

## APÉNDICE G. Complemento a la Ficha Técnica del Servicio de Capacitación

A continuación, se detalla el proceso metodológico para el desarrollo de un servicio de capacitación.

Fase	Actividad/Objetivo	Requerimiento	Salidas
Fase inicial: Antecedentes	Recolección de información	Tiempo para reuniones exploratorias	Número de personas a capacitar. Características de los trabajadores a ser capacitados: edad, escolaridad y experiencia laboral Descripción de las actividades de los trabajadores
	Identificar los objetivos, metas y expectativas de la empresa, el tipo de capacitación requerida ya sea de participación o asistencia o aquella que certifique una habilidad específica, así como los recursos con los que cuenta la empresa para su desarrollo.	Tiempo para reuniones exploratorias	Propósito de la capacitación
	Presentar una solución personalizada que se adapte a las necesidades específicas de la empresa, considerando sus objetivos, expectativas y recursos disponibles.	Tiempo para pensar y estructurar la propuesta	Propuesta basada en el diagnóstico*
	Revisión de la propuesta por parte del cliente.	Aclarar y ajustar detalles de la propuesta Validar los términos y condiciones de la propuesta. Realizar la negociación de las contrapartes (si es necesario). Redacción y aprobación del contrato final.	Contrato final del servicio de capacitación.

Segunda fase: Planificación y sistematización de las actividades	Diseñar el plan de capacitación	Tiempo para pensar y estructurar el curso.	Objetivos
			Técnicas de capacitación: (Interrogativa, Demostrativa o Expositiva)
			Contenido del curso
			Actividades de instrucción
			Formatos
			Método de evaluación del programa
			Cronograma
			Plan de capacitación: Módulos, secciones o temarios
			Número de sesiones
			Bibliografía
			Personal capacitador
			Presupuesto para insumos y materiales
			Lugar de la capacitación
Certificación del curso			
Identificar los lugares, herramientas, materiales y medios, Además, definir el tiempo dentro de un horario.	Determinar la modalidad de capacitación (virtual, presencial o híbrida)	Revisar el apéndice F. A	
Tercera fase: Ejecución	Implementar el programa de capacitación.	Tiempo para ejecutar el programa de capacitación.	Informe final sobre los resultados del servicio.

**Lugares, herramientas, materiales y medios según la modalidad de capacitación.**

<b>Requerimientos Específicos</b>	<b>Presencial</b>	<b>Virtual</b>	<b>Híbrido</b>
<b>Lugar</b>	<b>Sala de formación presencial:</b> Espacio amplio con capacidad suficiente para los asistentes. Debe contar con buena iluminación, ventilación y climatización. Además, como mobiliario adecuado para sesiones de aprendizaje.	<b>Oficina para clases en remoto:</b> Espacio con condiciones óptimas de iluminación, sonido y fondo visual para el instructor.	<b>Sala de formación presencial:</b> Espacio amplio con capacidad suficiente para los asistentes. Debe contar con buena iluminación, ventilación y climatización. Además, como mobiliario adecuado para sesiones de aprendizaje.
	<b>Instalaciones de la empresa:</b> Cuando sea necesario realizar la capacitación en las propias instalaciones del cliente.		<b>Oficina para clases en remoto:</b> Espacio con condiciones óptimas de iluminación, sonido y fondo visual para el instructor.
	<b>Laboratorios o talleres:</b> Para capacitaciones prácticas relacionadas con procesos específicos.		<b>Laboratorios o talleres:</b> Para capacitaciones prácticas relacionadas con procesos específicos.
<b>Herramientas</b>	Proyector o televisor	Plataformas de videoconferencia: Zoom, Microsoft Teams, Google Meet...	Plataformas de videoconferencia: Zoom, Microsoft Teams, Google Meet...
	Pizarra con marcadores y borradores	Equipos audiovisuales: Micrófonos, cámaras web y auriculares.	<b>Equipos audiovisuales:</b> Cámaras PTZ (Pan-Tilt-Zoom) para captar la sala presencial, micrófonos, cámaras web y auriculares.
	Equipo de audio, especialmente para grupos grandes. (Micrófonos y parlantes)	<b>Aplicaciones de interacción:</b> Herramientas como Slido, Mentimeter o Kahoot, además del uso de inteligencia artificial como recurso en la actividad académica.	<b>Aplicaciones de interacción:</b> Herramientas como Slido, Mentimeter o Kahoot, además del uso de inteligencia artificial como recurso en la actividad académica.

