[Fecha]

webcraft

Capacitación

De Usuarios

# FICHA DE CONTROL DE CAMBIOS

PROYECTO: QLOCURA DOCUMENTO: Plan de Capacitación

VERSIÓN: 1.0

FECHA CREACIÓN: 21/05/2025 FECHA CAMBIO: 21/05/2025

RESPONSABLES: Adrián Fomeque, Equipo de Desarrollo QLOCURA

LÍDER: Brayan Galeano

## HISTORIAL

FECHA: 21/05/2025 NÚMERO DE VERSIÓN: 1.0

OBSERVACIONES: Creación del documento inicial

AUTOR: Adrián Fomeque

VER: 1.0

Documento validado por las partes en fecha:

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Por el cliente: Andrés Cárdenas | Por la empresa suministradora: Webcraft |

Firmado por: Adrián Fomeque

## TABLA DE CONTENIDO

Introducción .................................................................................................................

Propósito y objetivos……………………………………………………

Mapa de contenido ......................................................................................................

El plan de capacitación..................................................................................................

Introducción. ..................................................................................

Justificación ...............................................................................

Objetivos .................................................................................

Personal involucrado----------------------------------------------------------------------------

Categorización de usuarios .......................................................................

Metodología. ...............................................................................................

Cronograma y horario ..............................................................................

Recursos ...............................................................................................

Ejecución de la capacitación. ........................................................................................

Realizar los registros y llevar soporte del avance de la capacitación ........................

Seguir el plan de capacitación....................................................................................

Evaluar la capacitación..................................................................................................

Resultados de la capacitación de usuarios. ..........................................

Glosario ...........................................................................................................................

# INTRODUCCIÓN

## Propósito y Objetivos

El presente plan de capacitación tiene como propósito principal orientar y preparar de manera integral a todas las personas involucradas en el proyecto QLOCURA, con el fin de garantizar un manejo eficiente, responsable y homogéneo de la plataforma de comidas rápidas desarrollada para dicho fin. A través de este proceso formativo, se busca dotar a los participantes de los conocimientos, habilidades y criterios necesarios para operar correctamente las funcionalidades del sistema, promoviendo su adecuado uso en el contexto laboral.

Durante la capacitación se abordarán temáticas fundamentales como el acceso y navegación dentro del sistema, el registro y seguimiento de pedidos, así como la gestión administrativa de usuarios y productos. Este proceso busca no solo enseñar el uso técnico de la herramienta, sino también fomentar una comprensión clara del rol de cada usuario dentro del flujo operativo de la plataforma, promoviendo la responsabilidad individual y colectiva en la implementación y operación del sistema.

## Mapa de Contenido

Diagrama

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

## El plan de capacitación

El plan de capacitación es un documento donde se responde el ¿Qué?, ¿Por qué?, ¿para

qué?, ¿quiénes?, ¿cómo?, ¿cuándo?, y ¿con qué? de una capacitación. Este documento

debe ser construido entre el responsable de brindar la capacitación (muchas veces el

propio desarrollador) y la administración, para garantizar los recursos necesarios para el

cumplimiento del plan.

## Justificación

Al proporcionar una formación integral y estandarizada, se busca asegurar que los usuarios involucrados en el proyecto tengan los conocimientos y habilidades necesarios para operar correctamente la plataforma y contribuir al éxito del proyecto.

## Objetivos

* Capacitar a los usuarios en el acceso y navegación dentro del sistema.
* Enseñar a los usuarios a registrar y seguir pedidos de manera efectiva.
* Capacitar a los usuarios en la gestión administrativa de usuarios y productos.
* Fomentar la comprensión clara del rol de cada usuario dentro del flujo operativo de la plataforma.

