Plan de Capacitación

***Versión 1.0***

***14-11-2024***

**Contenido**

[**1. Introducción**](#_8b1i2r1v724o) **3**

[1.1 Objetivo del Plan](#_gdrwwu2tsbhd) 3

[1.2 Público Objetivo](#_3emyho2c612w) 3

[1.3 Alcance](#_m7zmp162y3e) 3

[**2. Necesidades de Capacitación**](#_61a1kdhwu4y8) **4**

[2.1 Evaluación de Necesidades](#_9kj8h0w95f39) 4

[2.2 Resultados de la Evaluación](#_2yn55jf3v9u) 5

[**3. Objetivos de la Capacitación**](#_v6tlai91j2ed) **5**

[3.1 Objetivos Generales](#_mwrhd647ggu7) 5

[3.2 Objetivos Específicos](#_5c9n0f8qnx7y) 6

[**4. Contenido de la Capacitación**](#_2v6m5jsflt77) **7**

[4.1 Módulos de Capacitación](#_xloruqx9zwj1) 7

[4.2 Materiales de Capacitación](#_i1bov9qt5x7g) 8

[**5. Metodología de la Capacitación**](#_i0ikcc4t77rt) **9**

[5.1 Modalidades de Capacitación](#_fzxozyqyt2bt) 9

[5.2 Actividades de Aprendizaje](#_tg7dl9qekoxb) 9

[5.3 Evaluación del Aprendizaje](#_263ngsn54hl8) 10

[**6. Implementación**](#_nzdrk2brg8zf) **11**

[6.1 Cronograma](#_w2oedw7r11a8) 11

[6.2 Recursos](#_25jrsya5mz8a) 12

[6.3 Logística](#_9g2ycyf021w2) 12

[**7. Seguimiento y Evaluación**](#_h1emk65s8bff) **13**

[7.1 Indicadores de Éxito](#_2vjwo5ni39o3) 13

[7.2 Evaluación continua](#_ov4xwzefesay) 14

[**8. Soporte Continuo**](#_hgkmvvvacfcl) **15**

[8.1 Canales de Soporte](#_g99fri80wrj7) 15

[8.2 Materiales de Referencia](#_st8txldm0q0e) 15

# **1. Introducción**

## **1.1 Objetivo del Plan**

El objetivo principal del Plan de Capacitación es proporcionar a los usuarios las herramientas, conocimientos y habilidades necesarias para utilizar la plataforma de manera eficiente y efectiva. Se busca maximizar la adopción de la plataforma y asegurar que cada grupo de usuarios pueda desempeñar sus roles con confianza, optimizando su experiencia y cumpliendo con los objetivos del proyecto.

## **1.2 Público Objetivo**

El plan está diseñado para cubrir las necesidades de los siguientes grupos de usuarios:

1. **Estudiantes:**
   * Usuarios finales que interactúan con la plataforma para inscribirse en cursos, acceder a materiales, realizar actividades y obtener certificaciones.
2. **Profesores:**
   * Encargados de crear y gestionar cursos, cargar materiales, interactuar con estudiantes y evaluar su progreso.
3. **Administradores:**
   * Responsables de gestionar la plataforma, realizar configuraciones generales, monitorear estadísticas y mantener la integridad del sistema.

## **1.3 Alcance**

El alcance de este plan abarca los siguientes temas:

1. **Navegación por la Plataforma:**
   * Introducción a la interfaz principal.
   * Uso de menús, filtros y funciones de búsqueda.
2. **Uso de las Herramientas:**
   * Gestión de cursos: Creación, edición y eliminación de contenido.
   * Gestión de recursos: Subida de materiales y configuraciones de acceso.
3. **Gestión de Usuarios:**
   * Configuración de perfiles de usuario.
   * Visualización y edición de datos personales.
4. **Reportes y Estadísticas:**
   * Uso de las herramientas de estadísticas para monitorear el progreso.
   * Generación de informes personalizados.
5. **Funciones Específicas:**
   * Soporte en lengua de señas y herramientas de accesibilidad.
   * Configuración de idioma para usuarios internacionales.

