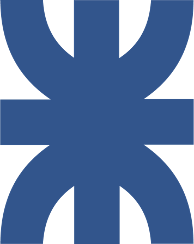
**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL**

**FACULTAD REGIONAL RESISTENCIA**



**TRABAJO PRÁCTICO 4.1 - DESARROLLO DE RRHH - GRUPAL**

* **Asignatura:** Administración de Recursos – Integradora del 4to nivel

* **Cátedra:** Ing. Claudia A. SORIA OJEDA – Profesora Titular

Ing. Rosina RAMIREZ – Jefe de Trabajos Prácticos

Ing. Jorge ROA – Auxiliar Docente de 1ra

**Integrantes:**

* Budzovsky, Gerardo
* Cuevas, Rodrigo
* Diaz Duarte, Nicolas
* Marega, Augusto
* Nadal, Alejandro
* Silva, Otto

**Carrera:** Ingeniería en Sistemas de Información

**Año:** 2020

Sabiendo que el P. JUD. CHILE ha decidido adquirir una Solución de Gestión Financiera, para lo cual contrató a la empresa FinanSoft, quien tiene amplia experiencia en implementaciones similares en otros países de Latinoamérica.

FinanSoft, para acompañar la implementación de la Solución de Gestión Financiera en el P. JUD. CHILE, necesita incorporar personal, de manera directa o indirecta (por medio de sus partners), para dar soporte a los usuarios de la entidad. Por ello, en el primer año incorporará a 10 personas y, en el segundo, a 5 más, a quienes se estima que FinanSoft

mantendrá como su personal en el largo plazo.

Como datos adicionales, se sabe que FinanSoft cuenta actualmente con 1300 clientes en diferentes países y una planta de 950 empleados, aproximadamente.

Consignas :

**1)** ¿Qué inventario de necesidades de capacitación propondría para FinanSoft a nivel de recursos humanos?

**2)** ¿Qué inventario de necesidades de capacitación propondría para FinanSoft a nivel organizacional?

**3)** ¿Qué inventario de necesidades de capacitación a nivel de tareas propondría para FinanSoft, en la situación planteada?

**4)** Proponga un Programa de Capacitación que abarque las necesidades detectadas para los tres niveles de inventario, considerando, además, los diferentes momentos en que se realiza la incorporación de personal.

1. **RRHH:**

* Va a ocurrir una contratación de 10 personas en este año y luego 5 el año siguiente. Estas personas deberán pasar por un programa de integración, para facilitar su inserción a los equipos de trabajo.
* Al ser una organización con gran cantidad de trabajo en equipo, debido a los numerosos proyectos existentes, se requiere de la constante colaboración de los empleados, por lo que es vital que sepan trabajar en equipo de manera eficiente. La necesidad es : Capacitación para mejorar las habilidades de la comunicación y capacitación de trabajo en equipo.
* Los empleados deberán ser capacitados en cuestiones de ética, integridad y seguridad de los datos financieros de los clientes con los que se trabajan.
* Es vital hacer hincapié en desarrollar capacidades de liderazgo, planificación y motivación.

1. **ORGANIZACIONAL:**

* Los empleados deben ser capacitados constantemente en el manejo de lenguas extranjeras para poder mantener y expandir las relaciones existentes con clientes de diversos países.
* Deberán ser capacitados sobre el ámbito del Poder Judicial, donde se desempeñarán.
* Deben ser capacitados en teoría financiera general, para comprender el rubro de la empresa y poder contribuir mejor a su misión.
* Para aumentar la eficiencia, se capacitará a los miembros de la organización en prácticas Ágiles.

1. **TAREAS:**

* Los empleados que ingresan deberán ser capacitados en el uso, adaptación y mantención de la Solución de Gestión Financiera a instalarse en el Poder Judicial, así como también, en cuestiones financieras generales prácticas.
* Capacitaciones sobre técnicas de soporte al personal que utilizara el software a implementar.
* Desarrollo de habilidades para una apropiada comunicación con el cliente, para así ser capaz de resolver el problema y obtener la satisfacción del usuario.

**PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO**

**Socialización**

**Supuesto:** Se supone que la mayoría del personal recientemente contratado no tiene conocimientos previos sobre Gestión Financiera, pero si tienen experiencia en desarrollo, implementación y soporte de aplicaciones.

