

PLAN DE CAPACITACION PARA PRODUCTOS DE SOFTWARE



INTEGRANTES

LORENA VALLEJO

VALENTINA VASQUEZ

LAURA DIAZ

LUISA CASTILLO

Contenido

Objetivos Principales	3
2. Análisis Previo y Diagnóstico	3
3. Diseño del Plan de Capacitación.....	5
4. Objetivos de Aprendizaje	9
5. Implementación del Plan.....	13
6. Evaluación y Métricas.....	14
7. Plantillas de Soporte	15
8. Recursos y Herramientas Recomendadas	18
9. Mejores Prácticas y Consejos	19
10. Conclusiones y Próximos Pasos.....	20

Objetivos Principales

- **Reducir la curva de aprendizaje** del nuevo software
 - **Maximizar la adopción** y uso efectivo del producto
 - **Minimizar errores** y consultas de soporte
 - **Garantizar el ROI** del proyecto de desarrollo
 - **Crear autonomía** en los usuarios finales
-

2. Análisis Previo y Diagnóstico

2.1 Análisis de Audiencia

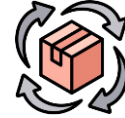
Plantilla: Matriz de Usuarios

Tipo de Usuario	Nivel Técnico	Responsabilidades	Tiempo Disponible	Modalidad Preferida
Administradores	Alto	Gestionar usuarios, aceptar o rechazar devoluciones	2-4 horas	Presencial/Virtual
Usuarios Finales	Medio-Bajo	Operaciones diarias (comprar, solicitudes)	1-2 horas	E-learning
Soporte Técnico	Alto	Ayuda en la solución de problemas técnicos	4-8 horas	Hands-on

2.2 Análisis del Producto

Formato: Inventario de Funcionalidades

MÓDULO: Devolución



- Funcionalidad Crítica 1: Envío de solicitud de devolución
 - Nivel de complejidad: Bajo
 - Frecuencia de uso: Ocasional
 - Impacto en negocio: Alto
-

- Funcionalidad Crítica 2: Validación de comprobante antes de enviar la solicitud
 - Nivel de complejidad: Medio
 - Frecuencia de uso: Ocasional
 - Impacto en negocio: Medio
-

MÓDULO: Usuarios



- Funcionalidad Crítica 1: Correo no existente
 - Nivel de complejidad: Medio
 - Frecuencia de uso: Ocasional
 - Impacto en negocio: Bajo
-

- Funcionalidad Crítica 2: Olvido de correo electrónico o contraseña
 - Nivel de complejidad: Medio
 - Frecuencia de uso: A menudo
 - Impacto en negocio: Medio
-

MÓDULO: Carrito



- Funcionalidad Crítica 1: Precios equivocados
- Nivel de complejidad: Medio

- Frecuencia de uso: Rara vez
 - Impacto en negocio: Medio
-

MÓDULO: Comprobante

- Funcionalidad Crítica 1: Número consecutivo repetitivo
 - Nivel de complejidad: Bajo
 - Frecuencia de uso: Ocasional
 - Impacto en negocio: Medio
 - ---
 - Funcionalidad Crítica 2: Mal manejo de información
 - Nivel de complejidad: Medio
 - Frecuencia de uso: Ocasional
 - Impacto en negocio: Alto
-



3. Diseño del Plan de Capacitación

3.1 Estructura por Niveles

Nivel 1: Básico (Todos los usuarios)

- **Duración: 2-4 horas**

Introducción al sistema

Navegación básica por la plataforma (inicio y registro)

Funciones esenciales:

- Visualización de productos
- Añadir productos al carrito
- Generar comprobante de compra

Casos de uso comunes:

- Registrarse y iniciar sesión
- Comprar productos
- Generar comprobante de compra

Nivel 2: Intermedio (Usuarios frecuentes)

- **Duración:** 4-8 horas

- **Contenido:**

- Seguimiento de compras realizadas
- Visualización de facturas anteriores
- Acceso a estado de solicitud de devolución
- Personalización del sistema:
- Cambiar contraseña o cerrar sesión

Resolución de problemas básicos:

- ¿Qué hacer si no puedo iniciar sesión?
- ¿Qué hacer si no veo mi comprobante de pago?

