fácilmente recordada e identificada para el sector de adultos mayores.

La conceptualización incluye el elemento tipográfico, el cual incluye un @ para aumentar la conexión con el concepto de la empresa.

Los colores son neutros en la escala de grises para aumentar seriedad a la escuela ya que el público al que nos enfocamos.

6. Cuerpo directivo

Datos de la Dueña y directora de la empresa: Grisel Aurora Coronel Rubio

Teléfono: 82830076

Celular: 55 43819012

e.mail: gcoronelr@gmail.com

Para los demás puestos directivos, no hay nombres ya que es una empresa que comienza a crearse.

Sin embargo de ser necesario los puestos más importantes son:



Como comente en el caso de dirección comercial y dirección tecnológica no cuento con la información de ellos.

Cultura Corporativa

Historia y Descripción

La idea de *SIEMPRE ACTUAL* nace al detectar un nicho de mercado que hasta el momento, ha sido tomado en cuenta por un número muy reducido de empresas, en diferentes sectores y hasta el momento no se ha tocado en el ramo de la tecnología.

Lo que se busca a través de la creación de esta empresa es unir la necesidad de los adultos mayores de actualizarse en temas tecnológicos para que la brecha generacional no sea un impedimento para que continúen con sus actividades cotidianas y que aunado a su rutina diaria puedan adicionar a su vida todos los beneficios que conlleva estar inmerso en el nuevo mundo tecnológico.

La empresa planea abrirse a partir de Enero del 2014.

El impacto que se prevé que lograremos con la empresa es:

- Atender las necesidades de un mercado creciente en cuanto al uso de la tecnología
- Disminuir la brecha generacional en cuestión de conocimientos tecnológicos y la aplicación de los mismos a la vida diaria
- Demostrar la factibilidad del proyecto en cuanto a tamaño de mercado y la posible penetración que tendremos en el mismo
- Demostrar la rentabilidad a largo plazo del proyecto

Proceso Administrativo. Funciones del Gerente

¿Qué es la administración?

Stephen P. Robbins en su libro de administración, dice que la administración como tal involucra la coordinación y supervisión de las actividades de otros, de tal forma que éstas se lleven a cabo de forma eficiente y eficaz.



Para tener una buena administración se debe contar con gerentes que ejecuten principalmente cuatro funciones:

Planeación	Organización	Dirección	Control	Las 4 funciones dirigen a:
<ul style="list-style-type: none"> Definir objetivos, establecer estrategias y desarrollar planes para coordinar actividades. 	<ul style="list-style-type: none"> Determinar lo que es necesario realizar, como llevarlo a cabo y con quien se cuenta para hacerlo. 	<ul style="list-style-type: none"> Motivar, dirigir y cualesquier otras acciones involucradas con dirigir al personal. 	<ul style="list-style-type: none"> Dar seguimiento a las actividades para garantizar que se logren conforme a lo planeado. 	<ul style="list-style-type: none"> Alcanzar los propósitos establecidos por la organización.