*Indicador a priori:*Admision de nuevos empleados

1. **¿Cuál es la necesidad específica?**

Socializar a los individuos a contratar dentro de la organización.

1. **División del trabajo por desarrollar en módulos y su contenido :**

*1er Módulo: Asuntos organizacionales*

*2do Módulo : Explicación de beneficios*

*3er Módulo : Presentación del staff oficial y del establecimiento*

*4to Módulo: Explicación de deberes del cargo*

1. **Elección de los métodos de entrenamiento y de la tecnología disponible**
   1. **Técnica de entrenamiento en cuanto al uso:**

**Técnica de entrenamiento orientada al contenido:**

Metodología de conferencia:

Demostraciones con ejemplos:

**Técnica de entrenamiento en cuanto al lugar de aplicación**

Entrenamiento en el lugar del trabajo:

**Técnica de entrenamiento en cuanto al tiempo:**

Entrenamiento de inducción o integración a la empresa (módulo 3), en servicio.

1. **Recursos necesarios:**
   1. **Instructor:** Personal de línea de Finansoft
   2. **Equipos:** Computadoras personales,proyectores,
   3. **Software:** Powerpoint.
   4. **Documentación:** Manual de procedimientos y funciones de la empresa, folleto de bienvenida, Código de ética.
2. **Definición de la población objetivo ¿A quién entrenar?:**  Serán las 15 personas a contratar para soporte de la solución a instalar en el Poder Judicial
3. **Lugar donde se efectuará el entrenamiento:** En las oficinas de FinanSoft
4. **Época o periodicidad del entrenamiento:** el entrenamiento se hará durante el primer día, tras recibir al personal de la empresa.
5. **Costos:** Los costos resultan de las horas invertidas por parte del personal, que usualmente haría otras tareas, en la capacitación del personal recién llegado.
6. **Evaluación de contenidos: ---**

PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO

Conocimientos básicos de finanzas

*Indicador a priori:*Admision de nuevos empleados

1. **¿Cuál es la necesidad específica?**

Adquirir conocimientos generales sobre el mundo de las finanzas, para que los empleados comprendan las tareas realizadas en la empresa y sus objetivos finales.

1. **División del trabajo por desarrollar en módulos y su contenido**

*1er Módulo: Introducción a finanzas*

*2do Módulo : Mercado financiero*

*3er Módulo : Contabilidad Financiera*

*4to Módulo: Finanzas Corporativas*

1. **Elección de los métodos de entrenamiento y de la tecnología disponible**
   1. **Técnica de entrenamiento en cuanto al uso:** 
      1. **Técnica de entrenamiento orientada al contenido:**
         1. Metodología de clases: dictado de contenido (4to módulo)
         2. Lectura
   2. **Técnica de entrenamiento en cuanto al lugar de aplicación**
      1. Entrenamiento fuera del lugar de trabajo:

**c.Técnica de entrenamiento en cuanto al tiempo:**

Entrenamiento después del ingreso (en servicio).

1. **Recursos necesarios:**
   1. **Instructor:** Asesor de Finanzas
   2. **Equipos:** Computadoras personales
   3. **Software:** Plataforma virtual: Udemy
   4. **Documentación:** Libro de Finanzas,
2. **Definición de la población objetivo ¿A quién entrenar?:**  Serán las 15 personas a contratar para soporte de la solución a instalar en el Poder Judicial (este programa puede ser utilizado para cualquier otro personal que sea contratado y que no este capacitado en cuestiones financieras elementales).
3. **Lugar donde se efectuará el entrenamiento:** Plataforma de entrenamiento virtual de FinanSoft
4. **Época o periodicidad del entrenamiento:** La primera semana después de realizada la socialización
5. **Costos:** cursos digitales, pagados por Finansoft a Udemy.
6. **Evaluación de contenidos:** evaluación digital, realizada en los cursos, del tipo multiple choice, de cada módulo.

PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO

Poder Judicial: Estructura y Finanzas

*Indicador a priori:*expansión de servicio: nuevo cliente

**1. ¿Cuál es la necesidad específica?**

Adquirir conocimientos de los procesos financieros y la estructura general del Poder Judicial .