## Personal involucrado

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre | Rol |
| Administradores   * Andrés Cárdenas * Daniel Cárdenas | Administrador del aplicativo |
| Clientes   * Iván Carrillo * Nicol Barbosa * Paola Fontecha * Marcela Fontecha * Josué Cárdenas | Usuarios de la plataforma |
| Domiciliarios   * Camilo Sánchez * Andrés Gutiérrez | Repartidores y personal operativo |

## Categorización de Usuarios

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ROL | FUNCIONALIDADES | USUARIOS |
| ADMNISTRADOR | * Gestión de usuarios * Gestión de productos * Gestión de pedidos * Configuración general del sistema | * Andrés Cárdenas * Daniel Cárdenas |
| CLIENTE | * Registro e inicio de sesión * Exploración del menú * Realizar pedidos * Seguimiento de pedidos * Historial de pedidos * Calificación del servicio | * Iván Carrillo * Nicol Barbosa * Paola Fontecha * Marcela Fontecha * Josué Cárdenas |
| DOMICILIARIO | * Acceso a pedidos asignados * Ubicación y navegación * Generación de reporte * Historial de entregas | * Camilo Sánchez * Andrés Gutiérrez |

## Metodología

La estrategia de capacitación para el proyecto Q’LOCURA se desarrollará de forma presencial, garantizando una interacción directa entre los facilitadores y los participantes, lo cual permitirá resolver dudas en tiempo real y realizar ejercicios prácticos en el entorno real de uso del sistema.

Los grupos de usuarios se organizarán de acuerdo con su rol dentro de la plataforma: Administrador, Cliente y Domiciliario. Esta división permitirá que cada grupo reciba una capacitación enfocada únicamente en las funcionalidades que le competen, optimizando así el tiempo y la efectividad del proceso.

### Las técnicas didácticas que se emplearán incluyen:

Demostraciones guiadas: El facilitador realizará una navegación en vivo por la plataforma, mostrando paso a paso el uso de las funcionalidades asignadas a cada rol.

Ejercicios prácticos supervisados: Cada participante ejecutará tareas reales dentro del sistema con acompañamiento, lo que permitirá afianzar lo aprendido.

Estudios de caso simples: Se plantearán situaciones comunes que podrían ocurrir en la operación diaria (por ejemplo, un pedido no entregado o un cambio de dirección) para que los participantes resuelvan utilizando la plataforma.

Rondas de preguntas y respuestas: Al final de cada sesión, se abrirá un espacio para resolver inquietudes específicas y reforzar los contenidos abordados.

Materiales de apoyo impresos o digitales: Se entregará una guía paso a paso con capturas de pantalla y descripciones claras para consulta posterior.

### La secuencia de capacitación será la siguiente:

1. Inducción general al proyecto Q’LOCURA.
2. Capacitación por grupos según el rol:

* Administradores
* Domiciliarios
* Clientes

1. Simulación integral del uso del sistema con interacción entre los distintos roles.

## Cronograma y Horario

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Día | Hora | Actividades | Grupo-Rol |
| 1 | 8:00 am - 12:00 pm | Inducción general al proyecto Q’LOCURA | Todos los Usuarios |
| 2 | 8:00 am - 12:00 pm | Capacitación: Gestión del sistema y usuarios | Administradores |
| 3 | 8:00 am - 12:00 pm | Capacitación: Gestión de pedidos y productos | Administradores |
| 4 | 8:00 am - 12:00 pm | Capacitación: Uso de la plataforma como Cliente | Clientes |
| 5 | 8:00 am - 12:00 pm | Capacitación: Uso de la plataforma como Domiciliario | Domiciliarios |
| 6 | 8:00 am - 12:00 pm | Simulación integral entre roles + Evaluación final | Todos los Usuarios |

