



Tutorial Capacitación de Usuarios



www.sena.edu.co

Tutorial Capacitación de Usuarios

Introducción
Plan de trabajo
Ejecución
Evaluación
Ejemplo

Introducción



Durante la fase de implantación de un sistema de información, se hace necesario capacitar a los usuarios finales en el correcto manejo del sistema desarrollado de acuerdo con las funcionalidades propias del rol de cada usuario, con el fin de obtener el mayor beneficio del sistema y minimizar los riesgos asociados al uso incorrecto del mismo.

Un Analista y Desarrollador de Sistemas de Información además de requerir una muy buena lógica y usar correctamente herramientas de programación, necesita poseer excelentes relaciones interpersonales y capacidades de comunicación para dar respuesta a las inquietudes de los usuarios y proporcionar los mecanismos y estrategias necesarias para el uso adecuado de los sistemas desarrollados.

Capacitación de Usuarios



La capacitación de usuarios se puede llevar a cabo en cualquier momento durante la fase de implantación, el momento en que se realice depende del cronograma establecido para la puesta en producción del sistema y de la estrategia que se empleará durante la capacitación. Por ejemplo, es posible que se realice la capacitación en auditorios al mismo tiempo en que se instala la aplicación en los equipos finales o que se requiera realizar la capacitación en el puesto de trabajo de cada usuario, para lo cual se requiere que el proceso de capacitación se realice después de la instalación del sistema en todos los equipos finales. También es posible que como parte de la estrategia de capacitación, se requiera para la misma el uso de los manuales de usuario, razón por la cual estos deben ser contruidos antes de la capacitación. Todos estos aspectos son definidos en el plan de capacitación.

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.



El qué, El porqué y El para qué



2.1 Introducción (El qué)

En este apartado se realiza una descripción general del software y sus principales módulos y se indica cómo está estructurado el plan de capacitación.

2.2 Justificación (El porqué)

Se expresa por qué es necesario llevar a cabo el proceso de capacitación de usuarios. No es la justificación del software, es la justificación de la capacitación

2.3 Objetivos (El para qué)

Definir los objetivos de la capacitación teniendo en cuenta que estos sean medibles y alcanzables.

2.4 Categorización de usuarios (El quién)

La categorización de usuarios permite identificar los grupos de personas con intereses y competencias similares para un proceso de capacitación efectivo.

Los actores presentes en los diagramas de casos de uso brindan información sobre los diferentes roles del sistema y las funcionalidades o módulos a los que pueden acceder, esto permite capacitar a las personas en el uso de las funcionalidades a las que podrán acceder. Un ejemplo de tabla de categorización de usuarios es el siguiente:

Rol / Actor	Módulos / Funcionalidades	Usuarios	Competencias en TICS
Actor 1	Módulo A Módulo B	Julián Valencia	Alta
		Carolina Muñoz	Alta
		Claudia Gómez	Baja
Actor 2	Módulo C Módulo D	Magda García	Alta
		Cesar Cuellar	Alta
		Carlos Ruiz	Baja
		Yaqueline Chavarro	Alta

El cómo, El cuándo y El con qué



2.5 Metodología (El cómo)

En esta sección se describe cuál es la estrategia que se empleará para brindar la capacitación a los usuarios y la forma en que se hará. Es importante en este punto indicar si se realizará la capacitación de manera presencial y/o virtual, las técnicas didácticas que se emplearán, la distribución de los grupos de usuarios y la secuencia que se seguirá entre otros aspectos.

2.6 Cronograma y horario (El cuándo)

El plan de capacitación debe incluir el cronograma de trabajo y el horario en el cual se desarrollarán las diferentes actividades. Este cronograma y horario debe ser previamente acordado con la administración.



2.7 Recursos (El con qué)

Se debe indicar el listado de los recursos requeridos para la ejecución de la capacitación. Estos recursos pueden ser económicos, humanos, tecnológicos o físicos.

Ejecución de la Capacitación



3.1 Realizar el alistamiento de la capacitación:

- a.** Alistamiento de materiales: Presentaciones, documentos, videos, manuales, talleres, ejemplos.
- b.** Alistamiento tecnológico: Computadores, software, video beam, televisores, parlantes.
- c.** Alistamiento físico: Salón, sillas, tablero.