# **2. Necesidades de Capacitación**

## **2.1 Evaluación de Necesidades**

El proceso de evaluación de necesidades se llevó a cabo para identificar las áreas en las que los diferentes grupos de usuarios requieren apoyo y formación. Este análisis se realizó mediante las siguientes actividades:

1. **Revisión de Roles y Funciones:**
   * Análisis de las responsabilidades y tareas asignadas a estudiantes, profesores y administradores dentro de la plataforma.
2. **Encuestas y Entrevistas:**
   * Recopilación de información directamente de los usuarios potenciales mediante encuestas y entrevistas, identificando sus desafíos y expectativas.
3. **Pruebas de Usabilidad:**
   * Realización de pruebas preliminares con usuarios para observar cómo interactúan con la plataforma, identificando puntos de fricción o áreas donde es necesario mayor soporte.
4. **Análisis de las Funcionalidades de la Plataforma:**
   * Evaluación de las herramientas y características más críticas para cada grupo de usuarios.

## **2.2 Resultados de la Evaluación**

Los resultados de la evaluación han identificado las siguientes necesidades específicas de capacitación para cada grupo de usuarios:

1. **Estudiantes:**
   * Navegación básica por la plataforma.
   * Inscripción en cursos y acceso a materiales.
   * Uso de herramientas de accesibilidad, como soporte en lengua de señas.
   * Seguimiento de progreso y descarga de certificados.
2. **Profesores:**
   * Creación, edición y gestión de cursos.
   * Subida de recursos y configuraciones de permisos de acceso.
   * Uso de estadísticas para evaluar el desempeño de los estudiantes.
   * Resolución de problemas técnicos menores.
3. **Administradores:**
   * Configuración general de la plataforma.
   * Gestión de usuarios (creación, edición y eliminación de perfiles).
   * Uso de herramientas avanzadas, como estadísticas y reportes.
   * Supervisión y control de la seguridad de los datos.

# **3. Objetivos de la Capacitación**

## **3.1 Objetivos Generales**

Los objetivos generales de la capacitación son los siguientes:

1. **Fomentar la Adopción de la Plataforma:**
   * Garantizar que los usuarios comprendan y utilicen de manera efectiva las funcionalidades de la plataforma, maximizando su adopción y satisfacción.
2. **Mejorar el Rendimiento Académico y Administrativo:**
   * Facilitar el acceso y uso de las herramientas que contribuyan al aprendizaje y a la eficiencia en la gestión administrativa.
3. **Promover la Inclusión y la Accesibilidad:**
   * Asegurar que todos los usuarios, independientemente de sus capacidades, puedan interactuar con la plataforma sin barreras.
4. **Aumentar la Productividad:**
   * Reducir el tiempo requerido para realizar tareas repetitivas o complejas mediante el uso eficiente de la plataforma.
5. **Garantizar la Seguridad y Confianza:**
   * Educar a los usuarios sobre prácticas seguras y responsables en el uso de datos y herramientas de la plataforma.

## **3.2 Objetivos Específicos**

**Para Estudiantes:**

1. Navegar por la plataforma de manera independiente y eficiente.
2. Inscribirse en cursos, descargar materiales y realizar un seguimiento de su progreso.
3. Utilizar herramientas de accesibilidad, como soporte en lengua de señas, según sus necesidades.
4. Descargar certificados de finalización y manejar su perfil personal.

**Para Profesores:**

1. Crear y gestionar cursos, incluyendo la edición de contenidos y recursos.
2. Analizar estadísticas de desempeño de los estudiantes para mejorar sus estrategias de enseñanza.
3. Subir y organizar recursos educativos, garantizando su correcta categorización.
4. Resolver problemas técnicos menores y brindar soporte inicial a los estudiantes.

**Para Administradores:**

1. Configurar y personalizar la plataforma para satisfacer las necesidades de la institución.
2. Gestionar usuarios (registro, modificación y eliminación) de manera segura y eficiente.
3. Supervisar la seguridad de la plataforma, incluidas herramientas de auditoría y análisis de riesgos.
4. Generar reportes y estadísticas avanzadas para la toma de decisiones estratégicas.