## Recursos

|  |  |
| --- | --- |
| Recursos Humanos | * Facilitador o instructor especializado en el sistema Q’LOCURA. * Coordinador de logística de capacitación. * Soporte técnico (presencial o en disponibilidad). * Participantes según rol: Administradores, Clientes y Domiciliarios. |
| Recursos Tecnológicos | * Computadores o portátiles con acceso al sistema Q’LOCURA. * Proyector o pantalla digital para demostraciones en grupo. * Conexión a internet estable. * Plataforma del sistema Q’LOCURA habilitada en entorno de prueba. * Software para presentaciones (PowerPoint, PDF, etc.). |
| Recursos Materiales/Físicos | * Aula de capacitación con sillas, mesas y ventilación adecuada. * Pizarra, marcadores y borrador. * Guías impresas para cada rol con capturas del sistema y pasos a seguir (Manual de usuario) * Material de escritura (cuadernos, lápices o bolígrafos). |
| Recursos Económicos | * Pago del facilitador (si es externo). * Impresión de materiales y guías. * Costos de alquiler de espacio (si aplica). * Recursos para logística (papelería, café, agua, etc.). |

## Ejecución de la capacitación

1. Organización de la capacitación

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Descripción | Observaciones | SI | NO | N/A |
| Tareas de preparación | Confirmación de cronograma y espacios | X |  |  |
| Obtener los permisos necesarios | Coordinación con directiva del proyecto | X |  |  |
| Organizar los registros | Listas de asistencia por rol | X |  |  |
| Reservar el lugar de la capacitación | Aula física Q’Locura | X |  |  |
| Seleccionar el personal encargado de la capacitación | Facilitadores: internos | X |  |  |
| Identificar los asistentes a la capacitación | Separados por rol | X |  |  |
| Establecer el apoyo para la logística de la capacitación | Recursos audiovisuales, materiales | X |  |  |

1. Desarrollo de la capacitación

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Descripción | Observaciones | SI | NO | N/A |
| Asegurar que las formas de evaluación estén listas | Formularios de asistencia y rúbricas de práctica | X |  |  |
| Capacitación a realizarse durante el programa | Paralela al despliegue de la plataforma | X |  |  |
| Preparar lista de datos de los participantes | Incluyendo nombre, rol y turno asignado | X |  |  |

1. Preparación de la capacitación

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Descripción | Observaciones | SI | NO | N/A |
| Ordenar y preparar material de capacitación | Manuales impresos y digitales | X |  |  |
| Preparar el equipo (audiovisual, computadores, etc.) | Proyector, computador, conexión a plataforma | X |  |  |
| Preparar manuales de capacitación | Por rol: Admin, Cliente, Domiciliario | X |  |  |
| Planear y reservar los espacios de la capacitación | Aula de capacitaciones, disponibilidad horaria | X |  |  |

1. Estructura del plan por Rol:

ADMINISTRADOR

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| TEMA | DURACIÓN | MODALIDAD | FACILITADOR | PARTICIPANTE |
| Introducción a Q’LOCURA | 1 hora | Presencial | Adrián Fomeque | Andrés Cárdenas  Daniel Cárdenas |
| Gestión de usuarios | 1 hora | Presencial | Adrián Fomeque | Andrés Cárdenas  Daniel Cárdenas |
| Gestión de productos y precios | 1 hora | Presencial | Adrián Fomeque | Andrés Cárdenas  Daniel Cárdenas |
| Visualización de reportes | 1 hora | Presencial | Adrián Fomeque | Andrés Cárdenas  Daniel Cárdenas |

DOMICILIARIO

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| TEMA | DURACIÓN | MODALIDAD | FACILITADOR | PARTICIPANTE |
| Introducción al sistema | 1 hora | Presencial | Brayan Galeano | Camilo Sánchez  Andrés Gutiérrez |
| Gestión de pedidos | 1 hora | Presencial | Brayan Galeano | Camilo Sánchez  Andrés Gutiérrez |
| Reporte de entregas | 1 hora | Presencial | Brayan Galeano | Camilo Sánchez  Andrés Gutiérrez |
| Gestion de reportes | 1 hora | Presencial | Brayan Galeano | Camilo Sánchez  Andrés Gutiérrez |