Optimización del flujo de trabajo:

- Compras de los productos con el carrito de compras
- Evidencia de la compra mediante un comprobante de pago
- Envío de solicitudes de devolución con validación automática por número de comprobante

Nivel 3: Avanzado (Super usuarios/Administradores)

- **Duración:** 8-16 horas

- **Contenido:**

Configuración del sistema

- Acceso al CRUD (Gestionar Usuarios)
- Control del sistema mediante rutas seguras

Administración de usuarios

- CRUD de usuarios donde se mira si un usuario está activo o inactivo
- Asignación de roles y acceso según cada perfil

Troubleshooting avanzado

- Manejo de sesiones y permisos

- Validación de datos en las solicitudes y los comprobantes de las compras

Integraciones y APIs (adaptado al proyecto):

- Gestión de rutas API (usuarios, comprobante, devolución, solicitud)
- Visualización de notificaciones y acceso detallado a las solicitudes desde la vista

3.2 Modalidades de Capacitación

Plantilla de Selección de Modalidad

Modalidad	Ventajas	Desventajas	Mejor para
Presencial	Interacción directa, resolución inmediata	Costos altos, limitaciones geográficas	Usuarios clave, funciones críticas y los administradores
Virtual en vivo	Flexibilidad, menor costo	Menos interacción, distracciones	Usuarios frecuentes, como encargados de ventas y facturación
E-learning	Autogestión, escalabilidad	Falta de interacción, autodisciplina	Usuarios finales/usuarios, que necesitan aprender a comprar, ver los comprobantes o solicitar una devolución
Microlearning	Fácil consumo, retención	Fragmentación de conocimiento	cambios en interfaz o pasos para devoluciones

4. Desarrollo de Contenidos

4.1 Plantilla de Módulo de Capacitación

MÓDULO: Uso del sistema para generación de los comprobantes de pago de los productos

Información General

- **Duración estimada:** 20 minutos
 - **Audiencia objetivo:** Usuarios finales
 - **Prerrequisitos:** haberse registrado e iniciado sesión
 - **Modalidad:** Virtual
-

MÓDULO: Gestionar Usuarios (CRUD)

Información General

- **Duración estimada:** 30 hora
 - **Audiencia objetivo:** Administradores
 - **Prerrequisitos:** Conocimientos previos del sistema, rol de administrador asignado
 - **Modalidad:** Presencial o Virtual
-

MÓDULO: Envío y validación de solicitudes de devolución

Información General

- **Duración estimada:** 20 minutos
- **Audiencia objetivo:** Usuarios frecuentes
- **Prerrequisitos:** Haber generado al menos un comprobante, conocer el número del comprobante.

- **Modalidad:** E-learning (para usuarios), Virtual(para administradores)

4. Objetivos de Aprendizaje

Al finalizar los módulos, el usuario será capaz de:

- Acceder al sistema e iniciar sesión correctamente.
- Navegar por las funcionalidades principales del sistema (visualizar productos, del carrito, generar comprobante de compra).
- Enviar una solicitud de devolución utilizando el número del comprobante.

Contenido

4.1.1 Introducción (10 minutos)

- Contexto y relevancia

Se explicará la finalidad del sistema web, en la gestión de compras, generación de los comprobantes y control de devoluciones. Se destacó la importancia de cada usuario dentro del proceso.

- Demostración inicial

Se mostrará el ingreso al sistema, la visualización del catálogo de productos, el uso del carrito de compras y una vista de la gestión de los usuarios para los administradores.

4.1.2 Desarrollo

Desarrollo (25 min)

- **Explicación paso a paso:**
Se guiará al usuario en el uso del sistema, desde el inicio de sesión hasta la generación de un comprobante. Se explicarán los pasos para añadir productos al carrito, confirmar una compra y visualizar el comprobante.

- **Ejercicios prácticos:**

Los participantes realizan la simulación de una compra completa. Luego, con un comprobante generado, enviarán una solicitud de devolución a través del formulario correspondiente.