28

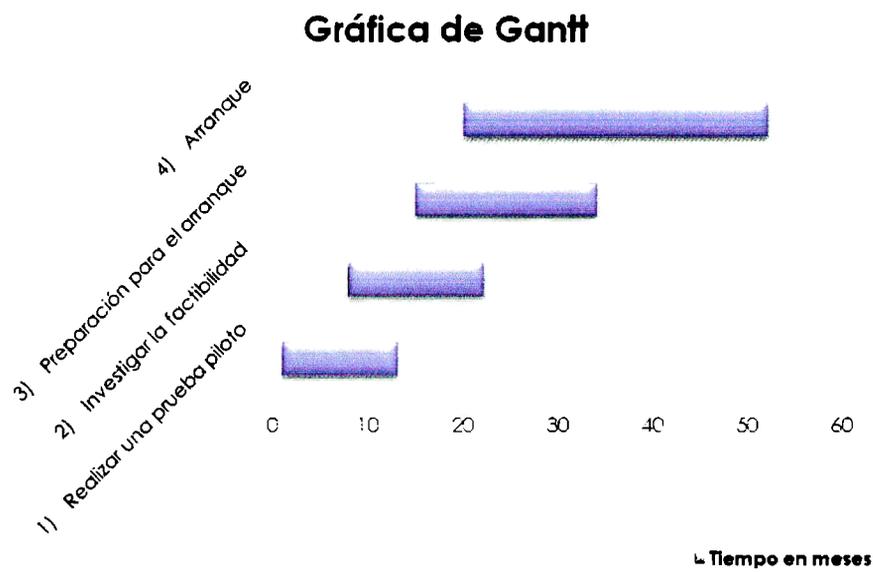
Planeación

Plan de tiempos (gráfica de Gantt)

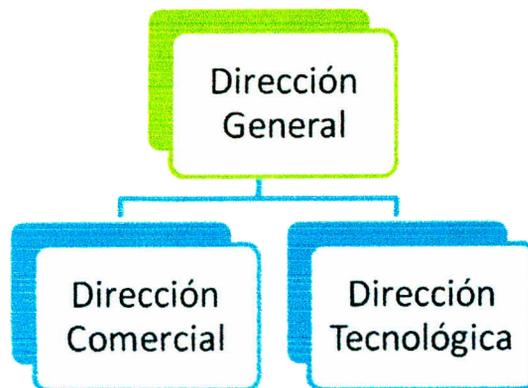
Tarea	Inicio	Término	Duración total
1) Realizar una prueba piloto ofreciendo el servicio a domicilio, con grupos pequeños.	jul-12	may-13	12 meses
2) Investigar la factibilidad de la idea de negocio.	ene-13	jul-13	6 meses

²⁸ ROBBINS Stephen. ADMINISTRACIÓN, Capítulo 9. Pearson/Prentice Hall. México. 10ª ed, 2010

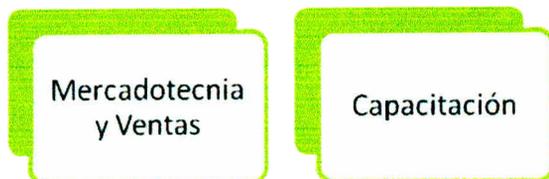
3) Preparación para el arranque de la empresa	ago-13	dic-13	4 meses
4) Arranque	ene-14	ene-15	12 meses



El organigrama de Siempre Actual se basa a corto plazo en una estructura vertical. Esta es la estructura de la organización al principio de las operaciones debido a que solo constará de 3 personas, que van a ser los que en un principio realicen todas las operaciones.



En el mediano y largo plazo, la estructura organizacional de la empresa aumentará. Así mismo, necesitamos encargarnos de optimizar el recurso de mercadotecnia y capacitación.



Acerca de los Roles gerenciales

Retomando nuevamente del libro de Robbins Administración, presento los roles que los gerentes de Siempre Actual tendrán:

- Roles interpersonales: involucran a las personas y otros deberes que son de naturaleza ceremonial y simbólica. Son representante, líder y enlace.

- Roles informativos: involucran reunir, recibir y transmitir información. Son monitor, difusor y portavoz.
- Roles decisorios: conllevan a la toma de decisiones o elecciones. Son emprendedor, manejador de problemas, asignador de recursos y negociador.

Las actividades deben incluir reflexión (razonamiento) y acción (ejecución). En niveles más altos de la empresa, los roles de difusor, representante, negociador, enlace y portavoz son más importantes, mientras que el rol de líder es más importante para los gerentes de menor nivel.

Habilidades de los gerentes

Habilidades técnicas: son el conocimiento específico del trabajo y las técnicas necesarias para realizar competentemente las tareas laborales. Importantes para el gerente de primer línea.

Habilidades humanas: involucran la capacidad de trabajar bien con otras personas, tanto de manera individual como en grupo. Importante en todos los niveles gerenciales.

