

**Informe Técnico Final
Proyecto PDT
“Incorporación de Herramientas TIC en 200
Almacenes”**

**Código 09PDTE-7138
ONG Corporación Acción Emprendedora**

24 de Julio de 2011



1. Actividades y Grado de Avances¹

Fecha de Inicio: 24 de Marzo de 2010

Fecha de Cierre Informe Final: 24 de Julio de 2011

Carta Gantt de Actividades	mar-10	abr-10	may-10	jun-10	jul-10	ago-10	sep-10	oct-10	nov-10	dic-10	ene-11	feb-11	mar-11	abr-11	may-11	jun-11	Periodo	Grado Avance	Grado de Avance Total
1) Organización y Convocatoria Seminarios Difusión																	Mes 1 a 3	100%	100%
2) Seminarios de Inicio																	Mes 2 a 3	100%	100%
3) Selección de Beneficiarios																	Mes 3 a 4	100%	100%
4) Realización de Estudio de Base																	Mes 3 a 4	100%	100%
5) Talleres de Capacitación Curso "Negocio Redondo"																	Mes 3 a 7	100%	100%
6) Talleres de Capacitación "Alfabetización Digital"																	Mes 5 a 8	100%	100%
7) Talleres de Capacitación "Software El Almacén"																	Mes 6 a 9	100%	100%
8) Evaluación Talleres																	Mes 9 a 10	100%	100%
9) Seminario Intermedio ²																	Mes 10	100%	100%
10) Soporte e Implementación en terreno ³ .																	Mes 13 a 15	100%	100%
11) Seminario Final																	Mes 16	100%	100%

¹ El cronograma fue modificado mediante solicitud hecha a Innova Chile, además de incorporación de nuevas actividades.

² Actividad incorporada al proyecto para realizar Graduación de Cursos y entrega de Computadores con Software "El Almacén" a Beneficiarios.

³ Actividad agregada al proyecto luego de aprendizajes durante su ejecución. Consideró soporte técnico y capacitación en terreno (específicamente en almacenes) en la instalación y uso del Software.

2. Descripción de Actividades Realizadas

Previo a la descripción de cada una de las actividades desarrolladas en este PDT, se debe mencionar que el Anexo Técnico 1 contiene los antecedentes presentados a CORFO y por ende los objetivos originales de cada una de las actividades.

Estos han sido cubiertos en su totalidad, además de incorporarse nuevos objetivos en base a los aprendizajes obtenidos de la ejecución del proyecto.

1. Organización y Convocatoria Seminarios de Difusión.

Esta actividad, correspondiente al periodo Marzo, Abril y Mayo de 2010, comprendió las siguientes sub actividades, con los resultados que se resumen a continuación:

- **Validación de Programación:** dado que la planificación original consideraba inicio de actividades para el 1 de Enero de 2010, se debió validar los supuestos para la nueva fecha: 24 de Marzo. Como resultado, se propuso la reprogramación de actividades que tuvieran dificultades de realización. Puntualmente la mayor modificación tuvo relación con la Evaluación del Programa, pues coincidía con el periodo de mayor demanda para los Almacenes, por lo cual se propuso y aceptó su reprogramación en un mayor periodo de tiempo.
Complementario a lo anterior, se confirmó la necesidad de ejecutar las actividades para los Almaceneros en horario diurno, fundamentalmente en las mañanas, a diferencia del modelo tradicional de Acción Emprendedora. Esto pues, a diferencia de los emprendedores de otros sectores, es en las tardes – noches donde los Almacenes tienen más actividad, y por ende las mañanas quedaban libres para desarrollar actividades complementarias a los negocios.
- **Gestión de Proveedores:** al tener diferencias en la programación original versus la aprobada, se debió prospectar nuevos proveedores para Infraestructura y los diferentes servicios requeridos. Como resultado, se logró gestionar adecuadamente los diferentes proveedores, los cuales son los presentados en las páginas finales.
- **Planificación de Implementación de Software:** un tema fundamental en el proyecto fue desde un comienzo, que cada beneficiario pudiese utilizar el software en el que se les entrenó. Así, dado que el instrumento no permite la adquisición de Licencias y Hardware, CCU de manera particular comprometió su aporte de 1 Licencia del Software “El Almacén” y 1 Computador con Lector de Código de Barras por Beneficiario que complete el Proyecto aprobando el curso. De esta manera, hasta 200 Almaceneros podrán contar con lo requerido para gestionar adecuadamente sus almacenes, utilizando tecnología que les permita ser más competitivos y eficientes.
- **Entrenamiento de Vendedores:** un aspecto fundamental, derivado del aprendizaje de iniciativas similares durante el año 2008, fue el adecuado empoderamiento de los Vendedores de CCU, pertenecientes a la compañía. Éstos son, finalmente, los que interactúan con los Almaceneros clientes de CCU, y por ende la principal herramienta de comunicación para convocarlos a participar del proyecto. De esta manera, de forma conjunta, se realizó una Capacitación a los vendedores con el fin de que pudieran convocar de manera eficiente a los almaceneros. Uno de los resultados de esta actividad, fue la retroalimentación de éstos, pues se sugirió no realizar una convocatoria superior a las vacantes disponibles, pues los no inscritos/aceptados en esta convocatoria, rechazarían su participación en futuras versiones por “quedar fuera”. De esta manera, se acordó realizar una convocatoria inicial para solo 220 almaceneros, y una potencial segunda convocatoria acorde a las vacantes no utilizadas después de la primera convocatoria.

