

ANEXOS

Anexo 1 Ficha técnica encuesta empresas

Situación

Analizar la aceptación y uso del servicio del E-learning en empresas del Sector Tecnológico y BPOs ubicadas en la ciudad de Bogotá.

Objetivos de la Investigación

Objetivo general

Realizar una investigación a una muestra de las empresas seleccionadas del servicio E-learning, ubicadas en Bogotá cuyo tamaño sean medianas y grandes de los Sectores de Clase Mundial seleccionados buscando identificar clientes potenciales y tendencia del uso del servicio.

Objetivos específicos

1. Identificar la aceptación para contratar el servicio.
2. Identificar las necesidades del cliente.
3. Identificar próximos proyectos.
4. Conocer el interés del cliente sobre el servicio.
5. Conocer el estado actual de la capacitación en las empresas.
6. Medir el nivel de confianza para contratar el servicio a través de terceros.
7. Identificar la disponibilidad de recursos económicos.
8. Conocer las expectativas de los clientes potenciales.

Tiempo estimado 20 minutos

Método de investigación

El método seleccionado fue la encuesta enfocada a especialistas en áreas Recursos Humanos, Capacitación, Calidad o Gerencia General en cada una de las empresas, los cuales se eligieron teniendo en cuenta su nivel jerárquico y conocimiento en el tema objeto de la investigación.

Perfil Especialistas

Directores o líderes del Departamento de Recursos Humano o Gerentes Generales y Administradores

Método de recolección

Encuesta telefónica y virtual a cada especialista de la organización.

Cobertura geográfica Bogotá D.C.

Sector y tamaño de las empresas

Empresas medianas y grandes de los Sectores de Clase Mundial Tecnológico y Bps (Business Process Outsourcing) ubicadas en Bogotá D.C.

Universo muestral 217 empresas (117 TI, 100 BPO&O)

Tamaño de la muestra 17 empresas

Muestreo

En el caso analizado se usará la fórmula para determinar la muestra en poblaciones finitas:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

Donde:

N =	217 empleados	Tamaño de la población
Z =	1,96 para el 95% de confianza	Nivel de confianza
P =	2%	Probabilidad del evento
Q =	1 - P = 98%	
E =	6,5%	Margen de error

$$n = \frac{16,3391}{0,9879} = 16,54$$

$$n \approx 17$$

EMPRESAS ENCUESTADAS:

1. UNISYS
2. VERYTEL
3. INVERSER
4. NCR COLOMBIA
5. TECHNO EVOLUCION
6. LISTOS SA.
7. ITELCA
8. MCANN ERICSON CORPORATION
9. DIGITAL WARE
10. COMWARE
11. MCKINSEY & COMPANY
12. SERVINFORMACIÓN S.A.S.
13. EVERIS COLOMBIA LTDA.
14. ULTRADIFUSIÓN LTDA.
15. DIGIWARE DE COLOMBIA S.A.
16. WM WIRELESS & MOBILE LTDA.
17. DATA CONTROL LTDA.

Anexo 2 Ficha técnica encuesta trabajadores

Situación

La formación virtual ha transformado los hábitos de los usuarios en los distintos sectores en donde es utilizada esta herramienta. Resulta interesante conocer cuál es la percepción de los trabajadores respecto al e-learning especialmente dentro de compañías en donde existe el potencial para desarrollarlo o mejorarlo.

Objetivos de la Investigación

Objetivo general

Indagar y analizar el conocimiento y experiencias que tienen los trabajadores respecto al e-learning dentro de las compañías relacionadas con el sector tecnológico en la ciudad de Bogotá.

Objetivos específicos

1. Identificar la percepción de los trabajadores respecto a la formación virtual.
2. Identificar los factores que los trabajadores consideran importantes en una herramienta e-learning.
3. Identificar las áreas en las que se usa el e-learning dentro de las compañías.

Tiempo estimado 5 minutos

Método de investigación

Se seleccionaron trabajadores que pertenecen a compañías en las cuales el e-learning tiene potencial para ser desarrollado o que ya tienen implementado algún tipo de formación virtual.

Perfil Especialistas

Trabajadores profesionales de distintas áreas de las empresas.