- **Casos de uso reales:**

Se presentarán escenarios comunes como:

- Un usuario que desea devolver un producto tras una compra.
- Un administrador que revisa solicitudes desde la gestión de solicitudes.
- Un cliente que recibe confirmación sobre el estado de su devolución.

4.1.3 Práctica (30 minutos)

Actividades hands-on:

Los usuarios accederán al sistema para realizar tareas reales como registrarse e iniciar sesión, agregar productos al carrito, generar un comprobante de compras y llenar el formulario de solicitud de devolución.

Simulaciones:

Se presentarán escenarios simulados, por ejemplo:

- Un usuario que desea devolver un producto con un comprobante específico.
- Un administrador que debe aprobar o rechazar la solicitud desde el CRUD (Gestión de usuarios) de notificaciones.

Resolución de problemas:

Se plantean ejercicios donde los usuarios deben:

- Identificar por qué un comprobante no se generó correctamente.
- Detectar si un usuario no puede ver productos por errores o el sistema este caído.
- Simular la aceptación y rechazo de devoluciones y verificar que se envíe la notificación correspondiente.

4.1.4 Evaluación (7 minutos)

- Quiz/Evaluación práctica

Se aplicará una evaluación que combine preguntas de opción múltiple y prácticas. Algunos ejemplos incluyen:

- ¿Cuál es el proceso correcto para registrar una devolución?
- ¿Cómo se accede a las notificaciones de solicitudes?
- Realizar una simulación: generar un comprobante desde el carrito y validar que los datos estén correctos.
- ¿Qué rol tiene acceso a la administración de usuarios?

Retroalimentación:

Al finalizar la evaluación, se dará retroalimentación inmediata a los participantes:

- Corrección de respuestas incorrectas con explicación.
- Sugerencias para mejorar el uso del sistema.
- Espacio para que el usuario comente si tuvo alguna dificultad en el proceso.

Recursos Necesarios

Tecnológicos	Materiales	Facilitador
Computadoras con acceso a Internet.	Manual de usuario del sistema (PDF)	Conocimiento funcional y técnico del sistema desarrollado
Navegador web como Chrome, Opera etc.).	Videos demostrativos: registro de usuarios, proceso de compra, solicitud de devolución, gestión de notificaciones.	Capacidad de comunicación efectiva.
Acceso al sistema web del proyecto	Guía rápida para administradores (gestión de roles, aprobaciones y control de errores	Experiencia en capacitación de usuarios o soporte técnico.
Meet en caso de capacitación presencial o virtual.	Cuestionarios de evaluación y hojas de práctica.	Experiencia con proyectos similares, para la gestión de usuarios y soporte).

Evaluación y Seguimiento

Método de evaluación:

- Cuestionarios tipo **quiz** para validar conocimientos teóricos (roles, pasos de devolución, etc.).



-
- **Prácticas funcionales** dentro del sistema: generar un comprobante, simular una compra, gestionar una solicitud de devolución.





-
- (Opcional por nivel avanzado): desarrollo de un **mini proyecto** práctico con validación de flujos completos (inicio de sesión, compra, devolución).
-

<https://encuesta.com/survey/BzwYVlxOjr/>

Criterios de aprobación:

- Obtener al menos el **80% de respuestas correctas** en el quiz.
- Cumplimiento exitoso de **todos los pasos** en las prácticas asignadas.
- Para administradores: demostrar dominio en la administración de usuarios, roles y notificaciones.

Seguimiento (Post-capacitación):

- Encuesta de satisfacción al finalizar el curso.
- Evaluación de desempeño dentro del sistema tras 15 días de uso.
- Sesiones de refuerzo o soporte individual según desempeño.
- Reporte final de usuarios capacitados y observaciones para mejora continua.

