



FECHA: 17-04-2017

ANTEPROYECTO

DATOS DEL PASANTE:

Nombres	Apellidos	C. I. N°
Zoyla P.	Bermúdez Cabrera	V - 24.437.292
Teléfono	Correo	Firma
(0426)687.03.76	Patricia-bermudez@outlook.com	

DATOS DE LA EMPRESA:

Nombre de la Empresa		Nombre del Tutor Empresarial
Universidad Corporativa Sigo		Ing. Karla España
Departamento donde se realizará la pasantía	Teléfono del tutor empresarial	Correo del tutor empresarial
Nodo de Formación y Gestión del Conocimiento	(0295)265.20.75	Karla.espana@sigosa.com

Dirección de la Empresa:

Av. Juan Bautista Arismendi, Calle Prica. Edificio CPA Planta Alta. Porlamar – Nueva Esparta, Venezuela.

Nº de Empleados de la Empresa:

21 Empleados.

PLANTEAMIENTO DE LA PROBLEMÁTICA

Uno de los mayores y más significativos pedagogos del siglo XX como Paulo Freire expresó alguna vez: La educación no cambia el mundo; cambia a las personas que van a cambiar el mundo. Esta frase, aplicada en el ámbito organizacional tiene un gran impacto en lo que abarca al capital humano de una empresa; invertir en la capacitación para el desarrollo de competencias técnicas, directivas y gerenciales es una herramienta crucial para mantener en alto la producción y la competitividad de una empresa, además del aporte que esto representa en la sociedad actual.

Bajo la cultura del grupo empresarial Sigo, un rasgo común ha sido el compromiso con el desarrollo integral de sus colaboradores, fue creada la Universidad Corporativa Sigo [UCS] inicialmente con el objetivo de desarrollar acciones de formación a sus colaboradores, el cual tiempo después ampliaría su ámbito de acción hacia la comunidad. Su oferta la componen programas de formación no titulados, y otros desarrollados mediante alianzas con el sector universitario bajo la figura de diplomados. Sus áreas temáticas abordan temas de emprendimiento, liderazgo, innovación gerencial e innovación social.

La UCS inspirada por metodologías de trabajo de empresas como Google, mantiene una organización estructurada en nodos, donde no existen niveles jerárquicos y se propicia el flujo comunicacional y de toma de decisiones de manera horizontal y continuo. Uno de los nodos que componen a la empresa, es el de Formación y Gestión de conocimiento, el cual gestiona procesos de diseño y ejecución de formaciones, atendiendo las necesidades particulares de sus clientes.

Específicamente el nodo de formación y gestión de conocimiento coordina dos unidades de negocio: la unidad de formaciones y la unidad de gestión del conocimiento. A fines de este estudio, se examinarán todas y cada una de las etapas que comprende la unidad de Formaciones en el diseño de un programa de capacitación o formación.

El proceso de diseño y gestión del programa de capacitación inicia una vez que se haya realizado la solicitud por parte de un cliente o empresa y se procede a la designación de un equipo o persona coordinador del proceso, iniciando comunicación con el cliente preguntando qué competencias desea que su trabajador desarrolle, además se solicita información sobre la cultura corporativa de la empresa debido a que es necesario que el facilitador y el diseñador del curso estén al tanto de la misma, pudiendo incorporar esto como parte del programa para inculcarlo en los trabajadores.

Asimismo, una vez elaborado el plan instruccional, el equipo coordinador debe solventar aquellas partes faltantes para la realización tanto del presupuesto que posteriormente deberán entregar al cliente que haya solicitado un curso, como para la realización del mismo; por lo que el siguiente paso será seleccionar el facilitador acorde a las exigencias académicas, para iniciar el proceso de inducción y la entrega de materiales, como el modelo UCS, la cultura que maneja la empresa y los detalles del curso que impartirá, sin embargo se debe tomar en cuenta que el mismo puede o no encontrarse presente en la ciudad, por lo que su presencia estará sujeta tanto a su disponibilidad como a la comunicación entre el nodo de Formación y el nodo Administrativo.