# **4. Contenido de la Capacitación**

## **4.1 Módulos de Capacitación**

El programa de capacitación estará estructurado en los siguientes módulos, adaptados a las necesidades de cada grupo de usuarios:

1. **Introducción a la Plataforma:**
   * Navegación básica.
   * Registro e inicio de sesión.
   * Configuración del perfil de usuario.
2. **Uso de Herramientas de Aprendizaje (Estudiantes):**
   * Inscripción en cursos.
   * Descarga de recursos y materiales educativos.
   * Seguimiento del progreso en el curso.
   * Descarga de certificados de finalización.
3. **Gestión de Cursos (Profesores):**
   * Creación y edición de cursos.
   * Subida y organización de recursos.
   * Análisis de estadísticas de los estudiantes.
   * Herramientas de evaluación y retroalimentación.
4. **Gestión Administrativa (Administradores):**
   * Gestión de usuarios (registro, edición y eliminación).
   * Supervisión de la seguridad de la plataforma.
   * Generación y análisis de reportes.
   * Configuración general del sistema.
5. **Soporte y Accesibilidad:**
   * Uso de herramientas de accesibilidad (soporte en lengua de señas, modos de alto contraste).
   * Resolución de problemas técnicos comunes.
   * Contacto con el soporte técnico.

## **4.2 Materiales de Capacitación**

Se utilizarán los siguientes materiales para apoyar el aprendizaje:

1. **Manual de Usuario:**
   * Documento en formato PDF que describe paso a paso las funcionalidades de la plataforma.
2. **Tutoriales en Video:**
   * Videos demostrativos que enseñan cómo realizar tareas específicas en la plataforma.
3. **Presentaciones Interactivas:**
   * Presentaciones que incluyen ejemplos prácticos y ejercicios para reforzar el aprendizaje.
4. **Guías Rápidas:**
   * Documentos breves y concisos para consultas rápidas sobre funciones específicas.
5. **Simulaciones en Línea:**
   * Ambientes simulados donde los usuarios pueden practicar tareas en la plataforma sin afectar los datos reales.
6. **Sesiones en Vivo:**
   * Clases virtuales o presenciales dirigidas por instructores para resolver dudas y practicar en tiempo real.
7. **Preguntas Frecuentes (FAQ):**
   * Listado de las dudas más comunes con sus respectivas soluciones, accesible desde la plataforma.
8. **Recursos Adicionales:**
   * Enlaces a foros de ayuda, comunidades de usuarios y materiales complementarios en línea.

# **5. Metodología de la Capacitación**

## **5.1 Modalidades de Capacitación**

Se implementarán las siguientes modalidades para cubrir las necesidades de todos los usuarios:

1. **Capacitación Presencial:**
   * Talleres en instalaciones físicas donde los participantes pueden interactuar directamente con los capacitadores.
   * Ideal para usuarios con acceso limitado a recursos tecnológicos o que prefieren aprendizaje presencial.
2. **Capacitación en Línea:**
   * Sesiones virtuales a través de plataformas como Zoom o Microsoft Teams.
   * Incluye tutoriales grabados y recursos accesibles desde la plataforma en cualquier momento.
   * Recomendado para usuarios distribuidos geográficamente o con horarios limitados.
3. **Modalidad Mixta:**
   * Combina sesiones presenciales y en línea para mayor flexibilidad.
   * Incluye acceso a materiales en línea complementados con talleres presenciales.

## **5.2 Actividades de Aprendizaje**

Las actividades estarán diseñadas para fomentar el aprendizaje interactivo y práctico:

1. **Presentaciones:**
   * Instrucciones generales sobre la plataforma y sus funcionalidades.
   * Uso de ejemplos visuales y explicativos.
2. **Ejercicios Prácticos:**
   * Los participantes realizan tareas específicas en la plataforma, cómo inscribirse en un curso o subir recursos.
   * Actividades supervisadas para resolver dudas en tiempo real.
3. **Discusión en Grupo:**
   * Espacios para compartir experiencias y resolver dudas comunes entre los participantes.
4. **Simulaciones:**
   * Ambientes controlados donde los usuarios pueden practicar sin temor a cometer errores en el sistema real.
5. **Estudios de Caso:**
   * Ejemplos prácticos que muestran cómo resolver situaciones reales utilizando la plataforma.
6. **Sesiones de Preguntas y Respuestas:**
   * Tiempo dedicado a aclarar dudas y explorar funcionalidades avanzadas.