**2. División del trabajo por desarrollar en módulos y su contenido**

*1er Módulo: Estructura general del Poder Judicial*

*2do Módulo : Conceptos financieros esenciales en el Poder Judicial*

**3. Elección de los métodos de entrenamiento y de la tecnología disponible**

* 1. **Técnica de entrenamiento en cuanto al uso:** 
     1. **Técnica de entrenamiento orientada al contenido:**
        1. Conferencias por parte de un miembro del PJ
  2. **Técnica de entrenamiento en cuanto al lugar de aplicación**
     1. Entrenamiento en el lugar del trabajo:
  3. **Técnica de entrenamiento en cuanto al tiempo:**

Entrenamiento después del ingreso(fuera de servicio).

**4. Recursos necesarios:**

* 1. **Instructor:** un miembro del Poder Judicial de Chile, capacitado para explicar las cuestiones tanto generales como particulares del funcionamiento de las finanzas del Poder Judicial.
  2. **Equipos:** Computadora personal, proyector
  3. **Software:** PowerPoint

**Documentación:** Organigrama del poder judicial, DER, formularios financieros

**5. Definición de la población objetivo ¿A quién entrenar?:**  Serán las 15 personas a contratar para soporte de la solución a instalar en el Poder Judicial

**6. Lugar donde se efectuará el entrenamiento:** En una sala de la empresa.

**7. Época o periodicidad del entrenamiento:** Segunda semana luego del ingreso del personal a la empresa.

**8. Costos:** Viáticos del miembro del Poder Judicial que dará la capacitación.

**9. Evaluación de contenidos:--**

PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO

Implementación y soporte del software

*Indicador a priori:*expansión de servicio: nuevo cliente

**1. ¿Cuál es la necesidad específica?**

Adquirir conocimientos prácticos sobre el SW a implementar y dar soporte, para poder efectuar estas actividades.

**2. División del trabajo por desarrollar en módulos y su contenido**

**Módulo 1:** Introducción al software Solución de Gestión Financiera

* Resumen de funciones del software.
* Pila de tecnologías usadas.

**Módulo 2:** Ciclo de desarrollo del software

* Captura de requerimientos.
  + Métodos, herramientas y estándares usados.
  + Problemas comunes.
* Codificación.
  + Métodos, herramientas y estándares usados.
  + Problemas comunes.
* Testing manual y Testing Automatizado. Integración continúa.
  + Métodos, herramientas y estándares usados.
  + Problemas comunes.

**Módulo 3:** Implementación del software

* Deployment
  + Herramientas
  + Procesos
* Problemas comunes.

**Módulo 4:** Soporte de producción

* Herramientas de monitoreo. Alertas.
* Interpretación de logs.
* Problemas comunes.

**Módulo 5:** Soporte técnico al usuario

* Herramientas de soporte.
* Resolución de conflictos con el usuario.
* Problemas comunes.

**3. Elección de los métodos de entrenamiento y de la tecnología disponible**

* 1. **Técnica de entrenamiento en cuanto al uso:** 
     1. **Técnicas mixtas de entrenamiento:**
        1. Simulaciones de implementación
        2. Simulaciones de soporte
        3. Inspección de código fuente(contenido)
        4. Lectura

**b.Técnica de entrenamiento en cuanto al lugar de aplicación**

* + 1. En la empresa

**c.Técnica de entrenamiento en cuanto al tiempo:**

Entrenamiento después del ingreso.(en servicio)

**4. Recursos necesarios:**

* 1. **Instructor:** Personal de línea
  2. **Equipos:** Computadoras
  3. **Software:** Solución a instalar, entornos de desarrollo, entorno de integración/despliegue
  4. **Documentación:** Manuales de uso, DER, Diagrama de clases, Diagrama de Actividades, código fuente, mapa de historias de usuario, diagrama de contexto, manual de soporte.

**5.Definición de la población objetivo ¿A quién entrenar?:**  Serán las 15 personas a contratar para soporte de la solución a instalar en el Poder Judicial

**6.Lugar donde se efectuará el entrenamiento:** En el lugar de trabajo, las oficinas del personal de línea.

**7.Época o periodicidad del entrenamiento:** Ocurrirá una vez, con una duración de 5 días, en el segundo día de la segunda semana después del ingreso de los empleados.

**8. Costos:** Las horas de trabajo del personal de línea.

**9. Evaluación de contenidos:** Multiple choice. Simulacros de implementación y de soporte.