Cuando que se posea información precisa sobre el facilitador apropiado para la formación, se empezará a solventar los requerimientos de la difusión, como el diseño de la publicidad, el diseño de la convocatoria, el cual no es más que un texto motivacional para el reenvío a los trabajadores; a su vez se necesita un plan de medios, el cual abarca desde la publicación en prensa, pasando también por la publicación en la página Web de la UCS y tomando en cuenta que tecnológicamente activa es la sociedad hoy en día, algunos de los cursos o formaciones tienen la prioridad de la difusión en las redes sociales. Es importante resaltar que la realización de todos los planes de difusión es llevada a cabo por el nodo de comunicación y comercialización, bajo indicaciones precisas del nodo de formación y gestión de conocimientos.

Solventados los requerimientos de difusión, se procede a la ejecución de las etapas involucradas en la logística de la realización de formaciones; en primera instancia, se contacta al facilitador seleccionado y se confirma su asistencia un día antes del inicio de la capacitación, de misma forma se le facilita mediante un correo electrónico la presentación y formatos que usará para impartir dicho curso así como también datos relacionados con el hospedaje y pasajes en caso de que la situación lo amerite. Además de la confirmación y coordinación de asistencia del facilitador, la persona encargada de las tareas que implica llevar a cabo una formación, deberá gestionar los últimos detalles, como lo sería: el tipo de aula, de acuerdo a las especificaciones del facilitador donde se dictará el programa, así como también la fecha disponible de la misma; el equipo técnico, como el proyector multimedia, una computadora personal y la conectividad a internet en caso de ser necesaria, también se deberá coordinar el refrigerio que se podría ofrecer en caso de que el curso sea extenso y

por último la reproducción de materiales de apoyo a utilizar por quienes participen en la capacitación.

Como parte del cierre de la actividad, se aplicará unas encuestas de satisfacción al participante, cuyos resultados deberán ser enviados posteriormente al cliente. Asimismo se les enviará un correo electrónico a todos los participantes de la capacitación con una carta de agradecimiento y los documentos puedan serles de utilidad y hayan manifestado el deseo de obtener. Para finalizar con el formato de trabajo establecido, se requiere que los datos de los nuevos contactos relacionales sean agregados al directorio de la UCS por parte de uno de los miembros del equipo del nodo de Formación y Gestión de conocimiento.

Cabe destacar que la UCS cuenta con bases de datos en Excel cargadas en Google Drive, con las listas de los facilitadores, bases de datos de diseños instruccionales, listas de clientes aliados y clientes externos, listas de procesos y registros de procedimientos con sus formatos asociados. Posee también políticas o lineamientos que deben ser considerados en distintas fases de sus procesos de formación. Estos recursos constituyen parte de la información de entrada a considerar en el diseño. A su vez disponen de un módulo en la intranet que permite visualizar las aulas y ofrecer un calendario especificando los días que está o no disponible dicha aula. El equipo tiene además una lista en Microsoft Word con todos aquellos pasos a seguir para concretar un curso y formatos que le permiten el seguimiento del mismo.

Sin embargo debido a su modalidad organizacional (estructura multimodal) y en virtud de los dinámicos procesos de cambio del ámbito

social en el cual el Nodo de Formación y Gestión de Conocimientos desarrolla sus unidades de negocio, los procesos de alineación institucional en torno a su cultura corporativa, demandan procesos de planificación y revisión, frecuentes y participativos. Motivo por lo que actualmente la UCS se encuentra en fase de implantación de nuevos planes estratégicos que demandan una mejor operatividad y un incremento en su capacidad de respuesta.

Por lo cual el uso de los programas actuales ralentiza el trabajo debido a que actualizar los formatos en tiempo real se vuelve tedioso y complicado para un líder de equipo, puesto que retrasaría la realización de los procesos consecuentes; adicional a esto deben consultar todos y cada uno de los programas externos donde tienen información dispersa que son de ayuda para formar tanto el presupuesto acorde a las necesidades del cliente como el contenido que poseerá cada curso.

Es por esto que se sugiere a la Universidad Corporativa Sigo, el diseño e implantación de un sistema automatizado bajo entorno escritorio con posibilidad de conexión en sus bases de datos a la página web de la empresa, donde se deberá permitir al líder del grupo realizar las asignaciones de actividades para cada integrante del equipo coordinador de forma que a todo el proceso de formación de cursos se le haga un seguimiento que podrá ser visualizado por el líder, además deberá poseer la capacidad de agregar un nuevo curso, de modo que cualquier cantidad de cursos a realizar pueda ser visualizado en cuanto a las etapas que lleven logradas en tiempo real.