5. Implementación del Plan

5.1 Cronograma de Implementación

Plantilla de Cronograma

Fase	Actividad	Duración	Responsable	Recursos	Entregables
Preparación	Desarrollo de materiales	4 semanas	Equipo de capacitación	Herramientas de autoría	Contenidos listos
Piloto	Capacitación grupo test	1 semana	Facilitadores	Usuarios piloto	Feedback y ajustes
Despliegue	Capacitación masiva	6-8 semanas	Equipo completo	Infraestructura	Usuarios capacitados
Seguimiento	Evaluación y soporte	Continuo	Soporte técnico	Métricas	Reportes de adopción

5.2 Gestión de Cambios

Estrategia de Comunicación

- 1. **Anuncio inicial** del nuevo sistema y plan de capacitación
- 2. **Comunicaciones regulares** sobre el progreso
- 3. **Celebración de hitos** y logros
- 4. **Canales de feedback** abiertos y accesibles

6. Evaluación y Métricas

6.1 Métricas de Efectividad

Plantilla de KPIs

Métrica	Objetivo	Método de Medición	Frecuencia
Tasa de Completación	>95%	Sistema de control de asistencia (registro LMS/manual)	Semanal

Puntuación de Evaluación	>85%	evaluaciones por módulo (Google Forms, kahoot)	Por módulo
Adopción del Sistema	>85%	Uso activo del sistema por usuarios por Google/logs	Mensual
Satisfacción del Usuario	>4.0/5.0	Encuestas, post capacitación	Post-capacitación
Reducción de Tickets	-30%	tickets registrados en sistema de soporte (por GirHub, correo TI)	Mensual
Tiempo de Adopción	<2 semanas	Seguimiento de uso individual	Por usuario

6.2 Formato de Retroalimentación

Encuesta de Satisfacción Post-Capacitación

1. Calidad del contenido (1-5): **5**
2. Claridad del facilitador (1-5): **5**
3. Relevancia para el trabajo (1-5): **5**
4. Duración apropiada (Sí/No): **Si**
5. ¿Qué mejorarías? **Nada todo está súper claro.**
6. ¿Recomiendas esta capacitación? (Sí/No): **Si**

7. Plantillas de Soporte

7.1 Checklist de Preparación

Pre-Capacitación

- ☒ Análisis de audiencia completado
- ☒ Contenidos desarrollados y revisados

- ☒ Entorno de práctica configurado
- ☒ Facilitadores entrenados
- ☒ Comunicación enviada a participantes
- ☒ Materiales impresos/digitales listos
- ☒ Tecnología probada
- ☒ Plan de contingencia definido

Durante la Capacitación

- ☒ Lista de asistencia
- ☒ Registro de preguntas frecuentes
- ☒ Evaluación de reacción inmediata
- ☒ Documentación de issues técnicos
- ☒ Feedback del facilitador

Post-Capacitación

- ☒ Encuesta de satisfacción enviada
- ☒ Materiales de referencia distribuidos
- ☒ Canal de soporte activado
- ☒ Seguimiento programado
- ☒ Métricas de adopción monitoreadas


7.2 Template de Comunicación


Correo de Invitación

Asunto: Capacitación del Sistema de devoluciones de Uniformes – Participación requerida

Estimado/a Lupe Torres,

Te invitamos a participar en la capacitación oficial del sistema Jhoan_uniforms, diseñado para mejorar la gestión de entrega y devolución de uniformes institucionales.

 Fecha: 22/06/2025

 Hora: 8:30 am - 10:40 am

 Modalidad: Virtual

 Enlace: [Link de capacitación](#)

Lo que aprenderás:

- Crear, editar y eliminar registros de uniformes (CRUD)
- Realizar devoluciones correctamente
- Generar facturas desde el sistema
- Recuperar contraseñas y resolver errores frecuentes
- Abrir el sistema correctamente
- Verificar los usuarios nuevos y los antiguos.

Preparación requerida:

- Contar con acceso al sistema
- Dispositivo con internet estable
- Tener las herramientas necesarias para ejecutar el sistema

Por favor confirma tu asistencia respondiendo este correo antes del 20/06/2025.

¡Esperamos verte pronto!