Habilidades conceptuales: son las habilidades que los gerentes utilizan para pensar y conceptualizar situaciones abstractas y complejas. Importantes para el gerente de alto nivel.

Otras habilidades gerenciales:

- Delegar eficazmente (asegurarse de que el trabajo se hace bien)
- Ser un comunicador eficaz
- Razonar críticamente
- Administrar la carga de trabajo/tiempo
- Identificar claramente los roles de los empleados
- Crear un entorno de apertura, confianza y reto

¿Qué es una organización?

Acuerdo deliberado de personas para llevar a cabo un propósito específico. Debe de tener un propósito específico, cuenta con personas y tiene una estructura.

Como organización, Siempre Actual tiene como propósito dar el mejor servicio de capacitación y educación a adultos mayores.

También se tomará en cuenta el entorno:

- “Ambiente externo: se refiere a factores y fuerzas de fuera de la organización que afectan su desempeño, incluye dos componentes el entorno específico y el general:
 1. Entorno específico: incluye fuerzas externas que afectan directamente las decisiones y acciones de los gerentes y tienen importancia directa para el logro de los objetivos de la organización. Las principales fuerzas las conforman los clientes, proveedores, competidores y grupos de presión.
 2. Entorno general: las amplias condiciones económicas, político – legales, socioculturales, demográficas, tecnologías y globales que afectan a una organización se incluyen en el entorno general.”²⁹

Sin duda el entorno es algo que afecta de forma relevante a los gerentes, en mi caso la principal es el entorno específico ya que en gran medida dependemos de los clientes

Estructura y Diseño Organizacional

Para poder definir una estructura organizacional se debe saber que es, según Robbins en su libro de Administración “La estructura organizacional es la distribución formal de los puestos de una organización”.³⁰

²⁹ Stephen P. Robins. ADMINISTRACIÓN **Capítulo 3** Pearson/Prentice Hall. México 10 edición, 2010

³⁰ ROBBINS Stephen. ADMINISTRACIÓN, Capítulo 9. Pearson/Prentice Hall. México. 10ª ed, 2010

Para poder hacer un nuevo diseño organizacional deben contemplarse, seis elementos claves:

1. Especialización del trabajo: cada empleado se especializa en alguna tarea laboral.
En el caso de la empresa que pienso crear SIEMPRE ACTUAL, es indispensable que cada empleado tenga una labor diferente y estar realmente especializado.
Por ejemplo la persona de comercialización tiene la tarea específica de relaciones públicas y de dar a conocer el servicio, diferente a lo que se dedicará el encargado de Plataformas, encargado de subir las clases a una plataforma.
2. Departamentalización: se agrupan las funciones comunes para que se realicen de forma coordinada. En el caso de Siempre Actual están coordinados por funciones.
3. Cadena de mando: el cómo se organiza la empresa desde los niveles más altos hacia los bajos. En la cadena de mando se describen tres conceptos:
 - 1) autoridad: gerente, derecho a decir que es lo que debe de hacer la gente.
 - 2) responsabilidad: obligación de desempeñar bien su trabajo
 - 3) unidad de mando: reportarle a un solo gerente.
4. Tramo de control: cantidad de personas que puede controlar el gerente.
5. Centralización; Las decisiones se concentras en niveles superiores, esta es la forma en la que actuaría Siempre Actual.
6. Formalización: procedimientos y reglas de una empresa. Siempre Actual, será dirigido por un manual de procedimientos, para que el empleados sepan las reglas y el cómo actuar dentro de la empresa.