Para la optimización de las comunicaciones entre el nodo de formación y los nodos auxiliares como lo son el de administración y el

de comunicación y comercialización, como parte de las tareas de cada etapa, se tendrá la opción de enviar un correo automáticamente con posibilidad a edición hacia los respectivos integrantes de cada nodo auxiliar; asimismo el nodo de formación podrá hacer una selección más sencilla del plan instruccional requerido si se determina ciertas similitudes en planes anteriores, mediante la introducción de los requerimientos del cliente. A la vez que para seleccionar al facilitador acorde a cada caso, el sistema podrá organizarlos por área de conocimiento y/o disponibilidad.

El sistema también deberá proporcionar todos los formatos que sean utilizados para las encuestas de satisfacción al cliente y los participantes, dichos formatos pueden ser añadidos o eliminados del sistema por parte del nivel de usuario acorde. Por último es de suma importancia que el sistema comprenda ciertas alarmas o sobre avisos a cada integrante para el momento de determinada tarea, como podría ser la confirmación del facilitador o el envío de la información de su traslado y hospedaje si la situación lo ameritara; de forma que el proceso de realización de un curso se haga no solo en un tiempo corto sino que también cumpla con todas las expectativas del cliente.

TITULO SUGERIDO

Sistema de información automatizado para la asignación y coordinación de actividades a realizar en la elaboración de cursos de capacitación dentro del nodo de formación y gestión de conocimientos de la Universidad Corporativa Sigo, Estado Nueva Esparta, Venezuela.

OBJETIVO GENERAL

Implantar un sistema de información automatizado para la asignación y coordinación de actividades a realizar en la elaboración de cursos de capacitación dentro del nodo de formación y gestión de conocimientos de la Universidad Corporativa Sigo, Estado Nueva Esparta, Venezuela.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA APLICACIÓN

- Registrar, modificar, eliminar y buscar los datos de los usuarios del sistema.
- Registrar, modificar, eliminar y buscar los datos de los facilitadores.
- Registrar, modificar, eliminar y buscar los datos de los clientes de la Universidad Corporativa Sigo.
- Otorgar permisos de usuario según rol: líder o colaborador.
- Enviar correos electrónicos automáticamente con opción a edición por parte de los usuarios del sistema.

Permitir al usuario:

- Agregar, buscar y eliminar: formatos de encuestas de satisfacción de cliente y participante.
- Por medio de un módulo, la asignación de uno o más cursos a realizar.
- Líder: mediante un módulo, la visualización:
 - De los cursos llevados por cada colaborador y el estado del mismo, pudiendo ser: “En curso” o “Finalizado”.

- Del estado de las etapas de cada curso llevado por un colaborador, pudiendo ser: “Sin iniciar”, “En proceso” o “Finalizado”
 - De las horas que un colaborador haya dedicado a la realización de cada etapa de un curso.
- La vista un perfil que contenga: su información personal y los cursos que haya realizado hasta el momento.

Etapas de un curso:

Paquete instruccional:

- Mostrar al usuario: un panel donde se solicite la cultura de la empresa (cliente).
- Generar sugerencias de planes instruccionales existentes de acuerdo a los criterios de la formación ingresados por los usuarios del sistema.
- Permitir al usuario la creación de un nuevo plan instruccional basado en una sugerencia arrojada por el sistema.
- Enviar recordatorios al usuario sobre la validación de la propuesta con el cliente.

Selección del facilitador:

- Generar sugerencia del facilitador de acuerdo:
 - Área académica
 - Disponibilidad
- Mostrar al usuario una alerta si el facilitador no posee todas las exigencias académicas requeridas según el curso.
- Permitir al usuario el envío de correos electrónicos hacia el nodo de Administración en caso de ser necesario.

Difusión:

- Generar sugerencia de plan de medios de acuerdo al perfil del participante y nivel del curso.
- Permitir al usuario el envío de correos electrónicos hacia el nodo de Comunicación y Comercialización.