## **5.3 Evaluación del Aprendizaje**

Se aplicarán las siguientes estrategias para medir el aprendizaje y efectividad de la capacitación:

1. **Pruebas de Conocimientos:**
   * Cuestionarios al inicio y al final de la capacitación para medir el progreso de los participantes.
2. **Tareas Prácticas:**
   * Evaluar la capacidad de los usuarios para completar tareas específicas, como crear un curso o inscribirse correctamente.
3. **Autoevaluación:**
   * Los participantes responderán preguntas sobre su confianza en el uso de la plataforma antes y después de la capacitación.
4. **Observación Directa:**
   * Durante las actividades prácticas, los capacitadores observarán cómo los usuarios aplican lo aprendido.
5. **Encuestas de Satisfacción:**
   * Al finalizar, los usuarios evaluarán la claridad de los materiales, la efectividad de los capacitadores y la utilidad de la capacitación.
6. **Certificados de Finalización:**
   * Se otorgarán certificados digitales a los usuarios que completen exitosamente los módulos de capacitación.

# **6. Implementación**

## **6.1 Cronograma**

A continuación, se detalla el cronograma de las actividades de capacitación, planificado para garantizar que todos los grupos de usuarios reciban formación antes de la implementación completa de la plataforma.

| **Fecha** | **Actividad** | **Participantes** | **Duración** |
| --- | --- | --- | --- |
| 20/11/2024 | Sesión introductoria (modalidad en línea) | Todos los usuarios | 2 horas |
| 22/11/2024 | Taller práctico: Navegación básica | Estudiantes | 3 horas |
| 23/11/2024 | Taller práctico: Gestión de cursos | Profesores | 3 horas |
| 25/11/2024 | Capacitación avanzada: Estadísticas y reportes | Administradores | 4 horas |
| 27/11/2024 | Sesión de retroalimentación | Todos los usuarios | 2 horas |
| 30/11/2024 | Sesión de cierre y entrega de certificados | Todos los usuarios | 1 hora |

## **6.2 Recursos**

Para la correcta ejecución de las actividades de capacitación, se requerirán los siguientes recursos:

1. **Condensador personal:**
   * 1 especialista en la plataforma para liderar las sesiones.
   * 2 asistentes técnicos para resolver problemas en tiempo real.
2. **Plataforma de Aprendizaje en Línea:**
   * Herramientas como Zoom y Google Classroom para sesiones virtuales.
   * Tutoriales en vídeo y presentaciones alojadas en la plataforma.
3. **Materiales de Capacitación:**
   * Manuales para cada tipo de usuario (estudiantes, profesores, administradores).
   * Vídeos tutoriales sobre las principales funcionalidades de la plataforma.
   * Presentaciones interactivas y guías prácticas.
4. **Infraestructura:**
   * Espacios físicos para los talleres presenciales, equipados con computadoras y conexión a internet.
   * Proyector y sistema de sonido para las presentaciones.

## **6.3 Logística**

Se organizarán las sesiones de capacitación teniendo en cuenta las siguientes directrices:

1. **Lugar:**
   * Las sesiones presenciales se llevarán a cabo en la sala de capacitación del edificio principal, equipada con computadoras y proyección.
   * Las sesiones en línea se realizarán mediante Zoom, con enlaces compartidos previamente con los participantes.
2. **Horarios:**
   * Horarios flexibles para adaptarse a las necesidades de los usuarios:
     + **Mañana:** 10:00 - 13:00
     + **Tarde:** 15:00 - 18:00
     + **Sesiones de retroalimentación:** 17:00 - 19:00
3. **Organización:**
   * En cada sesión, se tomará asistencia para garantizar la participación activa.
   * Los participantes serán agrupados según su rol (estudiantes, profesores, administradores) para personalizar la capacitación.
   * Se asegurará la disponibilidad de manuales impresos y digitales al inicio de cada sesión.