Estructura mecanicista y orgánica

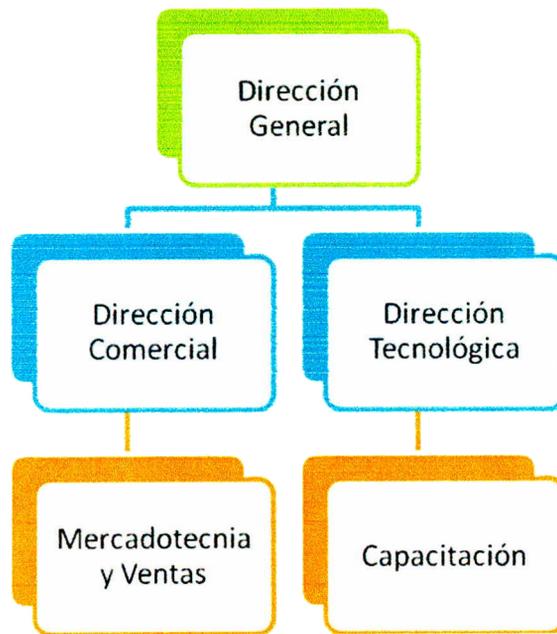
Siempre Actual se destacará por una estructura orgánica, que busca ser una estructura flexible en donde a pesar de que los empleados sean especializados en su áreas, tengan la apertura y conocimiento de todas las áreas. Todos tenemos un mismo fin, y ese es dar la mejor calidad y servicio a los adultos y adultos mayores.

FACTORES DE CONTINGENCIA

La estructura organizacional de la empresa, va ligada directamente a la estrategia del negocio, lo que implica facilitar el logro de los objetivos que se tienen como empresa.

La estructura de Siempre Actual, está ligada al objetivo principal de la empresa, que es ofrecer cursos de tecnologías de información de calidad con enfoque al nicho de mercado de adultos y adultos mayores.

A continuación, presento el organigrama de Siempre Actual:



En cuanto al tamaño, como la empresa está en el proceso de creación es muy pequeña, ya que al corto plazo representa únicamente tres personas.

Tecnología, en este caso puesto que la empresa está relacionada como tal con tecnología, contará con procesos y plataformas diseñadas para ofrecer el mejor servicio posible

DISEÑOS ORGANIZACIONALES COMUNES

Siempre Actual se trata de una estructura muy simple con poca departamentalización, por el tamaño es centralizada completamente.

También es una estructura funcional, ya que se agrupa por funciones similares o relacionadas, por ejemplo:



Es estructura divisional, porque está formada por dos grandes divisiones separadas y semiautónomas como lo es comercialización y dirección tecnológica.

DESAFIOS DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL

Para Siempre Actual la comunicación con los empleados, será primordial con el fin de crear un ambiente laboral de confianza y apertura.

Como es una empresa nueva, se buscará que se adapte continuamente a cualquier cambio, sufrido por el constante aprendizaje.

Para satisfacer la necesidad SIEMPRE ACTUAL buscará proporcionar la actualización con el mundo, y que está dispuesto a enseñarles.

Otro resultado importante es contar con un profesorado altamente capacitado, paciente, perseverante y con alta tolerancia a la frustración, buscando que se tenga empatía suficiente con el cliente; algo que se considera difícil de encontrar, y que dará el valor agregado a este servicio.

El proceso de selección es muy importante, ya que lo ideal es encontrar a la persona ideal para cada puesto.

A continuación el proceso de selección que tomará Siempre Actual basado en Stephen Robbins, Comportamiento organizacional:



1. Los candidatos envían la información, en base a la información se hará un corte preliminar para verificar el perfil del candidato y su cumplimiento con los requisitos básicos del puesto.

El curriculum y las cartas de recomendación, serán parte importante para filtrar los candidatos que cumplan con el perfil de la vacante.

2. Selección sustantiva. La idea es que en este paso los candidatos, realizarán pruebas de personalidad e integridad.

La de personalidad es de gran importancia para saber si el candidato es positivo, tolerante y perseverante, actitudes más enfocadas al cliente. Mientras que integridad, tendrá que ver con la ética, confiabilidad, responsabilidad y honestidad del candidato. Ojo los empleados, será necesario que tengan arriba de 50 años.

Las pruebas de simulación de desempeño, estarán mucho más enfocadas para la vacante de facilitador, ya que es de gran importancia que el desarrollo de los cursos (servicio primordial de Siempre Actual) se haga de buena forma.