Johan Uniforms

johanuniforms@gmail.com

3007440826

8. Recursos y Herramientas Recomendadas

8.1 Herramientas de Desarrollo

- **Visual Studio Code** - Entorno de desarrollo para editar el frontend React y otros archivos del sistema
- **XAMPP** - Ejecuta Apache y MySQL en entorno local para probar base de datos y backend
- **React.js** - Framework de JavaScript utilizado para desarrollar la interfaz gráfica del usuario
- **MySQL**- Almacena la información relacionada a usuarios, uniformes, facturas y devoluciones
- **GitHub** - Control de versiones y alojamiento colaborativo del repositorio

8.2 Plataformas de Entrega

- **Google Drive** - Compartir manuales, guías en PDF, presentaciones y videos de apoyo
- **WhatsApp o Correo**- Comunicación directa con los participantes y envío de materiales o recordatorios

- **Meet / Zoom / Teams** - Realización de capacitaciones virtuales sincrónicas (pantalla compartida, preguntas en vivo)
- **PC con entorno local** - Uso de la versión del sistema en XAMPP para prácticas durante la capacitación

8.3 Herramientas de Evaluación

- **Google Forms** - Aplicar encuestas de satisfacción, exámenes breves o formularios de retroalimentación
 - **Kahoot** - Evaluaciones breves e interactivas para romper el hielo
 - **Hojas de cálculo (Excel/Sheets)**- Monitoreo manual de asistencia, puntuación de participantes y control de avance
 - **Google Analytics** - Si se publica el sistema en línea, puede utilizarse para medir qué módulos usan más los usuarios
-

9. Mejores Prácticas y Consejos

9.1 Principios Clave

- **Centrado en el usuario:** Capacitación adaptada a cada perfil (bodeguero y administrativo)
- **Progresivo:** Empezar con ingreso al sistema, luego CRUD, devoluciones, facturas
- **Práctico:** Cada módulo debe incluir ejercicios en el sistema
- **Contextual:** Uso de datos reales (ej. uniformes entregados a empleados)
- **Sostenible:** Manuales que puedan ser actualizados fácilmente (Google Docs, Notion)

9.2 Errores Comunes a Evitar

- Capacitar con un enfoque técnico a usuarios administrativos

- No utilizar ejemplos reales del sistema
- Ignorar la necesidad de práctica guiada
- No tener soporte disponible después de la capacitación
- Subestimar la necesidad de seguimiento post-curso

9.3 Factores de Éxito

- Apoyo visible de la dirección o jefes
- Nominación de “usuarios guía” o referentes internos
- Retroalimentación inmediata y ajustes rápidos en el contenido
- Comunicación clara de beneficios
- Soporte técnico ágil (respuestas rápidas por WhatsApp o correo)

10. Conclusiones y Próximos Pasos

El éxito del despliegue del sistema Jhoan_uniforms depende de una capacitación efectiva, estructurada y orientada a las necesidades reales del usuario. Se requiere planificación, contenido claro y seguimiento continuo.

1. Planificación detallada basada en análisis real de usuarios:

Antes de capacitar, es fundamental identificar a los distintos perfiles de usuarios (como administradores, auxiliares, docentes o encargados de inventario) y conocer su nivel de manejo tecnológico. Esto permite diseñar una capacitación ajustada a sus necesidades reales y evitar contenidos innecesarios o confusos.

2. Contenidos de calidad adaptados a diferentes niveles:

El contenido debe presentarse con claridad, usando ejemplos del sistema

Jhoan_uniforms, como registros de entrega o devolución, módulos de CRUD o facturación. Los materiales deben incluir capturas de pantalla, explicaciones paso a paso, videos o prácticas guiadas según el rol del usuario.

3. Implementación gradual con métricas de seguimiento:

La capacitación debe aplicarse por módulos (primero el módulo de entrega, luego el de devolución, después facturación, etc.), y no toda de una vez. Esto permite medir qué tan bien se va comprendiendo el sistema, usando métricas como encuestas, evaluaciones y observación directa.

4. Mejora continua basada en feedback y resultados:

Después de cada sesión, se debe recoger la opinión de los usuarios (por ejemplo, con formularios de Google) y revisar si han tenido dificultades o propuestas de mejora. Esto permite hacer ajustes inmediatos en los contenidos o en la forma de capacitar, fortaleciendo el proceso.

Próximos Pasos Recomendados:

1. Formar el equipo de capacitación.
2. Realizar análisis detallado de audiencia.
3. Desarrollar contenido piloto.
4. Ejecutar prueba piloto.
5. Ajustar y desplegar plan completo.
6. Establecer un proceso de mejora continua.