



GUÍA PARA EL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

Módulo Pedidos– Solicitud de Repuestos / Pedidos

El presente documento describe los pasos y recomendaciones sugeridas para llevar a cabo la capacitación e implementación del nuevo módulo a operar

Sistema de Información General Automotriz

Contenido

.....	0
1. Presentación	2
2. Objetivo.....	2
3. Antecedentes y Elementos	2
4. Estructuración de contenidos.....	3
5. Estructuración de Contenido Sugerido	3
6. Diseño de actividades previas	4
7. Selección de recursos didácticos	4
8. Tiempo de Capacitación	5
9. Fechas capacitación	5
10. Lugar de Capacitación.....	6
11. ¿Para quienes va dirigida la capacitación?	6

1. Presentación

A continuación se realizará el plan guía de capacitación con la finalidad de proporcionar una metodología que permita al responsable de capacitación llevar a cabo esta tarea de manera sistematizada.

La guía tiene el propósito de facilitar al lector el aprendizaje del tema de forma autoadministrable, clara, sencilla y con aplicación inmediata.

2. Objetivo

Establecer una metodología para realizar la capacitación del módulo de pedidos- solicitud de respuestas a los interesados en las ciudades de Bogotá y Medellín en un lapso no mayor a 1 año

3. Antecedentes y Elementos

Para elaborar y aplicar con éxito el programa de capacitación se debe contar con la siguiente información:

○ **Número de personas a capacitar**

Permite establecer el tipo de instrucciones que se va proporcionar. Puede ser individual o grupal. Se recomienda que el número de personas sea máximo de 15 por sesión.

○ **Características de las personas a capacitar**

Es necesario conocer edad, escolaridad y experiencia laboral. Disponer de estos datos permitirá establecer la amplitud del contenido del programa, seleccionar las técnicas de instrucción y material didáctico. A veces pequeños detalles como conocer el nombre de una persona pueden generar empatía con el público objetivo.

○ **Descripción de actividades**

Apoyan en la determinación de los objetivos y contenido del programa. Por ello, es importante describir las actividades que habrá de realizar la persona, las condiciones en que deberá hacerlas y la eficiencia en su cumplimiento (rapidez, exactitud y/o precisión que debe alcanzar).

La solicitud de información básica es indispensable para elaborar el programa de capacitación, el cual requiere una secuencia y organización en su desarrollo a través de los elementos mencionados anteriormente.

4. Estructuración de contenidos

El contenido del programa se estructura con el conjunto de conocimiento, habilidades y/o actitudes que el participante debe adquirir, dominar y aplicar, resultado de su formación. Existen dos aspectos importantes para la estructuración del contenido: la selección y la organización.

Aspectos a considerar en la selección de contenidos:

1. El nivel de los participantes, en función de que los contenidos pueden ir dirigidos a distintas categorías.
2. La claridad y grado de profundidad, a fin de que contenga todos los elementos e ideas indispensables para su comprensión.
3. La funcionalidad, es decir, que el contenido sea útil y práctico para el participante.
4. La actualidad, esto es, que sea válido para el contexto donde el trabajador desarrollo o aplique el contenido.
5. Dividir en temas, capítulos o en unidades menores la sistematización del contenido. Cada parte incluye su propia organización, objetivos particulares y específicos que corresponden a un nivel de aprendizaje a lograr.

En relación a la organización, ésta deberá reflejar la estructura interna del programa de capacitación, el orden puede ser de lo particular a lo general, o por grado de importancia, interés entre otros.

5. Estructuración de Contenido Sugerido

Teniendo en cuenta el enfoque y conocimiento que se debe dar a la herramienta, se sugiere optar por una organización que vaya de lo general a lo específico, finalizando con el tema objeto principal de la capacitación. En este caso se propone un orden como:

1. Qué es el Sistema SIGA
2. Breve historia y principales Hitos
3. Material multimedia que apoye la explicación del Sistema (vídeo)
4. Breve explicación de la funcionalidad general del Sistema
5. Contextualización e importancia del Módulo de Repuestos
6. Explicación detallada de la funcionalidad del Módulo de Repuestos (Recuerde apoyarse y hacer uso de los manuales de usuario para mayor claridad del público)
7. Sesión de preguntas /respuestas
8. Sesión interactiva con el Módulo
9. Encuestas de Satisfacción

10. Conclusión y Cierre
11. Recopilación de Lecciones Aprendidas

6. Diseño de actividades previas

Las actividades de un programa se basan en técnicas de instrucción y grupales, las cuales facilitan el proceso de aprendizaje. Estas técnicas sirven como preámbulo a la sesión, cuya finalidad se enfoca en lograr captar la atención del usuario, así como la empatía con el mismo.