Método de recolección

Encuesta personal o virtual a cada persona.

Cobertura geográfica Bogotá D.C.

Universo muestral

Se calculan 84.000 personas de acuerdo a los datos de Proexport para el sector: 16.000 empleados para software, 10.000 en servicios TI y 58.000 de call centers. (2) Dado que la muestra será de menos del 5% de la población total se considera una población infinita.

Tamaño de la muestra 30 trabajadores

Muestreo

En el caso analizado se usará la fórmula para determinar la muestra en poblaciones finitas:

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{d^2}$$

Donde:

Z=	1,96 para el 95% de confianza	Nivel de confianza
P=	2%	Probabilidad del evento
Q=	1 – P = 98%	
E=	5%	Margen de error

$$n = \frac{0,0753}{0,025} = 30,12$$

$$n \approx 30$$

Anexo 3 Encuesta aplicada a empresas

Universidad EAN
E-learning Empresarial
Investigación de Mercados

Encuesta Dirigida a Especialista

Empresa: _____

Nombre Especialista: _____

Cargo: _____ Área: _____

Tamaño: _____ Sector: _____

Tipo de Empresa: _____ Objeto Social: _____

Agradecemos su tiempo y honestidad en el desarrollo de la encuesta, la información obtenida en esta investigación es confidencial y solo será utilizada para nuestro proyecto.

A continuación encontrará una serie de preguntas que nos permitirán medir el nivel de importancia de la capacitación virtual o E-learning en su organización:

1. ¿Conoce que es el E-learning y/o sabe cómo funciona?

Sí _____ No _____

2. ¿La empresa ofrece servicios de E-learning?

Sí _____ No _____

3. ¿La empresa cuenta con procesos de capacitación para sus empleados?

Sí _____ No _____

4. ¿La capacitación se hace de manera virtual o presencial? _____

5. ¿Quién o qué área se encarga de la capacitación en la empresa?

Recursos Humanos _____
Tecnología _____
Otra _____ ¿Cuál? _____

6. ¿Piensa que la capacitación virtual es viable para su empresa?

Sí _____ No _____

7. ¿Cómo se enteran sus empleados de las políticas, negocios o metas de la compañía?

8. ¿Cuál es el proceso de capacitación virtual en su organización?

9. Los módulos de capacitación son creados por un tercero o al interior de la organización?

Tercero _____
Empresa _____

10. ¿Con que frecuencia su personal antiguo requiere ser capacitado nuevamente?

Mensual _____
Semestral _____
Anual _____
Otro _____ ¿Cuál? _____

11. ¿Cuál es el tiempo promedio de capacitación o inducción de un funcionario nuevo?

De 1 a 3 Horas _____
De 4 a 8 Horas _____
1 Semana _____
Otro _____ ¿Cuál? _____

12. ¿El área del funcionario influye en este tiempo?

Sí _____ No _____

13. ¿La rotación de personal es alta o baja?

Alta _____ Explique _____
Baja _____

14. ¿La capacitación virtual se desarrolla con algún software específico?

Sí _____ No _____
¿Cuál? _____

15. Si su empresa no utiliza el E-learning, ¿Contrataría a un tercero para dicho desarrollo?

Sí _____ No _____

16. Si su empresa utiliza el E-learning, ¿Tiene identificada alguna necesidad o tema específico para desarrollarla?

Sí _____ No _____
¿Cuál? _____

17. Dentro de los procesos de capacitación de su empresa, ¿Hay algún proyecto próximo a comenzar?

Sí _____ No _____
¿Cuál? _____

18. ¿La empresa cuenta con la infraestructura tecnológica para E-learning al interior de la organización?

Sí _____ No _____ ¿Cuál?

19. ¿Los desarrollos de software o las mejoras tecnológicas están incluidos dentro de los planes estratégicos de la organización?

Sí _____ No _____

20. ¿Actualmente la empresa cuenta con recursos económicos para desarrollar e implementar E-learning?

Sí _____ No _____

21. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por un curso de capacitación virtual?

De 1 millón a 5 millones _____
De 5.1 millón a 10 millones _____
De 10 millón a 30 millones _____
Otro _____ ¿Cuál? _____

22. ¿La empresa contrataría los servicios de desarrollo de E-learning en el corto plazo?