- **Elaboración de Programa:** de manera conjunta con CCU, se elaboró el programa del Seminario en que se invitó a postular e inscribirse a los almaceneros en el proyecto. El programa construido consideraba una introducción mediante un Video, que resumía las actividades realizadas el 2008 por CCU y Acción Emprendedora, para posteriormente presentar una descripción del proyecto por parte de Acción Emprendedora y finalmente una invitación de CCU, destacando la importancia del proyecto para el desarrollo de cada uno de los almaceneros. Éste programa se describe a continuación:

Programa Seminarios de difusión Inicio de Programa de capacitación Negocio Redondo 2010:

1. Presentación de Trabajo conjunto entre Acción Emprendedora y CCU.
 2. Objetivos de la Capacitación
 3. Sedes de Ejecución del Programa
 4. Postulación al Programa
- **Convocatoria Seminarios de Difusión:** finalmente, se realizó el proceso de Convocatoria, utilizando como Canales de Comunicación a los Vendedores de CCU, el Call Center de CCU y los Profesionales de Acción Emprendedora. Se utilizó como base a los clientes catalogados como “preferentes”, ante su crecimiento y/o potencial de desarrollo como clientes de CCU, siempre bajo el formato de micro y pequeña empresa (Canal Tradicional).

La convocatoria a los Seminarios fue realizada a través de las siguientes canales:

- Entrega de invitación formal a Seminario de Inicio Programa de Capacitación Negocio Redondo, realizada por los vendedores y jefes de marca a clientes preferentes de CCU.
- Llamados personalizados realizados por el Área de Comunicaciones, a cada una de las personas convocadas con la finalidad de confirmar asistencia a la actividad.

El material utilizado se adjunta en el **Anexo 9**.

2. Seminarios de Inicio

Se realizaron seminarios para presentar el proyecto a Almaceneros clientes de CCU, donde asistieron un total de 228 almaceneros. Los seminarios se realizaron en auditorios de 5 comunas, para así mantener el objetivo de abarcar diferentes lugares del Santiago Metropolitano.

La presentación realizada se presenta en el **Anexo 7**.

A continuación se resumen los antecedentes de estas actividades:

Como se puede apreciar, las convocatorias fueron desarrolladas fundamentalmente a inicios de Mayo, donde se pudo completar gran parte de los espacios disponibles de participación. Sólo fue necesario realizar una segunda etapa de convocatoria para Puente Alto, en Julio. Lo anterior resultó en un tremendo éxito, aunque en experiencias anteriores esto había sido lo más difícil de lograr.

Al término de los seminarios, se entregaron las *fichas de postulación*, los cuales contenían los datos requeridos para proceder a la selección – inscripción de los almaceneros en el proyecto.

Es importante destacar que se convocó a menos almaceneros de los inicialmente planificados (228 en vez de 300), debido a lo anteriormente indicado: se privilegió no alterar la relación de largo plazo entre CCU y sus clientes Almaceneros, lo cual podría generar dificultades para futuras réplicas del proyecto.

Por otra parte, fue fundamental en la ejecución de los Seminarios que estuviesen presente al menos tres profesionales de Acción Emprendedora, los que respondieron a todas las consultas de los Almaceneros. Esto permitió comenzar desde un inicio con una relación personalizada hacia éstos.