Las entrevistas también serán importantes dentro del proceso de selección, es importante conocer personalmente a los candidatos así como las reacciones que se derivan dentro de una entrevista.

3. Selección contingente. Se hará una revisión final de todo lo que se mostró en la selección sustantiva. Es el paso final para determinar si el candidato es el ideal.

4. Oferta. Después de hacer la revisión. Dar la oferta al mejor candidato.

Programas de Capacitación

La capacitación puede ir desde ofrecer a los empleados cursos de aptitud hasta cursos muy avanzados.

En Siempre Actual no se darán capacitaciones de Aptitudes básicas de alfabetismo, ya que por este lado, será indispensable que todos los empleados cuenten al menos con la licenciatura.

Tampoco se ofrecerán Aptitudes Técnicas, ya que este tipo de aptitudes son las que se ofertarán en nuestros cursos.

La capacitación que si se utilizaría fuertemente es la de las Aptitudes interpersonales, ya que la idea es que se capaciten para una mejor interacción entre compañeros, con los jefes y por supuesto con el cliente.

La capacitación para desarrollar aptitudes para resolver problemas, ayudará sobre todo a los gerentes.

Métodos de Capacitación

En Siempre Actual se buscará llevar un método de capacitación informal, buscando adaptarla a las necesidades requeridas por el empleado. Habrá algunos que necesiten más de algún programa que de otro.

La idea es que al terminar la capacitación se evalúe la eficiencia del curso y saber qué programa de capacitación le sirve a cada empleado. La idea es que se motive al empleado para que reciba y perciba de mejor manera la capacitación.

Evaluación del desempeño

Principalmente ayudará a tomar decisiones sobre el recurso humano. Con las evaluaciones, también se puede conocer si se requiere o no una capacitación y en qué área. También nos ayudará a considerar la parte de bonos que Siempre Actual pretende dar a los empleados por su buen desarrollo.

¿Qué evaluaremos?

- Resultados de tarea individual
- Comportamiento

Las evaluaciones serán determinadas principalmente por cada gerente de área.

¿Qué métodos utilizaremos?

Escalas gráficas de calificación. Se utilizará este método porque es el más completo, ya que abarca en conjunto factores como desempeño, calidad de trabajo, conocimiento, asistencia y atención. Cada uno de estos factores serían los evaluados por Siempre Actual.

Para mejorar la evaluación de desempeño, se utilizará principalmente la retroalimentación, ya que es muy importante que los empleados conozcan sus fortalezas y debilidades, dando hincapié en una mejor motivación ofreciéndoles la capacitación que necesiten.

Siempre actual buscará diversidad entre cada uno de sus empleados, con la finalidad de nivelar cada área. Esto ayudará a tener áreas multidisciplinarias más productivas.

Orientación

Orientación y socialización de empleados nuevos

La orientación es la actividad de recursos humanos que se ocupa de introducir a los nuevos empleados en la organización, en los cometidos de su puesto y presentarles a otras personas con las que trabajarán. En general, la orientación es una parte del proceso de ubicación del empleado, el cual también se relaciona con el proceso de socialización.

Asignación del puesto de trabajo

La ayuda mediante supervisores con experiencia permite transmitir a los recién incorporados los valores, normas, actitudes y comportamientos que se consideran adecuados.

Evaluación de la selección y la orientación

Técnicas de mejora:

Entrevista de salida. Una forma de descubrir la razón por la que los empleados nuevos se marchan muy poco tiempo después de ser contratados es realizar una entrevista de salida, preparando un informe con la información de por qué y cómo se puede mejorar.

Está técnica en particular me parece muy buena idea, para implementarse en Siempre Actual.

Como conclusión me pareció un capítulo muy enriquecedor del cómo se debe realizar un buen procedimiento de selección, que ayude al éxito de un buen reclutamiento.

Políticas y prácticas de Recursos Humanos

Recursos humanos

En el caso de Siempre Actual, se buscará de forma concreta hacer una planificación de recursos humanos, analizar de forma continua y eficiente los puestos, su rendimiento, verificar que el reclutamiento y selección se haga de forma adecuada. En cuanto a la gestión y planificación de la carrera profesional, considero que será difícil ofrecer un plan de carrera, ya que es una empresa de nueva creación.