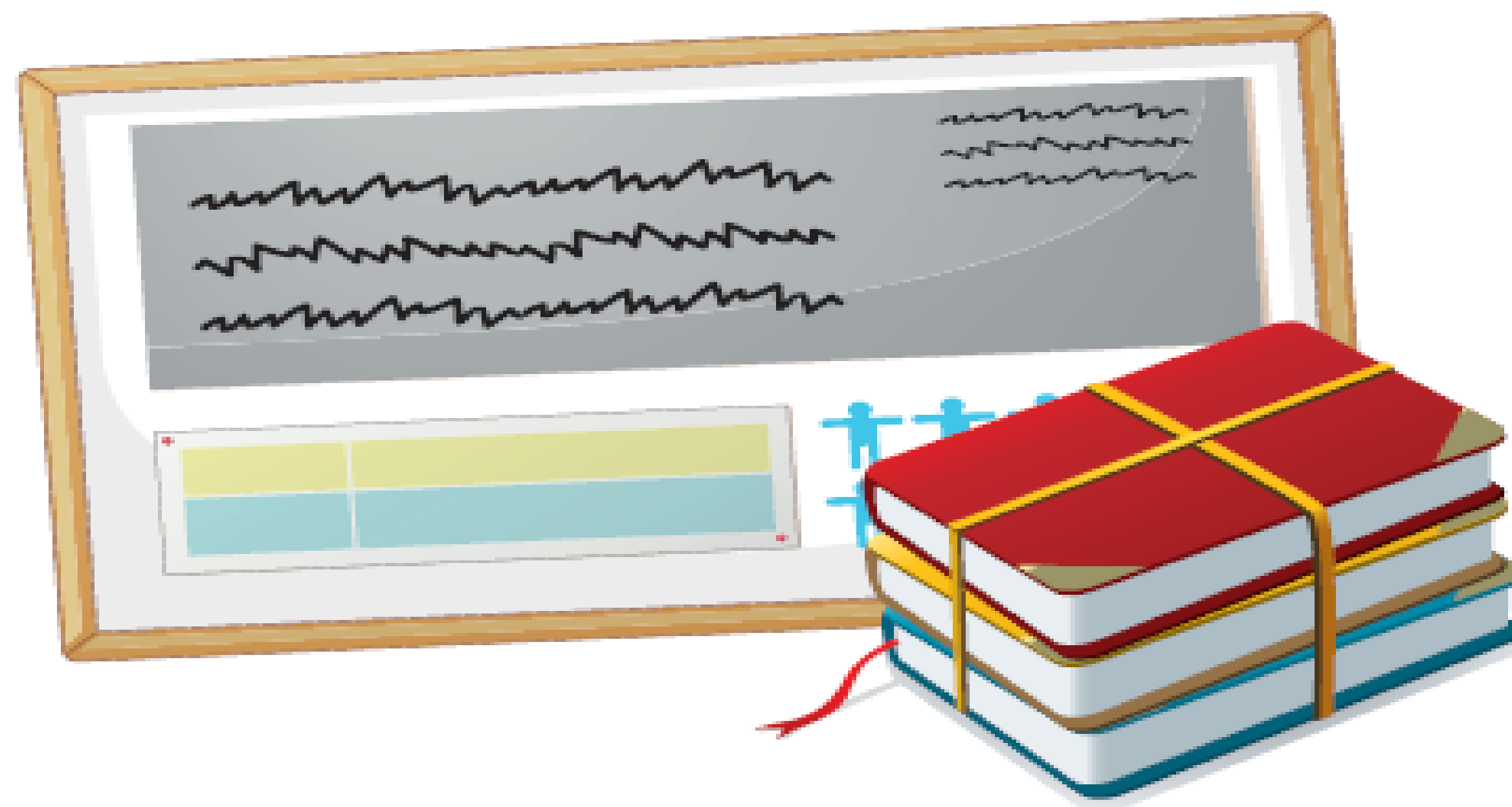


Ejecución de la Capacitación



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

- a. Listado de asistencia por cada sesión de capacitación firmado por los asistentes.
- b. Registro de seguimiento y avance de la capacitación.