CLIENTES

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| TEMA | DURACIÓN | MODALIDAD | FACILITADOR | PARTICIPANTE |
| Navegación en plataforma | 1 hora | Presencial | Dillan Fontecha | Iván Carrillo  Nicol Barbosa  Paola Fontecha  Marcela Fontecha  Josué Cárdenas |
| Visualización del menú y carrito | 1 hora | Presencial | Dillan Fontecha | Iván Carrillo  Nicol Barbosa  Paola Fontecha  Marcela Fontecha  Josué Cárdenas |
| Métodos de pago | 1 hora | Presencial | Dillan Fontecha | Iván Carrillo  Nicol Barbosa  Paola Fontecha  Marcela Fontecha  Josué Cárdenas |
| Registro de pedidos | 1 hora | Presencial | Dillan Fontecha | Iván Carrillo  Nicol Barbosa  Paola Fontecha  Marcela Fontecha  Josué Cárdenas |

## Realizar los registros y llevar soporte del avance de la capacitación:

Asistencia: <https://drive.google.com/drive/folders/156dX84hz77V4B-uKkjkdikVyqmNJoEF4?usp=sharing>

Seguimiento:<https://drive.google.com/drive/folders/1BJB2nz4zFubAP4wq19KdyYTshBqN1c3L?usp=sharing>

## Evaluación de la capacitación

Formulario de evaluación:

| **Sección** | **Pregunta** | **Respuesta (marcar)** |
| --- | --- | --- |
| **1. Contenido** | 1.1 ¿El contenido fue claro y fácil de entender? | [ ] Sí  [ ] No |
|  | 1.2 ¿La información presentada fue relevante para su trabajo diario? | [ ] Sí  [ ] No |
|  | 1.3 ¿Se cubrieron todos los temas previstos en el plan? | [ ] Sí  [ ] No |
| **2. Metodología y Dinámica** | 2.1 ¿Los métodos y técnicas de enseñanza fueron adecuados? | [ ] Sí  [ ] No |
|  | 2.2 ¿Hubo suficiente participación e interacción durante la capacitación? | [ ] Sí  [ ] No |
|  | 2.3 ¿El ritmo de la capacitación fue adecuado? | [ ] Sí  [ ] No |
| **3. Materiales y Recursos** | 3.1 ¿Los materiales fueron útiles y suficientes? | [ ] Sí  [ ] No |
|  | 3.2 ¿Los recursos tecnológicos y herramientas funcionaron correctamente? | [ ] Sí  [ ] No |
| **4. Facilitador / Instructor** | 4.1 ¿El instructor mostró dominio del tema? | [ ] Sí  [ ] No |
|  | 4.2 ¿El instructor respondió bien a las preguntas y dudas? | [ ] Sí  [ ] No |
|  | 4.3 ¿La comunicación del instructor fue clara y motivadora? | [ ] Sí  [ ] No |
| **5. Aplicación Práctica** | 5.1 ¿La capacitación proporcionó herramientas para aplicar lo aprendido? | [ ] Sí  [ ] No |
|  | 5.2 ¿Se realizaron suficientes ejercicios o prácticas durante la capacitación? | [ ] Sí  [ ] No |
| **6. Logro de Objetivos** | 6.1 ¿Considera que cumplió con los objetivos definidos para esta capacitación? | [ ] Sí  [ ] No |
|  | 6.2 ¿Se siente preparado para usar el sistema QLOCURA? | [ ] Sí  [ ] No |
| **7. Satisfacción General** | 7.1 Califique su satisfacción general con la capacitación | [ ] 1 (Muy insatisfecho) [ ] 2 [ ] 3 [ ] 4 [ ] 5 (Muy satisfecho) |
|  | 7.2 ¿Recomendaría esta capacitación a otros colegas? | [ ] Sí  [ ] No |
| **8. Sugerencias y Comentarios** | 8.1 ¿Qué aspectos podrían mejorarse para futuras capacitaciones? | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  | 8.2 ¿Qué temas adicionales le gustaría que se incluyeran en el plan? | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Respuestas de los participantes:<https://drive.google.com/drive/folders/1vkqK5chuQlqDrzke9vCkBYtWvWX5BsRA?usp=sharing>