Logística:

- Permitir al usuario el envío de correos electrónicos al facilitador con la información necesaria sobre el curso.
- Permitir al usuario la reproducción de:
 - Listas de asistencia de los participantes.
 - Encuestas de satisfacción del cliente y participantes.
- Emitir alertas al usuario para:
 - La selección y reserva del aula donde se impartirá el curso, de acuerdo a la disposición del facilitador.
 - La confirmación de la asistencia del facilitador, un (1) día antes del curso.
 - La verificación de acceso a internet en el aula correspondiente.
 - La verificación de mobiliarios y equipos de sonido correspondiente.

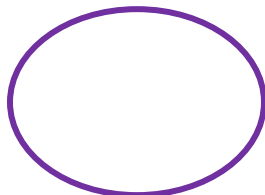
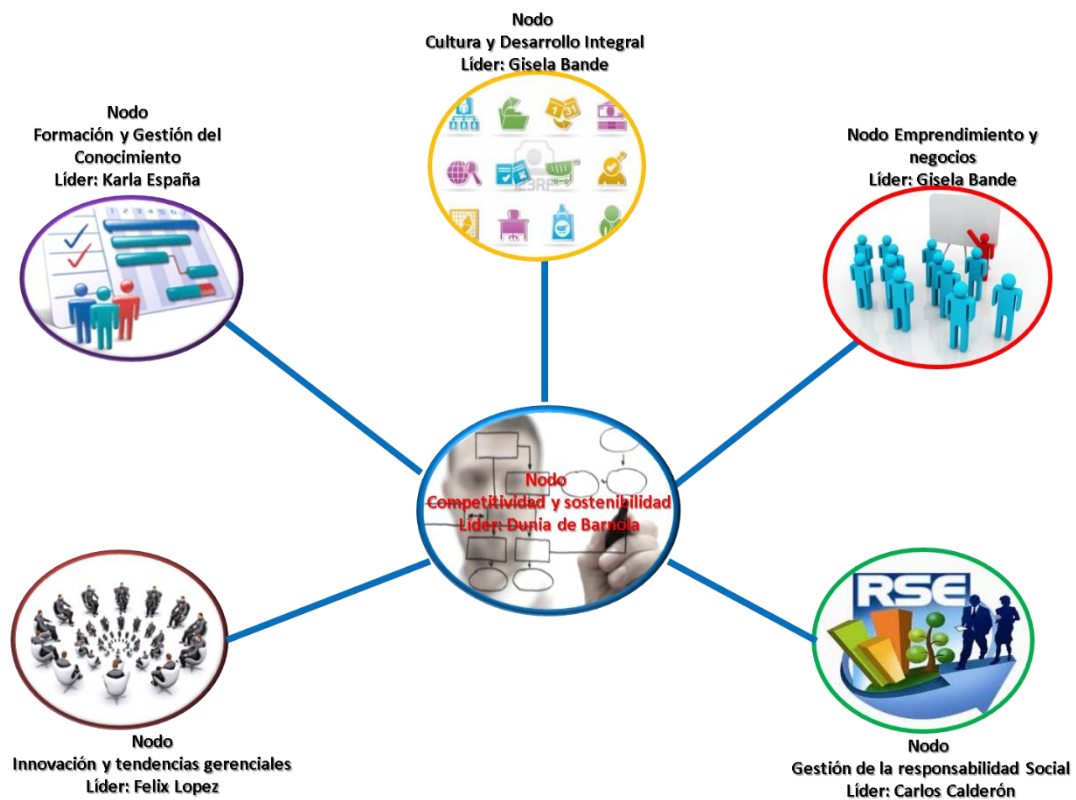
Cierre de la actividad:

- Generar alertas al usuario para:
 - La impresión de los certificados de los participantes.
 - La firma del facilitador en los certificados.
 - La aplicación de encuesta o llamada de satisfacción al cliente post venta.
- Permitir al usuario el envío de correo electrónico:

- Al cliente con los resultados de las encuestas de satisfacción de los participantes.
 - De cartas de agradecimiento al facilitador y a los participantes.
 - De la información relevante del curso para los participantes.
-
- Generar reporte de indicadores: según el número de horas que tardó un colaborador en la realización de cada etapa de creación de un curso.
 - Permitir al usuario del sistema la recuperación de contraseña.
 - Permitir la realización de respaldo y restauración de la base de datos.
 - Crear manual de usuario, para el manejo y utilización adecuada de la aplicación por parte de los usuarios del nodo.

ANEXOS

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA EMPRESA



El nodo de Formación y Gestión del conocimiento, donde se llevará a cabo la pasantía.