La inscripción de los capacitados se realizó a través de la Ficha de Postulación de Alumnos utilizada regularmente por la ONG Acción Emprendedora. En dicho instrumento (adjunto) se incluyen los siguientes datos:

- Identificación personal y familiar
- Lugar de residencia
- Lugar de ubicación de Negocio
- Ingresos promedios
- Datos comerciales

3. Selección de Beneficiarios

En base a los antecedentes presentados en la etapa anterior, se realizó el proceso de Selección. En la práctica, esta actividad se concentraba fundamentalmente en la confirmación del interés de los almaceneros por participar del proyecto. Históricamente se había confirmado la frecuente tendencia a

dejar de participar de este tipo de actividades de capacitación, por lo que fue fundamental utilizar diferentes estrategias para validar la real motivación por participar.

Así, el número de seleccionados que finalmente se inscribió ascendió a un total de **205**, de un total de 228 que inicialmente habían manifestado su interés en participar.

4. Realización de Estudio Base

Un elemento fundamental para la evaluación del impacto del proyecto, fue conocer los indicadores en el instante “cero”, es decir levantar una línea base. Esto implicó, el medir variables relevantes para cuantificar y cualificar a los almaceneros y su evolución pre y post proyecto.

Las variables consideradas, se resumen en las siguientes categorías:

- Demográficas: Edad, Sexo, Comuna, Nacionalidad, etc.
- Sociales: Situación Familiar, Cargas, Integrantes, etc.
- Educación: Escolaridad, etc.
- Laboral: Dependencia, Horas Dedicación, Facturación, Experiencias Anteriores, etc.
- Productivo (del Almacén): Años Empresa, Redes Apoyo, Ventas, Empleados, etc.

Estos datos fueron levantados previo al inicio de la primera actividad de Capacitación “Negocio Redondo”, y luego los datos fueron ingresados al Sistema de Gestión de Información que posee Acción Emprendedora.

Para el levantamiento de estos datos se utilizaron Fichas diseñadas con anterioridad por Acción Emprendedora.

De manera complementaria, Acción Emprendedora contrató una consultoría por el J-PAL PUC – MIT, obteniendo como resultado una metodología para realizar evaluación de impacto. Así, mediante evaluaciones aleatorias fue posible medir cuantitativa y cualitativamente el impacto de las intervenciones de Acción Emprendedora.

Lamentablemente, estas recomendaciones no pudieron ser implementadas en su totalidad, dado que los resultados de la consultoría fueron provistos durante la ejecución del programa (Diciembre 2010), lo que implicó que se podrán utilizar en el Programa Negocio Redondo de CCU 2011 y no en el 2010 (2010 cofinanciado por el PDT).

De esta manera para el Programa PDT se realiza solo una evaluación de resultados, es decir cantidades de beneficiarios que reciben servicios de capacitación, apoyo en terreno, y tasas de utilización del software⁴.

Dentro de las recomendaciones realizadas por J-PAL se puntualizó que no es necesario realizar seguimiento a los 200 participantes para obtener conclusiones validas y significativas. Obteniendo datos de 50 de estos participantes se pueden sacar conclusiones. Acogiendo esta recomendación y dado la gran cantidad de recursos humanos que se necesitan para recopilar esta información sumado a la negativa de algunos participantes de entregar información es que se obtuvo el diagnostico de 58 almacenes.

Las fichas obtenidas para recopilar esta información y los estudios sobre 58 almacenes se encuentran disponibles en el **Anexo Técnico 2**.

Antecedentes de la consultoría J-PAL y las metodología asociadas, se encuentran disponibles en el **Anexo Técnico 3**.

Complementario a lo anterior, a continuación se detalla las metodologías consideradas en el proceso formativo y las respectivas evaluaciones:

⁴ Cifras finales de utilización del Software serán reportadas en Informe Final, pues a la fecha de la elaboración de este informe aún estaban en elaboración estas cifras en alianza con CCU.

Evaluación formativa:

Para evaluar los procesos de aprendizaje de los capacitados en programa Negocio Redondo 2010, se aplicaron instrumentos de verificación a partir de los cuales cada alumno recibió una retroalimentación cuantitativa (nota) y cualitativa (informe verbal del docente).

Todos los alumnos que tuvieron más de un 75% de asistencia obtuvieron las calificaciones y aprendizajes necesarios para aprobar las 3 etapas de capacitación. Se adjuntan instrumentos de verificación de aprendizajes adquiridos, aplicados en el proceso.