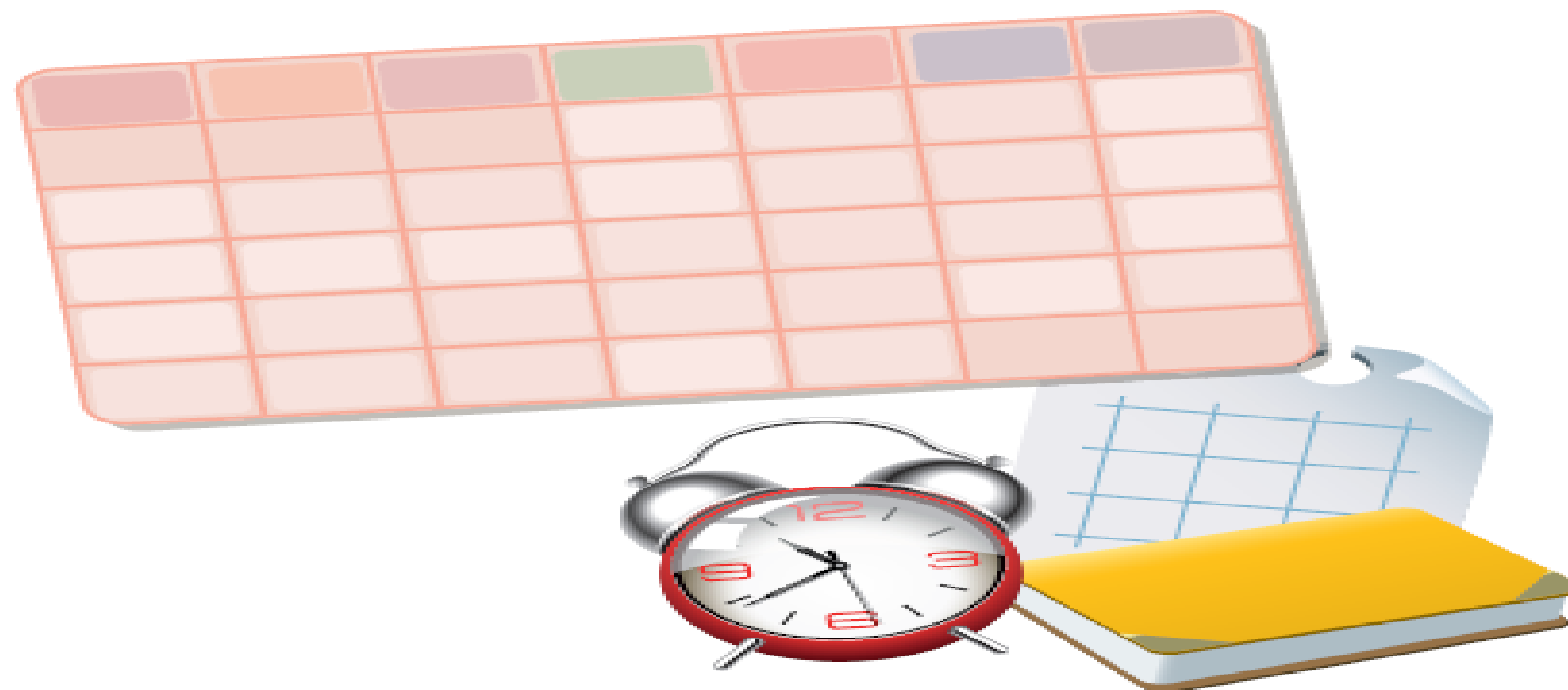


Ejecución de la Capacitación



3.3 Seguir el plan de capacitación:

- a. Verificar el cumplimiento de los objetivos propuestos en el plan.
- b. Ejecutar la capacitación de acuerdo con los grupos definidos con base en el rol y las competencias identificadas.
- c. Aplicar la metodología y técnicas definidas en el plan de capacitación.
- d. Respetar el cronograma y horario establecido en el plan de capacitación.
- e. Realizar uso adecuado de los recursos asignados para la capacitación.



Evaluación de la Capacitación



La evaluación de la capacitación es una retroalimentación por parte de los usuarios sobre el proceso de capacitación ejecutado, esta puede ser formal o informal y busca verificar la eficacia de la capacitación normalmente relacionada con el cumplimiento de los objetivos definidos para la misma.

Los resultados del proceso de evaluación deben ser analizados y frente a ellos tomar decisiones como la necesidad de otro ciclo de capacitación personalizado o un plan de choque antes de poner el sistema en producción.

Ejemplo de evaluación de la Capacitación



Tabla 3. Ejemplo de evaluación de la capacitación.

Factor	Cumple	No cumple
El curso cuenta con los objetivos y recursos necesarios.	X	
Se cumplió el cronograma y horario establecido para el plan de capacitación.		X
El contenido fue el adecuado en los recursos asignados para la capacitación.	X	
La metodología aplicada y técnicas estuvieron bien definidas en el plan de capacitación.		X
La información del material estuvo clara, completa y correcta.	X	
El alistamiento de materiales de la capacitación fueron los adecuados.	X	

Bibliografía y Cibergrafía



- Cabero, A. (2007). Tecnología Educativa. España: McGraw-Hill Interamericana.
- <https://www.slideshare.net/Elizabeth1103/guia-para-el-diseno-de-programas-de-capacitacion?related=3>
- <https://www.youtube.com/watch?v=U1U58colOwc>
- <https://www.youtube.com/watch?v=qXrfQXqa7C4>
- <https://www.youtube.com/watch?v=EhxSVBH-2tQ>
- <https://www.youtube.com/watch?v=aJyzuRwgRIE>
- <https://www.youtube.com/watch?v=e915W3pmx8c>
- https://www.youtube.com/watch?v=jZMsCR-r3_Q



GRACIAS

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682



@SENAcomunica

www.sena.edu.co