## Resultados de la capacitación

Los resultados de la capacitación han sido muy satisfactorios, reflejando un alto nivel de comprensión y aceptación por parte de los participantes. La mayoría destacó la claridad y relevancia del contenido, así como la efectividad de la metodología empleada. Los instructores demostraron un excelente dominio del tema y una comunicación efectiva, lo que facilitó la participación activa y la resolución de dudas durante las sesiones. Además, los materiales y recursos proporcionados fueron considerados adecuados y útiles para la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos. En general, los participantes se sienten preparados para utilizar el sistema QLOCURA con confianza, y manifestaron un alto grado de satisfacción, recomendando la capacitación a sus colegas. Estos resultados indican que la capacitación cumplió con los objetivos propuestos y sienta una base sólida para la implementación exitosa del sistema.

# Glosario

**Capacitación:** Proceso de enseñanza para mejorar habilidades y conocimientos sobre un tema específico.

**Evaluación:** Medición de la efectividad y resultados de la capacitación.

**Metodología:** Técnicas y procedimientos usados para impartir la capacitación.

**Materiales:** Recursos y herramientas que apoyan el aprendizaje (manuales, videos, presentaciones).

**Sistema QLOCURA:** Plataforma para gestionar pedidos de comidas rápidas.

**Usuario / Participante:** Persona que recibe la capacitación y usa el sistema.

**Roles de Usuario:** Categorías que definen permisos y accesos dentro del sistema.

**Gestión de Pedidos:** Proceso de registro y control de los pedidos realizados.

**Login / Autenticación:** Proceso para que el usuario acceda al sistema con credenciales.

**Métodos de Pago:** Formas para realizar el pago de los pedidos (efectivo, tarjeta, etc.).

**Seguimiento de Pedido:** Monitoreo del estado del pedido desde su creación hasta la entrega.

**Reportes:** Informes que muestran datos importantes del sistema y su uso.

**Interfaz de Usuario (UI):** Diseño y elementos con los que interactúa el usuario.

**Validación de Datos:** Verificación que la información ingresada sea correcta y completa.

**Instructor:** Persona encargada de impartir la capacitación y resolver dudas.

**Retroalimentación:** Opiniones y comentarios que ayudan a mejorar la capacitación.

# PRESUPUESTO

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ELEMENTO** | **UNIDAD** | **CANTIDAD** | **COSTO UNITARIO** | **VALOR** |
| **MATERIALES Y UTILES** | | | | |
|  |  |  |  |  |
| Esferos | Unidad | 12 | 1.500 | 18.000 |
| Marcadores | Unidad | 5 | 2.000 | 10.000 |
| Papel A4 | Resma | 1 | 8.000 | 8.000 |
| Carpetas | Docena | 1 | 1.000 | 12.000 |
| **MATERIAL DE IMPRESIÓN** | | | | |
| Documentos | Unidad | 10 | 5.000 | 50.000 |
| **OTROS SERVICIOS DE TERCEROS** | | | | |
|  |  |  |  |  |
| **EQUIPOS BIENES DURADEROS** | | | | |
| Proyector Multimedia | Alquiler | 1 | 200.000 | 200.000 |
| Tablero | Alquiler | 1 | 100.000 | 100.000 |
| Computadores portátiles | Puestos por el personal de WebCraft | 3 | 0 | 0 |
| **REFRIGERIOS Y OTROS** | | | | |
| Café – tinto | Unidad | 15 | 1.500 | 18.000 |
| **SUB TOTAL** | | | | 416.000 |
| **IMPREVISTOS (10%)** | | | | 26.600 |
| **TOTAL** | | | | 442.600 |