# 

# **7. Seguimiento y Evaluación**

## **7.1 Indicadores de Éxito**

Para medir el éxito de las actividades de capacitación, se utilizarán los siguientes indicadores clave:

1. **Satisfacción de los Participantes:**
   * Encuestas post-sesión con preguntas sobre la claridad, utilidad y calidad de la capacitación.
   * Meta: Obtener un 90% de calificaciones positivas (4 o 5 en una escala de 1 a 5).
2. **Mejora en el Uso de la Plataforma:**
   * Monitoreo del número de errores o consultas técnicas reportadas después de la capacitación.
   * Meta: Reducir los informes en un 50% durante el primer mes de uso.
3. **Tasa de participación:**
   * Porcentaje de usuarios que completaron todas las sesiones de capacitación programadas.
   * Meta: Al menos el 85% de los usuarios deben participar en todas las sesiones.
4. **Desempeño en las Evaluaciones Prácticas:**
   * Evaluaciones de competencias prácticas realizadas al finalizar la capacitación.
   * Meta: Al menos el 80% de los usuarios deben demostrar competencia en las tareas asignadas.

## **7.2 Evaluación continua**

Para garantizar la efectividad de la capacitación a lo largo del tiempo, se implementará un sistema de evaluación continua:

1. **Encuestas de Retroalimentación:**
   * Se enviarán encuestas periódicas (mensuales) a los usuarios para evaluar su nivel de confianza y satisfacción con la plataforma.
   * Las preguntas incluirán áreas de mejora y sugerencias específicas.
2. **Seguimiento del Uso de la Plataforma:**
   * Se generarán reportes automáticos para analizar métricas como:
     + Tiempo promedio de inicio de sesión.
     + Funcionalidades más utilizadas.
     + Problemas recurrentes reportados.
3. **Evaluaciones Periódicas:**
   * Cada trimestre, se organizarán evaluaciones de conocimientos prácticos para reforzar el aprendizaje.
   * Las evaluaciones estarán diseñadas para cada grupo de usuarios según su rol.
4. **Revisión y Ajuste del Material de Capacitación:**
   * Basándose en la retroalimentación y los datos recopilados, el contenido y la metodología de la capacitación serán ajustados.
   * Esto garantizará que las necesidades emergentes de los usuarios sean abordadas.

# **8. Soporte Continuo**

## **8.1 Canales de Soporte**

Para garantizar que los usuarios puedan obtener asistencia continua después de completar la capacitación, se han establecido los siguientes canales de soporte:

1. **Foro de Usuarios:**
   * Espacio en línea donde los usuarios pueden plantear preguntas, compartir experiencias y recibir apoyo de otros usuarios y del equipo técnico.
   * Moderadores asignados estarán disponibles para responder consultas en un plazo máximo de 24 horas.
2. **Correo Electrónico de Soporte:**
   * Dirección: barbarabarraza3@gmail.com
   * Disponible para consultas técnicas y funcionales.
   * Tiempo de respuesta: 1-2 días hábiles.
3. **Chat en Línea:**
   * Herramienta de soporte en tiempo real disponible en la plataforma.
   * Horario de atención: Lunes a viernes, de 9:00 AM a 6:00 PM.
4. **Teléfono de Atención:**
   * Línea directa para problemas urgentes: +56 962016509.
   * Horario: Lunes a viernes, de 8:00 AM a 5:00 PM.
5. **Documentación de Autoayuda:**
   * Preguntas frecuentes (FAQ) y guías paso a paso integradas en la plataforma.
   * Acceso 24/7 desde el menú principal.

## **8.2 Materiales de Referencia**

Los usuarios tendrán acceso a los siguientes materiales para reforzar su aprendizaje y resolver dudas de manera autónoma:

1. **Manuales de Usuario:**
   * Documentos PDF descargables que detallan todas las funcionalidades de la plataforma.
   * Incluyen instrucciones ilustradas y ejemplos prácticos.
2. **Tutoriales en Video:**
   * Serie de videos cortos disponibles en el portal de ayuda, cubriendo temas como:
     + Registro y configuración de perfiles.
     + Uso de filtros y herramientas de búsqueda.
     + Creación y seguimiento de cursos.
3. **Presentaciones Interactivas:**
   * Material didáctico en formato interactivo, disponible para consulta en línea.
   * Incluyen cuestionarios al final de cada sección para reforzar el aprendizaje.
4. **Guías Rápidas:**
   * Resúmenes en formato de una página con los pasos principales para realizar tareas clave.
   * Diseñadas para ser impresas o consultadas digitalmente.
5. **Base de Conocimientos:**
   * Repositorio en línea con artículos técnicos, soluciones a problemas comunes y actualizaciones recientes de la plataforma.