En cuanto a la retribución, Siempre Actual dará bonos trimestrales en base al número de cursos impartidos durante ese tiempo así como considerar que se haya dado el mejor servicio. Es por ello que se evaluarán a los empleados de forma constante, para verificar que todo esté en orden.

Es por ello que se deberán hacer análisis:

Análisis a nivel de la organización

Siempre Actual hará una evaluación de la estrategia organizacional de forma bimestral (corto plazo), anual (mediano plazo) y cada cinco años (largo plazo)

Análisis a nivel de tarea

También se hará una evaluación por empleado del cómo está llevando a cabo, cada una de sus tareas. En esencia, un análisis que proporcione información básica que contienen los puestos de trabajo., las habilidades necesarias para realizar esas tareas y el nivel de rendimiento mínimo aceptable.

Análisis a nivel personas

Buscar que el rendimiento del empleado sea el mejor.

Implantación de los programas de formación y desarrollo

Siempre Actual implantará un programa de formación y desarrollo tomando en cuenta la siguiente guía:

- ¿Quién participará en el programa? Todos los empleados
- ¿Quién impartirá la formación? Se contratará a un asesor externo.
- ¿Qué medios de formación se emplearán? Conferencias y pláticas
- ¿Cuál debe ser el grado de aprendizaje? Al menos el medio, que es el desarrollo de habilidades, o la adquisición de habilidades para trabajar en un área concreta
- ¿Dónde se llevará a cabo el programa? En instalaciones diferentes a la empresa.

Al finalizar el programa se realizará un contrato, describiendo los beneficios de la plática o conferencia y cómo los pondrá en práctica.

Selección del programa

La elección del programa se basa en la respuesta a las tres preguntas siguientes:

- ¿Qué habilidades deben de adquirir los empleados?
- ¿En qué grado deben de adquirirse dichas habilidades?
- ¿Qué programas de formación y perfeccionamiento son los más adecuados para las habilidades y el grado de adquisición requeridos?

Programas de formación: métodos y medios

En general, los programas se llevan a cabo en el lugar de trabajo se dividen en dos categorías: en el puesto y fuera del puesto.

Siempre Actual utilizará una formación fuera del lugar de trabajo la cual permite al empleado adquirir habilidades y conocimientos estando alejado de las presiones habituales del trabajo.

Se utilizará por ejemplo: Instrucción programada, Cintas de video, Video interactivo/enseñanza por computadora.

Facilitación del rendimiento futuro de los empleados

La capacitación principal de Siempre actual se definirá principalmente en la adecuación del trabajo en equipo.

Desarrollo de directivos. Se buscará a alguien externo para que capacite a la gente.

Evaluación de los programas de formación y desarrollo

La evaluación de los programas de formación y desarrollo es una actividad útil y necesaria, se necesita una evaluación para saber si sirvió o no.

Criterios de evaluación:

- ¿Se ha producido algún cambio?
- ¿Se debe el cambio a la formación?
- ¿Se relaciona el cambio verdaderamente con el logro de los objetivos de la organización?
- ¿Se producirán cambios similares con otras personas que participen en el mismo programa de formación?

Diseños de evaluación

Los diseños de evaluación implantados por Siempre Actual, son importantes porque ayudan a comprobar si se han alcanzado mejoras.

En conclusión la formación y desarrollo de competencias es muy importantes para saber cómo se está desarrollando la empresa así como cada uno de sus empleados. La planeación es muy importante y puede ayudar al rendimiento y motivación de los empleados.

Manual de procedimientos

Alcance y vigencia

El presente manual busca ser una guía para la contratación del capital humanos en Siempre actual. Dicho manual tendrá una vigencia desde el primero desde el 01 de enero del 2013 hasta el 01 de enero de del 2014. Cada año se someterá a revisión con el fin de actualizarlo de acuerdo a los objetivos de la organización.