	Computadores para actividades interactivas si se requiere.		<b>Computadores o tabletas:</b> Para los asistentes presenciales, que les permiten acceder a herramientas digitales compartidas con los asistentes virtuales.
<b>Materiales</b>	Manuales o guías impresas	Guías digitales o presentaciones interactivas.	Guías digitales o presentaciones interactivas.
	Presentaciones digitales para proyectar.	Material audiovisual	Presentaciones digitales para proyectar.
	Formularios para evaluaciones o ejercicios prácticos.	Ejercicios interactivos	Material audiovisual, ejercicios interactivos
	Materiales didácticos como infografías, gráficos o material de apoyo relacionado con el tema.	Materiales didácticos como infografías, gráficos o material de apoyo relacionado con el tema.	Materiales didácticos como infografías, gráficos o material de apoyo relacionado con el tema.
	Elementos para prácticas: Utensilios o equipos específicos requeridos para el tema tratado.		
<b>Medios</b>	Conexión a internet de alta velocidad.	Conexión a internet de alta velocidad.	Conexión a internet de alta velocidad.
	Plataforma LMS (Learning Management System) como Moodle	Plataforma LMS (Learning Management System) como Moodle	Plataforma LMS (Learning Management System) como Moodle
	Servicios de almacenamiento en la nube	Servicios de almacenamiento en la nube	Servicios de almacenamiento en la nube
	Canales de comunicación: Chat, correos electrónicos o líneas de atención.	Canales de comunicación: Chat, correos electrónicos o líneas de atención.	Canales de comunicación: Chat, correos electrónicos o líneas de atención.
<b>Adicionales</b>	Coordinación logística para garantizar la disponibilidad de todos los elementos necesarios.		
	Pruebas técnicas previas y soporte permanente.		
	Planificación de tiempos y horarios que se ajusten a las necesidades de la empresa contratante.		
	Capacitación en el uso de la plataforma de estudio.		

- **Estructura de la propuesta\***. La propuesta para un cliente, presentada después de un diagnóstico y alineada con los hallazgos del diagnóstico, incluye los siguientes elementos:

### **1. Introducción**

- Contexto y justificación de la necesidad de capacitación.
- Breve descripción de los desafíos o problemas que la capacitación ayudará a resolver.
- Objetivo general de la capacitación.

### **2. Alcance del Servicio**

- Descripción detallada del contenido y las actividades de la capacitación.
- Modalidad: presencial, virtual o híbrida.
- Público objetivo: perfil de los participantes a los que está dirigida la capacitación.
- Número de participantes recomendados.
- Materiales y recursos que se proporcionarán.
- Limitaciones y aspectos que no están incluidos en el servicio.

### **3. Objetivos de aprendizaje**

- Resultados esperados tras la capacitación.
- Competencias o habilidades que desarrollarán los participantes.

### **4. Metodología de Capacitación**

- Estrategias didácticas utilizadas (talleres, estudios de caso, demostraciones, ejercicios prácticos, etc.).
- Enfoque de enseñanza (participativo, teórico-práctico, etc.).
- Evaluación del aprendizaje (pruebas, ejercicios, actividades prácticas).

## **5. Contenido temático**

- Listado de los módulos o temas a tratar.
- Breve descripción de cada módulo o tema.
- Duración estimada de cada módulo.

## **6. Duración y Cronograma de Trabajo**

- Fechas y horarios propuestos.
- Distribución de sesiones (días y horas por sesión).

## **7. Requerimientos Logísticos y Técnicos**

- Infraestructura y equipamiento necesarios para la capacitación.
- Materiales de apoyo requeridos (audiovisuales, equipos, software, entre otros).
- Responsabilidades del cliente en la logística.

## **8. Equipo de trabajo**

- Perfiles y experiencia de los capacitadores.
- Roles dentro del proceso de formación.

## **9. Entregables**

- Certificación de participación o aprobación.
- Material didáctico (manuales, presentaciones, guías de referencia).
- Informe de capacitación con resultados y recomendaciones (si aplica).

## **10. Inversión y Condiciones Económicas**

- Costo total de la capacitación.

- Formas y plazos de pago.
- Políticas de reembolso, cancelación o modificaciones.

### **11. Beneficios de la Capacitación**

- Impacto esperado en la empresa o los participantes.
- Beneficios a corto y largo plazo.
- Diferenciadores claves del servicio de capacitación ofrecido.

### **12. Términos y Condiciones Generales**

- Confidencialidad de la información compartida durante la capacitación.
- Derechos de propiedad intelectual del material entregado.
- Responsabilidades de ambas partes.

### **13. Cierre**

- Declaración de compromiso por parte del proveedor de capacitación.

*"Nos comprometemos a desarrollar esta capacitación con los más altos estándares de calidad, asegurando que los participantes adquieran los conocimientos y habilidades planteados en esta propuesta. Nuestro equipo de profesionales trabajará de manera cercana con su empresa para garantizar que la formación sea efectiva, relevante y aplicable a sus necesidades. Además, brindaremos el acompañamiento necesario durante el proceso de capacitación, con el fin de maximizar el impacto del aprendizaje en su organización."*

- Información de contacto para dudas o aclaraciones.