Sí _____ No _____

23. ¿Contratarían para el proyecto a una empresa de desarrollo joven o con pocos años en el mercado?

Sí _____ No _____

24. ¿Sabe usted que su empresa hace parte de un sector de transformación productiva (llamado también de clase mundial) impulsado por el Gobierno a través del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo?

Sí _____ No _____

¿Están desarrollando algún proyecto asociado con este sector de transformación productiva?

Sí _____ No _____

¿Cuál?

25. ¿Tiene algún comentario adicional o sugerencia sobre los desarrollos de E-learning:

¡Muchas Gracias por su Colaboración!

Yira Elena Buelvas Hernández
Jazmín E. Cordero Rodríguez
Gina Paola González Ávila
Esp. Gerencia de Proyectos
Universidad EAN

Anexo 4 Encuesta aplicada a trabajadores

Universidad EAN
E-learning Empresarial
Investigación de Mercados

Encuesta Dirigida a Trabajadores

Nombre: _____

Empresa: _____ Área: _____

Sector Económico de la Empresa _____ Tamaño Empresa: _____

Agradecemos su tiempo y honestidad en el desarrollo de la encuesta, la información obtenida en esta investigación es confidencial y solo será utilizada para nuestro proyecto.

A continuación encontrará una serie de preguntas que nos permitirán medir el conocimiento e importancia de la capacitación virtual o E-learning:

1. ¿Conoce que es el E-learning y/o sabe cómo funciona?

Sí _____ No _____

2. ¿Prefiere un programa de capacitación virtual o presencial dentro de su empresa?

Presencial _____ Virtual _____

3. ¿Qué área se encarga de la capacitación dentro de su empresa?

Recursos Humanos _____
Tecnología _____
Otra _____ Cual? _____

4. ¿Piensa que el e-learning es útil como herramienta de capacitación?

Sí _____ No _____

5. ¿En la empresa en la que labora se usa e-learning en los programas de capacitación?

Sí _____ No _____

6. Si en su empresa se utiliza e-learning, el resultado ha sido:

Excelente _____ Bueno _____
Regular _____ Malo _____

7. Si en su empresa se utiliza e-learning, ¿este es desarrollado internamente o por un tercero?

Empresa _____ Tercero _____

8. Si ha utilizado herramientas de e-learning en su empresa, ¿considera que han contribuido en su formación personal o profesional?

Sí _____ No _____

9. Si ha utilizado herramientas de e-learning en su empresa, el sistema de gestión del aprendizaje fue (opciones múltiples):

De fácil acceso _____ De difícil acceso _____
Intuitivo _____ Poco intuitivo _____
Amigable _____ Poco amigable _____
Diseño agradable _____ Diseño poco agradable _____

10. Considera usted que el e-learning es útil en algunas de las siguientes áreas:

Inducción y capacitación _____
Procesos de calidad _____
Capacitación Técnica _____
Otro _____ Cuál? _____

11. ¿Le gustaría que la empresa en la que trabaja aumentara los procesos de capacitación bajo la modalidad e-learning?

Sí _____ No _____

12. ¿Cuáles cree que serían los principales retos a la hora de hacer accesible una solución de e-learning en su organización?

Financiación _____
Carencia de competencias en el equipo _____
Falta de apoyo de la dirección _____
Falta de recursos humanos _____
Elección de las tecnologías _____
Otro _____ Cuál? _____

13. ¿Qué características valoraría más en una plataforma de e-learning?

Que sea accesible y usable _____
Que cumpla estándares pedagógicos _____
Que sea escalable _____
Que se integre con los sistemas de su organización _____
Que tenga herramientas de colaboración _____

Que sea de Código Abierto _____
Otro _____Cuál? _____

14. ¿Tiene algún comentario adicional o sugerencia acerca de los desarrollos de E-learning?:

¡Muchas Gracias por su Colaboración!

Yira Elena Buelvas Hernández
Jazmín E. Cordero Rodríguez
Gina Paola González Ávila
Esp. Gerencia de Proyectos
Universidad EAN