Objetivo del Manual

Describir de forma detallada las descripciones y perfiles de puestos para las distintas áreas en la empresa .Dentro del proceso de selección de personal se debe incluir una serie de documentos como son las solicitudes, los distintos exámenes de aplicación a candidatos y finalmente el contrato que se firmará por parte del nuevo empleado.

Una vez realizado este manual, el director general podrá tomar decisiones importantes, en base al reclutamiento de los perfiles diseñados (anexos).

Misión y Valores de la organización

Misión

Estamos comprometidos a contribuir al progreso de México, actualizando y capacitando personas adultas y adultas mayores, que oscilan entre los 50 y 75 años. La capacitación se dará en los siguientes ramos principalmente:

Computación Básica

Redes sociales

Diseño digital

Uso de Internet

Con esta Misión, Siempre Actual se compromete a capacitar a este sector que se encuentra desatendido por la sociedad.

Valores

- ENFOQUE AL CLIENTE.
- HONESTIDAD.
- COMPROMISO.
- PACIENCIA.
- EFICIENCIA.
- RESPONSABILIDAD.

Enfoque al cliente: Dado el segmento de mercado nuestro objetivo es que el cliente se sienta cómodo y atendido por Siempre Actual.

Honestidad: Coherentes y sinceros (decirles la verdad) con los clientes.

Compromiso: La promesa y acción de que el cliente se actualice y aprenda sobre las tecnologías de información.

Paciencia: Tolerar y mantener la calma frente a una situación de frustración frente al cliente.

Eficiencia: Capacidad de lograr el objetivo de capacitación y actualización sobre las tecnologías de información.

Responsabilidad: Tener la obligación moral de cumplir con las expectativas del cliente.

Normas y Políticas de Siempre Actual

EL código de conducta y políticas de la empresa son muy importantes, sobre todo en el aspecto de ofrecer un servicio de calidad. Cada empleado estará consciente de todo lo pronunciado en este manual. Es responsabilidad de los gerentes de área ejercer cada una de las políticas aquí mencionadas:

Horarios

- Los empleados tendrán que trabajar de lunes a sábado, excepto los días feriados.
- Trabajarán de 8 horas al día de lunes a viernes y los sábados 4 horas, dependiendo del puesto y funciones.
- El horario de entrada para todos los empleados de tiempo completo de la organización es a las 8 de la mañana y la salida será a las 5 de la tarde. Para su ingreso los empleados tendrán una tolerancia de 5 minutos.
- Todos los empleados checarán su entrada en la recepción.
- Los empleados tienen derecho a 1 hora de comida.

Uniformes

- Los instructores son los únicos que utilizarán uniforme, para que puedan ser identificados fácilmente por el cliente.
- El resto de los empleados tendrá que vestir formal, no casual.

Vacaciones y Ausencias

- Las vacaciones de los empleados se entregarán de acuerdo a las estipuladas por la Ley Federal del trabajo¹², es decir que si un empleado lleva trabajando un año en la empresa tiene derecho a un mínimo de 6 días de vacaciones con goce de sueldo.
- Las ausencias se podrán justificar siempre y cuando se entregue una incapacidad firmada por el Seguro social.
- Si se presentan 3 retrasos durante el mes, será descontado un día de sueldo.

Bonos

- Los empleados podrán recibir un bono extra, si en su evaluación salen calificados de forma positiva.

Políticas de Conducta

- El lenguaje que se utilice en la empresa es muy importante, tiene que ser de forma respetuosa.
- Dada la naturaleza de los clientes, no se permitirá ninguna falta de respeto por parte del empleado.
- Se prohíbe la entrada en la empresa bajo las influencias del alcohol o cualquier otro tipo de sustancia.
- No se permitirá ningún tipo de agresión ya sea verbal o física dentro de la empresa.

Dependiendo la falta de conducta se determinará sanción, esta puede ir desde una llamada de atención hasta el despido del empleado.