Evaluación de participantes a la fecha de Negocio Redondo

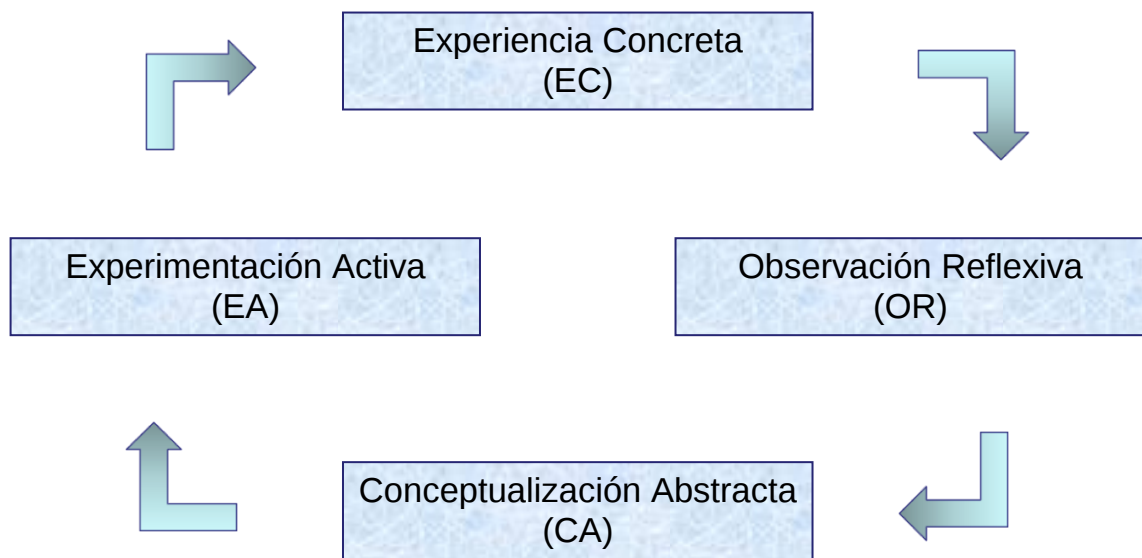
Para la evaluación de aplicó encuesta cualitativa para medir percepciones de los participantes, la información obtenida del instrumento se adjunta de PPT. En la encuesta de satisfacción se recogen también antecedentes de otras brechas de capacitación que desean cubrir los participantes, así como elementos que permitirán realizar mejoras para futuros planes de capacitación.

Metodología aplicada en Proceso Formativo:

Para la implementación metodológica del programa, la ONG Acción Emprendedora, viene trabajando desde hace más de cuatro años en procesos de integración de Andragogía que a diferencia de la Pedagogía recoge los aprendizajes adquiridos en la vida para mejorarlos y aplicarlos nuevamente para esto el docente se capacita para tener en cuenta las siguientes diferencias

Diferencias a considerar:	
EDUCACIÓN DE NIÑOS	EDUCACION DE ADULTOS
• Motivación del aprendizaje es externa. Motivada por el profesor. • Personalidad dependiente • No están preocupados en la aplicación práctica del aprendizaje • Aprendizaje centrado en la asignatura • Experiencia de vida es de poco valor como recurso de aprendizaje	• Numerosas experiencias de vida (positivas / negativas). • Motivaciones laborales y sociales. • Necesidades del aprendizaje relacionadas con la vida presente • Proclive al pensamiento abstracto. • Negocian la planificación de su aprendizaje a partir de sus necesidades. • Actúan independientemente (autoconcepto, autoestima) • Aprendizaje autodirigido • Centrado en la vida, valora conocimientos aplicables

Así mismo los docentes facilitadores de aprendizajes el programa Negocio Redondo se capacitaron para reconocer las características de los capacitados basándose en la siguiente información que permite un trabajo de aprendizaje destinado a la eficiencia y la personalización de cada proceso



Así mismo resulta fundamental mencionar que los vendedores recibieron una capacitación para entender el programa Negocio Redondo, adjuntándose PPT aplicado para realizar la actividad de inducción del programa.

5. Talleres de Capacitación Curso “Negocio Redondo”

Con esta actividad, se da inicio al núcleo de las actividades del proyecto. Esta actividad consiste en la ejecución de un curso llamado “Negocio Redondo”, el cual fue elaborado en 2008 por Acción Emprendedora a solicitud de CCU.