Técnicas grupales

Se utilizan para lograr el cumplimiento de objetivos grupales establecidos en el proceso de aprendizaje. Estas técnicas representan instrumentos valiosos para el instructor, ya que facilitan:

- La comunicación entre los miembros del grupo.
- La participación crítica y reflexiva a partir de la discusión y análisis.
- Un ambiente de informalidad y compañerismo para alcanzar un objetivo común.
- La práctica necesaria para facilitar el trabajo.

Es conveniente mencionar que para seleccionar algunas técnicas ya sea grupal o de instrucción, se deben considerar los siguientes puntos:

- Objetivo de la instrucción
- Características del grupo
- El dominio que tenga el instructor para su utilización de la técnica a seleccionar
- La disponibilidad de física y material

7. Selección de recursos didácticos

Los recursos didácticos son el conjunto de aparatos y materiales que apoyan y facilitan el proceso de instrucción- aprendizaje, y forman parte complementaria de los programas de capacitación.

En efecto es a través de los sentidos, especialmente, la vista y el oído, que el hombre puede adquirir conocimientos. Cuando los sentidos son estimulados por medio de los recursos didácticos se optimiza el proceso de instrucción-aprendizaje y se facilita la elaboración de un programa de capacitación exitoso.

Existen varias clasificaciones de los recursos didácticos. Aquí se sugiere la que está basada en los sentidos utilizados para la percepción de la información:

- Vídeos Explicativos
- Vídeos y experiencias de otros usuarios
- Pizarrón
- Presentaciones
- Sesiones interactivas del propio usuario

Los criterios para seleccionar los recursos didácticos son:

- Analice los objetivos para definir el área de dominio que trabajará
- Considere la madurez, interés y aptitud del grupo para evitar el uso de recursos complicados y confusos.
- Identifique las ventajas y limitaciones de cada uno de los recursos que se pretende elegir y opte por el que proporcione mayores ventajas.
- Debe elegir un recurso se debe pensar en mantener un equilibrio, con ello se evitará el abuso de un solo, que puede provocar aburrimiento.
- Considere la actividad particular de instrucción, porque a pesar de que un recurso satisfaga los requerimientos para su utilización, puede no ser adecuado para un tema específico.
- Observar las instalaciones en donde se llevará a cabo la capacitación: la visibilidad, acústica, iluminación, ventilación, amplitud y recursos con que cuenta la empresa.

8. Tiempo de Capacitación

El tiempo ideal para llevar a cabo la capacitación se establece aproximadamente en 3 horas por sesión. Sin embargo, es fundamental detectar y identificar los momentos claves para realizar una pausa o pequeño break con el propósito de no agotar el público objetivo. Este break puede ser de 15 minutos donde pueden brindar un pequeño aperitivo que genere aún más empatía con el público objetivo. Recuerde, sea cuidadoso con los tiempos que se estipulen para duración o break y asegure su cumplimiento para no afectar la agenda.

9. Fechas capacitación

El tiempo establecido para realizar la capacitación son 3 meses contando desde el momento en que se estabilizada la funcionalidad del módulo en SIGA con tiempos sugeridos de la siguiente manera:

Ciudad	Fecha inicio	Fecha Fin
Bogotá	1/07/2020	15/08/2020
Medellín	17/08/2020	30/09/2020

10. Lugar de Capacitación

El lugar sugerido para realizar la capacitación es en recintos con grupos de personas no mayores de 15 por sesión, para que todos se encuentren con la disposición de prestar la atención requerida, se genere un ambiente agradable para que el conocimiento fluya y se puedan resolver todas las inquietudes que surgen luego de la presentación del módulo cuyos pasos lo encontraran mas detallado en el Manual de usuario.

11. ¿Para quienes va dirigida la capacitación?

La capacitación va dirigida a las personas quienes realizan pedidos, hacen seguimiento a las solicitudes realizadas y quienes conocen los productos que se encuentran en el catálogo, por tanto, es necesario que las capacitaciones cuenten con un lenguaje comprensible para todas las personas que asisten a la capacitación.