**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA**



**Aprendices:**

| | **DARLYN ROCIO ORJUELA GUAYAZAN** | | --- | |
| --- | --- |

### ANGELA MARIA ZAPATA VEGA

### JOSE DAVID FERNANDEZ BARANDICA

### CAROLINA MUÑOZ MURCIA

### 

**Ficha**

**2627061**

**Evidencia**

**Evidencia de desempeño: GA10-220501097-AA12-EV01 - Elabora plan de capacitación y realización de pruebas de aceptación del cliente**

**Instructor**

**ANDRES RUBIANO CUCARIAN**

**CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS DE BOGOTÁ**

**2024**

**Introducción:**

Internships4U nació como solución a la problemática que enfrentan los estudiantes universitarios al momento de buscar pasantías para culminar sus estudios universitarios. Muchos de ellos no cuentan con un vínculo directo con empresas lo que implica que muchas veces estas no reciban sus aplicaciones y ellos a su vez no reciban alguna retroalimentación de sus aplicaciones lo cual tiende a ser frustrante para ellos ya que muchas veces ellos manifiestan que esperan con anhelo una llamada o alguna otra forma de comunicación con respecto a sus aplicaciones la cual nunca llega.

**Objetivos de la capacitación:**

Teniendo en cuenta la problemática expuesta con anterioridad, el objetivo principal de la capacitación es darle solución a dicha problemática mediante la creación de una aplicación que le permita a los estudiantes encontrar pasantías en distintas empresas y así puedan culminar sus estudios universitarios. De esta forma, los siguientes objetivos específicos se desglosan:

* Diagnosticar las necesidades de capacitación con base en los encuentros llevados a cabo por los creadores de Internships4U.
* Diseñar los planes de acción considerando el personal a capacitar junto con las condiciones de la aplicación.
* Llevar a cabo los planes de acción para satisfacer los intereses de las partes interesadas.

**Desarrollo:**

El plan de capacitación consta de cuatro partes fundamentales: diagnóstico de las necesidades de capacitación, diseño de los planes de acción de la capacitación, implementación de dichos planes de acción y la evaluación de las mismos. A continuación, se detallan cada uno de estos elementos.

**Diagnóstico de las necesidades de capacitación:**

Como método de diagnóstico se empleó una serie de reuniones con los integrantes del proyecto Internships4U. Una vez se llevaron a cabo dichas conferencias, se definió los contenidos de la capacitación junto con el personal que recibiría dicha capacitación.

Los contenidos concernientes a la capacitación son:

-¿Qué sistemas operativos son válidos para ingresar a la app?

-¿Desde qué navegadores se puede acceder a la app?

-Instrucción general sobre cómo registrarse teniendo en cuenta los parámetros establecidos en el formato de registro, como iniciar sesión, buscar pasantías según el perfil académico de las partes interesadas, como modificar el perfil de los aspirantes y finalmente como cerrar sesión.

- Inducción de prácticas sobre navegación segura mientras se usa la app.

**Diseño de los planes de acción de la capacitación:**

Para la solución del problema expuesto previamente. Los siguientes planes de acción se diseñaron:

-Curso virtual mediante la aplicación de Teams.

-Espacio para aclarar las dudas que puedan surgir sobre la capacitación.

Al ser una aplicación intuitiva, esta no requiere una capacitación extensa. Un curso virtual a través de Teams es la mejor opción ya que permite a los estudiantes conectarse desde cualquier dispositivo teniendo en cuenta que muchos estudiantes no cuentan con el tiempo para una capacitación presencial. El curso se diseñó con el fin de ser más dinámico, práctico y conciso para que los estudiantes mantengan su interés en el mismo.

A continuación, se muestra como se llevó a cabo el curso virtual que tuvo una duración de 50 minutos y el espacio para inquietudes derivadas al curso virtual el cual tuvo 15 minutos:

| **Contenidos:** | **Duración:** |
| --- | --- |
| -¿Qué sistemas operativos son válidos para ingresar a la app? | 10 minutos |
| -¿Desde qué navegadores se puede acceder a la app? | 10 minutos |
| -Instrucción general sobre cómo registrarse teniendo en cuenta los parámetros establecidos en el formato de registro, como iniciar sesión, como buscar pasantías según el perfil académico de las partes interesadas, como modificar el perfil de los aspirantes y finalmente como cerrar sesión. | 20 minutos |
| - Inducción de prácticas sobre navegación segura mientras se usa la app. | 10 minutos |
| -Espacio para aclaración de dudas | 15 minutos |

**Implementación de los planes de acción:**

Una vez diseñados los planes de acción descritos anteriormente, se implementaron en el mes de marzo del presente año. Teniendo en cuenta que esa fue la primera vez que se implementaron estos planes de acción, el equipo desarrollador de Internships4U pretende hacer más reuniones con el fin de tener en cuenta posibles mejoras en los planes de acción actuales para la capacitación de los usuarios finales.

**Link video de apoyo para la capacitación: https://youtu.be/ZtAlT9bS0yg**

**Evaluación:**

Como resultado de este informe, se llevaron a cabo 10 capacitaciones en distintos horarios de lunes a viernes considerando los horarios que más les convenían a los estudiantes. Se está evaluando la posibilidad de abrir unos cupos los días sábados ya que hay estudiantes que han manifestado que estudian y trabajan y ninguno de los horarios ofrecidos entre semana les funcionaba.

La aceptación general de la capacitación fue muy buena. Al concluir la capacitación los estudiantes recibían una encuesta de satisfacción y en todos los casos, los estudiantes manifestaron sentirse muy cómodos con los módulos y temáticas cubiertas dentro de la misma. No obstante, se entiende que la índole de está capacitación es reiterativa lo cual le permite al equipo desarrollador de Internships4U buscar cada día mejorar para de esta forma los estudiantes se sientan cada vez más satisfechos con la app.

**Conclusión:**

Este trabajo tuvo como fin mostrar un paso a paso de cómo se diagnosticaron las necesidades de capacitación, el diseño de los planes de acción de la capacitación, la implementación de dichos planes de acción y la evaluación de los planes de acción anteriormente mencionados y por supuesto dar respuesta a la problemática que se planteó al inicio del reporte. En la elaboración de la capacitación, todos los miembros del equipo de desarrollo de Internships4U participaron activamente y siempre se tuvo en cuenta dicha capacitación desde el punto de vista del usuario, intentando hacerla lo más fácil y dinámica posible.