El foco del curso está en transferir conocimientos y desarrollar competencias, de acuerdo a las necesidades de gestión que usualmente tienen los Emprendedores que dirigen Almacenes. El Programa de estudio de esta actividad, como de las siguientes actividades se detallan en el **Anexo 5**.

Para garantizar un adecuado proceso formativo, se realizó un proceso de inducción para los docentes de cada una de las actividades. La presentación realizada se describe en el **Anexo 6**.

El curso consistió en 45 horas distribuidas en aproximadamente 2,5 meses, con **205** participantes iniciales, y donde los docentes fueron seleccionados en base a la evaluación que han tenido en experiencias anteriores con Acción Emprendedora. De esta manera fue posible garantizar un servicio de calidad, que pudiera satisfacer las expectativas de los beneficiarios.

SEDE	LUGAR DE REALIZACION	DIRECCIÓN	DIAS DE EJECUCIÓN	HORARIO
SANTIAGO	Centro de Emprendimiento Santiago Norponiente	Rafael Sotomayor 540	Lunes- Miércoles / Martes y Jueves	9:30 a 12:00
CONCHALÍ	Sede Comunal	Mar de las antillas 3586, esquina santa Inés	Lunes- Miércoles / Martes y Jueves	9:30 a 12:00
SAN JOAQUÍN	Infocap	Departamental 440	Lunes- Miércoles / Martes y Jueves	9:30 a 12:00
MAIPÚ	Duoc UC Maipú	Esquina Blanca 501	Lunes- Miércoles / Martes y Jueves	9:30 a 12:00
PUENTE ALTO	Centro de Emprendimiento Puente Alto	Clavero 334	Martes y Jueves	9:30 a 12:00
	Centro de Emprendimiento Puente Alto	Clavero 334	Lunes- Miércoles	9:30 a 12:00

En este proceso, se produjo la deserción de 18 beneficiarios, los cuales no cumplieron con el mínimo de 75% de asistencia, o directamente renunciaron al beneficio.

Así, con el 8,8% de deserción, el número de beneficiario que completó activamente esta etapa ascendió a **187**.

Las respectivas fechas asociadas a cada curso realizado se resumen a continuación:

Zona	Fecha	Horario	Inicio	Término
Puente Alto	Martes y Jueves	9.30 a 12hrs	18-05-2010	15-07-2010
	Lunes y Miércoles	9.30 a 12hrs	12-07-2010	13-09-2010
Santiago	Martes y Jueves	9.30 a 12hrs	18-05-2010	15-07-2010
	Lunes y Miércoles	9.30 a 12hrs	17-05-2010	14-07-2010
Maipú	Martes y Jueves	9.30 a 12hrs	18-05-2010	15-07-2010
	Lunes y Miércoles	9.30 a 12hrs	17-05-2010	14-07-2010
San Joaquín	Martes y Jueves	9.30 a 12hrs	18-05-2010	15-07-2010
	Lunes y Miércoles	9.30 a 12hrs	17-05-2010	14-07-2010
Conchalí	Martes y Jueves	9.30 a 12hrs	18-05-2010	15-07-2010
	Lunes y Miércoles	9.30 a 12hrs	17-05-2010	14-07-2010

6. Talleres de Capacitación “Alfabetización Digital”

En esta actividad, el foco es lograr transferir conocimiento y competencias para la utilización del Computador y Software Básico asociado a éste. Así, mediante un curso de 16 Horas realizadas en laboratorios de computación, con un PC por participante, se desarrollaron las clases de esta actividad.

Esto resulta fundamental para la siguiente etapa, donde se realizó el entrenamiento en una aplicación específica para la gestión de almacenes.

Esta actividad contó inicialmente con **187** participantes y registró 8 deserciones correspondientes a un 4,3%, completando así a 179 capacitados en esta materia. Considerando que la planificación inicial consideraba la participación de 150 beneficiarios, se han superado las metas iniciales.

A continuación se resume la información respecto a las sedes de la actividad:

SEDE	LUGAR DE REALIZACION	DIRECCIÓN	DIAS DE EJECUCIÓN	HORARIO
SANTIAGO	CFT Esperanza Joven	Moneda 1811	Lunes- Miércoles / Martes y Viernes	9:30 a 12:00
CONCHALÍ	Centro de Capacitación Alexis Zamora	Santa Inés 2393	Lunes- Miércoles / Martes y Jueves	9:30 a 12:00
SAN JOAQUÍN	Infocap	Departamental 440	Lunes- Miércoles / Martes y Jueves	9:30 a 12:00
MAIPÚ	Duoc UC Maipú	Esquina Blanca 501	Lunes- Miércoles / Martes y Jueves	9:30 a 12:00
PUENTE ALTO	Centro de Capacitación OSCUS	Nemesio Vicuña 349	Martes y Jueves	9:30 a 12:00
	Duoc UC Puente Alto	Av. Concha y Toro 1340	Lunes- Miércoles	9:30 a 12:00

Un aprendizaje importante en esta actividad, fue la necesidad de diferenciar los niveles de conocimiento de los alumnos. Esto pues existía una gran dispersión respecto a los conocimientos previos al curso por parte de los alumnos.

