**Plan de Capacitación**

**Proyecto *ChatBot Verisure***

**Fecha*: 01/11/2024***

**Índice**

[**1. Introducción 3**](#_8oacoi6vstdt)

[**2. Definición de objetivos 3**](#_6wdczrcn649x)

[**2.1. Objetivo general 3**](#_2ht8clpbteva)

[**2.2. Objetivos específicos 3**](#_8i8n6h2djoa0)

[**3. Formulación del programa para la capacitación 4**](#_mkon72u0g1ru)

[**3.1. Tiempo 4**](#_cgoz0sitf3iu)

[**3.2. Encargados y facilitadores 4**](#_3pvdgc906u64)

[**3.3. Material y equipo 4**](#_1c2m79o6us75)

[**3.4. Grupos de trabajo 4**](#_pjcvlupu49yx)

[**3.5. Temática 5**](#_3wsldg7u85p5)

[**3.6. Plan de evaluación 5**](#_f3inpmjyvzo1)

# **Introducción**

El siguiente informe se encarga de documentar la información esencial para llevar a cabo el proceso de capacitación, asegurando una interacción fluida de la herramienta en el entorno de trabajo. A lo largo de este plan se describirán los contenidos y recursos necesarios para llevar a cabo esta actividad. Además, se detalla el plan de evaluación para medir el nivel de logro de la capacitación.

# **Definición de objetivos**

## **Objetivo general**

Elaborar un informe detallado que documente objetivos, contenido, estructura y evaluación para las capacitaciones, con el propósito de asegurar que los colaboradores adquieran las habilidades necesarias para utilizar correctamente la herramienta a implementar.

Además se busca facilitar el orden y seguimiento de cada etapa de la capacitación, procurando que los participantes comprendan al detalle su funcionamiento y puedan aplicarlo adecuadamente en las actividades cotidianas.

## **Objetivos específicos**

Los objetivos específicos del informe de capacitación son:

* Describir detalladamente los objetivos y competencias que los colaboradores deben alcanzar al finalizar la capacitación.
* Definir el programa de capacitación, especificando actividades, temáticas y recursos necesarios.
* Asignar roles y responsabilidades a los encargados y facilitadores del proceso de capacitación.
* Especificar el material, equipo y recursos adicionales que sean necesarios.
* Definir un plan de evaluación para medir el cumplimiento de los objetivos de la capacitación.

# **Formulación del programa para la capacitación**

## **Tiempo**

El tiempo que se dispondrá para realizar estas capacitaciones será de alrededor de 1 hora.

## **Encargados y facilitadores**

El equipo de desarrollo será el encargado de llevar un control y supervisar la realización de estas capacitaciones, mientras que el Scrum Master se dedicará a realizar tareas de apoyo, tales como presentaciones, acceso a plataforma, dudas y otros materiales necesarios que estén disponibles y listos para cada sesión de las capacitaciones.

## **Material y equipo**

Durante la capacitación se tiene contemplado el uso de notebooks, micrófonos, cámaras para la grabación de videos y reuniones virtuales consideradas en la capacitación. Por otro lado, se utilizarán materiales entregados por la empresa del cliente para ejemplificar situaciones reales al momento de enseñar funcionalidades de la herramienta.

## **Grupos de trabajo**

El grupo de trabajo considerado para la realización de la capacitación estará compuesto por los desarrolladores de la herramienta, quienes aportarán su experiencia y conocimientos técnicos sobre las funcionalidades. Además, se contará con la participación del scrum master, que procurará facilitar el proceso. El enfoque colaborativo propuesto asegura que los participantes adquieran una correcta comprensión del funcionamiento de la herramienta.

## **Temática**

Los contenidos a tocar en la capacitación serán los siguientes:

1. Configuración inicial de la herramienta
2. Creación de tópicos
3. Conexión de tópicos
4. Modificación de tópicos
5. Adición de imágenes y enlaces a respuestas
6. Adición de conocimientos a IA
7. Visualización de métricas
8. Actualización, exportación y publicación del chatbot

## **Plan de evaluación**

El plan de evaluación incluirá un cuestionario estructurado para medir la comprensión, habilidades y satisfacción de los usuarios sobre los temas tratados en la capacitación. Además, se implementará un sistema de calificación del 1 al 10 para valorar la efectividad de la capacitación, y se añadirá un espacio para comentarios, donde los participantes podrán compartir sus opiniones y sugerencias sobre la experiencia formativa.