



### **Actividad 3.2**

#### **Contextualización**

**Aprendiz Andrés Felipe Sáenz Salazar**

**Programa: Análisis y desarrollo en sistemas de información**

**Ficha: 2049891**

**Instructor**

**Ing. Miguel Ángel Cacho López**

**27 de Abril de 2021 Bogotá, Colombia**

## Actividad

**Caso Plan de Capacitación:** La empresa de desarrollo de software donde se encuentra usted trabajando actualmente tiene un proyecto de desarrollo de software en fase de despliegue. La junta directiva de la empresa donde se está realizando el despliegue de la aplicación le ha solicitado a su equipo de trabajo, diseñar un plan de capacitación para los usuarios de la nueva aplicación. El plan de capacitación debe profundizar en el funcionamiento y la operación del nuevo software, de acuerdo con los diferentes niveles de conocimiento que se requieren en cada uno de los perfiles de usuario definidos en la organización. Se solicita que el plan de capacitación considere actividades específicas que permitan a los usuarios desarrollar habilidades en el dominio de la aplicación de acuerdo con el rol que desempeña. El plan de capacitación que el equipo realice debe considerar los siguientes tipos de perfiles con sus distintos niveles de conocimiento sobre la aplicación:

- Experto: Ejecuta labores de configuración y administración específicas en la aplicación
- Avanzado: Realiza acciones de mantenimiento y creación de roles dentro de la aplicación Intermedio: Registra nuevos usuarios y les asigna un perfil dentro de la aplicación
- Usuario: Identifica las funcionalidades de la aplicación e interactúa de forma fluida con cada una de ellas.

Investigue y explique. **¿Qué técnicas de comunicación pueden ser aplicadas en el diseño del plan de capacitación para cada uno de los anteriores roles?**

## **INTRODUCCIÓN**

La fase de implementación de un sistema de información inicia después de realizar y superar las pruebas de software y finaliza justo antes de poner el mismo en producción. Esta fase asegura la correcta instalación y funcionamiento del sistema.

Una vez entendido esto, se puede comenzar a realizar toda la planeación de actividades referentes al plan de capacitación donde se capacitara a los usuarios finales con el fin de que entiendan y se adapten fácilmente al nuevo sistema de información con el que tendrán que trabajar todos los días desempeñando tareas en específico para mejorar procesos que contribuyan con el crecimiento tecnológico de la empresa.

El plan de capacitación debe asegurar que los usuarios del sistema según su rol se adapten fácilmente a cada módulo que compone el sistema de información de la empresa. De forma que las personas encargadas de la capacitación deberán entregar materiales y elementos que les ayuden a presentar y hacer entender a los usuarios finales la funcionalidad del aplicativo.

## DESARROLLO

Para comenzar con la planeación del plan de capacitación se deberá primero analizar y plantear que tipo de materiales se deberán usar para lograr el objetivo de capacitar a los usuarios finales, esto dependiendo de su rol como se mencionó anteriormente.

Dicho lo anterior se presenta los siguientes ítems correspondientes al plan de capacitación para los usuarios finales de la empresa.

- Prever una fecha y hora específica con la junta directiva de la empresa donde se pacte que días y horas son viables para presentar el plan de capacitación a cada tipo de usuario, esto sin que la empresa se vea afectada por falta de trabajadores que no están en sus puestos de trabajo, si no que están atendiendo la capacitación.
- Una vez se pacte el ítem anterior, se deberá seleccionar un auditorio preferiblemente dentro de la empresa donde se llevara a cabo la capacitación de los usuarios.
- Se realizaran presentaciones graficas e intuitivas que ayuden a los presentadores a explicar cada módulo del sistema, teniendo en cuenta el nivel de rol que desempeña en la empresa el usuario.
- Los presentadores del plan de capacitación deberán contar con los manuales de usuarios impresos o digitales del software para que los usuarios sean mejor instruidos.
- Una vez se explique cada módulo al rol perteneciente del usuario en la empresa, se realizara una sesión de preguntas de media hora donde los usuarios expondrán las inquietudes que tengan acerca del aplicativo de software, para después pasar hacer algunas prácticas en el sistema de información.
- Cuando se solucionen las inquietudes de cada usuario, se pasara a realizar prácticas en sistemas de cómputo que deberán estar ejecutando el sistema de software adquirido por la empresa, cabe recalcar que las practicas van hacer en un ambiente creado para ver como los usuarios se desenvuelven con el software. Cada usuario perteneciente al mismo rol ira pasando al

sistema de cómputo a interactuar con los módulos específicos a su rol dentro de la empresa.

- Cuando se realice el ítem anterior se realizara un pequeño quiz en una herramienta web donde podrán acceder todos los usuarios específicos a su rol en la empresa, y podrán responder preguntas relacionadas a los módulos que les competen dentro de la empresa.
- Una vez se cumpla el ítem anterior se realizaran encuestas con preguntas concretas donde los usuarios finales de cada rol podrán poner su nivel de satisfacción referente al plan de capacitación. Y además de esto se tendrá que llenar una lista de asistencia donde se firmara con Nombre y firma del usuario.

Ya planteados todos los ítems que se desarrollaran en el plan de capacitación para los usuarios, se especificara en concreto que se va a realizar con cada rol de usuario.

**Experto:** Para este nivel de usuario se mostrara dentro de las presentaciones gráficas y manual de usuario, como se debe realizar todas las configuraciones existentes dentro del sistema de información. Adema de esto se le instruirá para que administre ciertos módulos del sistema.

**Avanzado:** Para este nivel de usuario se capacitara de igual forma con ayuda de las presentaciones gráficas y manuales, en los apartados de mantenimientos, el cómo el usuario deberá realizar el correcto mantenimiento del software, además de esto se le explicara con practica dentro del sistema el cómo crear roles dentro del sistema.

**Intermedio:** Para realizar la correcta capacitación de este nivel de usuario se usaran las presentaciones gráficas, manuales y prácticas en el sistema de información, de esta porfa se instruirá a este usuario para registrar nuevos usuarios en el respectivo módulo de creación de usuarios y al mismo tiempo asignarles un perfil o rol dentro del sistema de información.

**Usuario:** Para este nivel de usuario se buscara por medio de los materiales ya mencionados que identifique las funcionalidades del sistema e interactúe de forma fluida con el mismo.