Así, en la medida de lo posible se conformaron grupos homogéneos en conocimientos previos, a modo de facilitar el aprendizaje y no desmotivar a quienes pudiesen tener mayores conocimientos previos. Además para ciertas clases de las salas con alumnos de menos conocimientos computacionales se incorporó a ayudantes que asistían a los alumnos.

Las fechas asociadas a cada uno de los cursos se resume a continuación:

Zona	Fecha	Horario	Inicio	Término
Puente Alto	Martes y Jueves	9.30 a 12hrs	27-07-2010	08-08-2010
	Lunes y Miércoles	9.30 a 12hrs	27-09-2010	15-10-2010
Santiago	Martes y Jueves	9.30 a 12hrs	20-07-2010	13-08-2010
	Lunes y Miércoles	9.30 a 12hrs	21-07-2010	04-08-2010
Maipú	Martes y Jueves	9.30 a 12hrs	20-07-2010	03-08-2010
	Lunes y Miércoles	9.30 a 12hrs	21-07-2010	02-08-2010
San Joaquín	Martes y Jueves	9.30 a 12hrs	19-07-2010	03-08-2010
	Lunes y Miércoles	9.30 a 12hrs	20-07-2010	04-08-2010
Conchalí	Martes y Jueves	9.30 a 12hrs	20-07-2010	04-08-2010
	Lunes y Miércoles	9.30 a 12hrs	21-07-2010	09-08-2010

7. Talleres de Software “El Almacén”

La siguiente actividad corresponde a los Talleres de Entrenamiento en el uso del Software de gestión “El Almacén”.

Esta actividad fue el núcleo de la etapa de difusión, pues es donde se propone que los almaceneros participantes modifiquen su manera de hacer gestión en sus empresas, incorporando activamente Tecnologías de Información a sus procesos, mediante un curso de 30 horas.

Cabe destacar que son contabilidad y gestión de inventarios los aspectos que tienen más problemáticas, y donde por cierto el software tiene sus mayores fortalezas. Así, se espera un importante impacto en las empresas participantes.

La actividad se centró en el aprendizaje por experiencia, de manera que en grupos de 20 alumnos en laboratorios de computación, los participantes reconocieron los aspectos y beneficios generales del software en la primera clase, para luego dedicarse al 100% en el uso de éste para el aprendizaje.

Un tema fundamental fue contar con la adecuada infraestructura y equipamiento, por lo que dentro de los servicios provistos por el proveedor del Software y respectivos docentes, estuvo la incorporación de Lectores de Códigos de Barra a todas las salas donde se realizan las capacitaciones.

Los lugares, fechas y horarios de realización de las capacitaciones se resumen en las siguientes tablas:

SEDE	LUGAR DE REALIZACION	DIRECCIÓN	DIAS DE EJECUCIÓN	HORARIO
SANTIAGO	CFT Esperanza Joven	Moneda 1811	Lunes- Miércoles / Martes y Viernes	9:30 a 12:00
CONCHALÍ	Centro de Capacitación Alexis Zamora	Santa Inés 2393	Lunes- Miércoles / Martes y Jueves	9:30 a 12:00
SAN JOAQUÍN	Infocap	Departamental 440	Lunes- Miércoles / Martes y Jueves	9:30 a 12:00
MAIPÚ	Duoc UC Maipú	Esquina Blanca 501	Lunes- Miércoles / Martes y Jueves	9:30 a 12:00
PUENTE ALTO	Centro de Capacitación OSCUS	Nemesio Vicuña 349	Martes y Jueves	9:30 a 12:00
	Duoc sede Puente Alto	Av. Concha y Toro 1340	Lunes- Miércoles	9:30 a 12:00

Zona	Fecha	Horario	Inicio	Término
Puente Alto	Martes y Jueves	9.30 a 12hrs	08-08-2010	09-09-2010
	Lunes y Miércoles	9.30 a 12hrs	18-10-2010	26-11-2010
Santiago	Martes y Jueves	9.30 a 12hrs	13-08-2010	09-09-2010
	Lunes y Miércoles	9.30 a 12hrs	04-08-2010	10-09-2010
Maipú	Martes y Jueves	9.30 a 12hrs	03-08-2010	09-09-2010
	Lunes y Miércoles	9.30 a 12hrs	02-08-2010	13-09-2010
San Joaquín	Martes y Jueves	9.30 a 12hrs	03-08-2010	09-09-2010
	Lunes y Miércoles	9.30 a 12hrs	04-08-2010	08-09-2010
Conchalí	Martes y Jueves	9.30 a 12hrs	04-08-2010	09-09-2010
	Lunes y Miércoles	9.30 a 12hrs	09-08-2010	13-09-2010

Durante la ejecución de esta actividad, se produjo un importante aprendizaje.

En general, los participantes aunque dispongan durante las clases del software mismo, requieren de una mayor dedicación y apoyo para practicar y así recuperar tiempos muertos, retrasos o ausencias a las capacitaciones.

Ante esto, CCU se propuso la entrega adelantada de las licencias y equipos (computador + lector), de manera de garantizar que a la fecha de finalización del proyecto, y por ende de la evaluación de impacto, sea posible medir adecuadamente éste. Esto finalmente no fue posible de realizar y los software y computadores fueron entregados después de la última clase, como se indicará en el punto 10.

8. Evaluación Talleres

La evaluación por parte de los alumnos fue realizada en la ultima clase de la etapa de capacitación del software “El Almacén” lo que corresponde a un universo de 179 alumnos que fueron los que finalmente se graduaron de las 3 etapas de capacitación. A estos se les entrego una encuesta donde se les pedía que evaluaran la totalidad del programa (las tres etapas), el nivel del material entregado, su satisfacción y otros temas. Aquí presentamos en tablas los que consideramos más relevantes⁵.

CONOCIMIENTOS	Los conocimientos adquiridos se pueden aplicar realmente al funcionamiento de su microempresa:	Porcentaje	Personas
	Muy de Acuerdo	77%	138
	De Acuerdo	23%	41
	En Desacuerdo	0%	0
	Muy en Desacuerdo	0%	0
	Total	100%	179

MATERIALES	Los materiales entregados fueron un apoyo a las clases:	Porcentaje	Personas
	Muy de Acuerdo	85%	152
	De Acuerdo	15%	27
	En Desacuerdo	0%	0
	Muy en Desacuerdo	0%	0
	Total	100%	179

RECOMENDACIÓN	Recomiendo este curso a otras personas:	Porcentaje	Personas
	Si	98%	175
	No	2%	4
	Total	100%	179

Desprendemos de estos 3 indicadores que al menos el 98% de los beneficiados se encuentra muy satisfecho o satisfecho con el programa de capacitación realizado lo que para los objetivos planteados significa un éxito en la realización de este.

⁵ Los resultados completos de la evaluación están disponibles en Anexo 8 - Evaluación

9. Seminarios de Difusión

Aunque originalmente se planificaba solo dos seminarios al final del proyecto, para incentivar el uso de los PC's de manera adecuada se realizó un seminario intermedio.

En este Seminario Intermedio desarrollado en se graduó a los almaceneros que habían completado su etapa de capacitación, y donde además se le hizo entrega de las licencias de Software, Computadores y Lectores de Códigos de Barras. Cabe destacar que estos últimos implementos fueron financiados 100% con recursos de CCU.

Este evento, que fue desarrollado el día 7 de Diciembre de 2010 en el Hotel Crowne Plaza, contó con la presencia de la planta gerencial y ejecutiva de CCU Chile, los graduados, así como autoridades invitadas de CORFO y otras instituciones.

En este evento, además de la ceremonia en sí, se presentó un video que resumen las actividades ejecutadas (**Anexo CD**) y se motivó a los almaceneros a continuar por el camino del desarrollo empresarial y tecnológico, de la mano de Acción Emprendedora, CCU y con el apoyo de CORFO y otros agentes relevantes a nivel público.



Theo De Rond, gerente general Cervecera CCU Chile, junto a Juana Olave, Mireya Verdugo y Aída Maureira, clientes graduados de "Negocio Redondo" 2010.



Christian Bravo, gerente División Ventas Cervecera CCU Chile, junto a Jorge Eguiguren, cliente graduado de "Negocio Redondo" 2010.

Posteriormente, con fecha 22 de Junio de 2011⁶ en el Auditorio del Instituto Profesional Santo Tomás, se desarrollo el segundo y último Seminario de Difusión.

En esta ocasión expuso el dueño y desarrollador del Software utilizado, “El Almacén”, para recalcar las ventajas de la utilización de Software en la gestión de Almacenes.

Para esto se utilizaró una presentación y Video (<http://www.youtube.com/watch?v=vfyKsOzbobU>), lo que genero entusiasmo entre los asistentes. Incluso, un grupo de estos manifestó que ya se había asociado con un grupo de colegas para realizar compras de manera asociativa, por lo que motivaba al resto a integrarse a esta organización.



⁶ Corresponde a actividades a reportar en informe final, pero se indican en Informe de Avance dado fecha de entrega.



10. Soporte Implementación Software en Terreno

Complementando lo originalmente proyectado, y en base a los aprendizajes generados en las actividades anteriores, se propuso una una actividad con el propósito de potenciar la tasa de uso del software.

Esta actividad consistió en el apoyo técnico en terreno para maximizar la tasa de utilización del software por parte de los almaceneros participantes.

A continuación se resumen las intervenciones realizadas en terreno durante Marzo, Abril y Mayo 2011:

<i>Ayudantes</i>	Visitas con PC en Local	Visitas con PC en otra parte	Visitas sin Avance	Visitas No Aceptadas	Visitas Agendadas No Efectuadas	Total
<i>Adolfo Ocaña</i>	11	2		4		17
<i>Johana Chacon</i>	17	3		3		23
<i>Francisco Jofré</i>	30		2			32
<i>Angelo Carlier</i>	25		1			26
<i>Cristian Parada</i>	15			1		16
<i>Sebastián Orellana</i>	14		1			15
<i>Sebastián Valencia</i>	17					17
<i>Marco Espinoza</i>	4	1				5
<i>Cristobal</i>	3			1		4
<i>Carlos Raggio</i>	1					1
<i>Marcela Cofre</i>	9	2		1	2	14
	146	8	4	10	2	170

Mayores detalles se encuentran disponibles en el **Anexo 11**.

3. Identificación de Beneficiarios

Los beneficiarios, las empresas y las calificaciones se presentan en el **Anexo Técnico 10**.

4. Resultados y Conclusiones

El proyecto, aunque inicialmente involucró un importante esfuerzo de replanificación, concluyó exitosamente. Se superaron las metas iniciales de participantes en cada una de las actividades, y se finalizó con un 149% de cumplimiento en participantes (179/120).

PROCESOS DE CAPACITACIÓN	TOTAL	DESERCIÓN	% DE DESERCIÓN
ASISTENTES A SEMINARIOS	228		
CAPACITADOS ETAPA NEGOCIO REDONDO (Gestión)	205	18	8,8%
CAPACITADOS ETAPA ALFABETIZACIÓN DIGITAL	187	8	4,3%
CAPACITADOS ETAPA SOFTWARE EL ALMACEN	179	0	0,00%
ALMACENEROS CON ASISTENCIA TÉCNICA EN TERRENO	154	-	-

Por otra parte, en lo cualitativo, el proceso fue muy bien evaluado por los participantes, pues ha existido tasas de participación muy por sobre las experiencias anteriores que había tenido Acción Emprendedora y CCU además de haber obtenido tasas de satisfacción del 98% y superior en los aspectos evaluados.

Lo anterior, se ha debido en parte a la incorporación de profesionales de apoyo adicionales a los originalmente presupuestados y aprobados por Innova Chile, pues la coordinación, supervisión y gestión del proyecto fue mucho más intensiva en recursos humanos para poder garantizar una buena calidad del servicio.

Dado el éxito del proyecto, a la fecha de su elaboración, CCU ha decidido replicar el proyecto utilizando recursos propios (sin cofinanciamiento CORFO), par generar un nuevo Programa "Negocio Redondo 2011". Este program apoyará a otros 200 Almaceneros, donde la innovación es que se incorpora a 40 de Concepción y Valparaíso.⁷

Esto es el mayor precedente del éxito del programa, pues su rentabilidad económica y social ha trascendido el proyecto PDT y ahora se replicará de manera privada.

⁷ El **Anexo 13** se adjunta contrato del nuevo Proyecto Negocio Redondo, desarrollado con recursos CCU y cofinanciamiento SENCE.