



SÍLABO DE CAPACITACIÓN DE STAKEHOLDERS

I. INFORMACIÓN GENERAL:

PROGRAMA DE ESTUDIOS	ADMINISTRACIÓN DE CENTROS DE CÓMPUTO					
MÓDULO	ATENCIÓN Y MONITOREO DE SERVICIOS HELP DESK					
DOCENTE	PERIODO ACADÉMICO	SEMESTRE	HORAS SEMANA	HORAS SEMESTRE		
LUIS GIBSON CALLACNÁ PONCE	2024 - I	I	4	64		
UNIDAD DIDÁCTICA	MODALIDAD PRESENCIAL					
CAPACITACION DE STAKEHOLDERS	CRÉDITOS			HORAS		
	TEORÍA	PRÁCTICA	TOTAL	TEORÍA	PRÁCTICA	TOTAL
	2	1	3	32	32	64
PROPÓSITO DE LA UNIDAD (Qué, cómo y para qué)	El propósito de la unidad es desarrollar en el estudiante conocimientos sobre la importancia y herramientas didácticas para el desarrollo de planes de capacitación para los usuarios(stakeholders) en buenas prácticas de TI.					
UNIDAD DE COMPETENCIA	Atender requerimientos, incidentes y problemas de primer nivel, asimismo brindar asistencia a nivel operativo y funcional en la etapa de puesta en marcha de los sistemas o servicios de TI, según los procedimientos internos de atención, diseño del sistema o servicios, plan de implantación y buenas prácticas de TI.					
CAPACIDAD TERMINAL	INDICADORES DE LOGRO					
Implementar planes de capacitación en sistemas informáticos según requerimientos establecidos y políticas de la organización.	Capacita al grupo de usuarios en el uso de los sistemas mediante técnicas didácticas y transferencia de conocimiento, interpretando los manuales de usuario y realizando talleres prácticos, de acuerdo al perfil de usuario y accesos del operador, según su participación en el sistema.					

II. ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES Y CONTENIDOS BÁSICOS:



FECHAS/ SEMANAS	ELEMENTOS DE CAPACIDAD	NOMBRE DE ACTIVIDAD	CONTENIDOS			MEDIOS Y MATERIALES	HORAS	
			CONCEPTUAL	PROCEDIMENTAL	ACTITUDINAL		TEORÍA	PRÁCTICA
SEMANA 1 (09-04-2024)	<ul style="list-style-type: none"> Identificar, conocer, diagnosticar, fundamentos de capacitación, entrenamiento y desarrollo de Stakeholders 	<ul style="list-style-type: none"> Fundamentos de Capacitación de Personal 	<ul style="list-style-type: none"> Importancia, finalidad y objetivos de la capacitación Definiciones de términos de capacitación, entrenamiento, adiestramiento y desarrollo 	<ul style="list-style-type: none"> Presenta el sílabo: competencia, capacidades y contenidos. Informa las normas de comportamiento y evaluación de los aprendizajes. Define el concepto, los fines y objetivo de la capacitación y establece. 	<ul style="list-style-type: none"> Asiste puntualmente a las clases. Participa activamente Demuestra interés por su aprendizaje. 	Proyector Laptop Video Plumones Pizarra acrílica	2	2
SEMANA 2 (16-04-2024)	Desarrollar diagnósticos de necesidades para la capacitación de Stakeholders	<ul style="list-style-type: none"> Diagnóstico de Necesidades de capacitación 	Métodos para el diagnóstico de necesidades de capacitación.	Interpreta un cuadro comparativo para comparar y diferenciar los métodos de DNC, desde diversas perspectivas organizacionales e individuales, de acuerdo a las políticas establecidas.	<ul style="list-style-type: none"> Entrega y sustenta sus trabajos en el momento previsto. Respeto de las normas. Es proactivo Sintetiza y aplica lo que está aprendiendo. 	Proyector Laptop Video Plumones Pizarra acrílica	2	2
SEMANA 3 (23-04-2024)	<ul style="list-style-type: none"> Describir, analizar instrumentos para detección de necesidades de capacitación. 	<ul style="list-style-type: none"> Instrumentos para detección de necesidades de capacitación 	Define los Instrumentos para la detección de necesidades de capacitación	Describe y maneja los diferentes instrumentos de detección de necesidades de capacitación, en base a los sistemas de información y considerando las políticas de la Empresa.	<ul style="list-style-type: none"> Asiste puntualmente a las clases. Participa activamente Demuestra interés por su aprendizaje. 	Proyector Laptop Video Plumones Pizarra acrílica	2	2



SEMANA 4 (30-04-2024)	Formular tipos de necesidades de capacitación considerando los objetivos organizacionales	Tipos de necesidades de capacitación.	Tipos de necesidades de capacitación.	Formula los tipos de necesidades de capacitación, en base a sistemas de información y objetivos financieros.	<ul style="list-style-type: none"> • Respeto de las normas. • Es proactivo • Sintetiza y aplica lo que está aprendiendo. 	Proyector Laptop Video Plumones Pizarra acrílica	2	2
SEMANA 5 (07-05-2024)	Formular planes de capacitación siguiendo estructura estándar.	Planes y programas de capacitación. Componentes estructurales	Planes y programas de capacitación. Componentes estructurales. Propuesta de las demandas de capacitación, diseño y contenido del plan de capacitación.	Formula la importancia de la capacitación y las etapas y los componentes de un plan de capacitación	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega y sustenta sus trabajos en el momento previsto. • Respeto de las normas. 	Proyector Laptop Video Plumones Pizarra acrílica	2	2
SEMANA 6 (14-05-2024)	Diseñar un plan de capacitación para una organización considerando las políticas empresariales	Diseño de un plan de capacitación para una organización.	Diseño de un plan de capacitación para una organización.	Desarrolla la propuesta del plan de capacitación y desarrollo de personas, considerando las políticas empresariales	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega y sustenta sus trabajos en el momento previsto. • Respeto de las normas. • Es proactivo • Sintetiza y aplica lo que está aprendiendo. 	Proyector Laptop Video Plumones Pizarra acrílica	2	2



SEMANA 7 (21-05-2024)	Implementar un programa de capacitación considerando el costo beneficio.	<ul style="list-style-type: none"> Implementación de un programa de capacitación. Proceso y componentes 	Implementación de un programa de capacitación. Proceso y componentes. Cálculo de la relación costo - beneficio, control y evaluación del plan de capacitación y seguimiento.	Propone una implementación del programa de capacitación, en base a la información obtenida. Elabora una propuesta de costos para un plan de capacitación y desarrollo.	<ul style="list-style-type: none"> Asiste puntualmente a las clases. Participa activamente Demuestra interés por su aprendizaje. 	Proyector Laptop Video Plumones Pizarra acrílica	2	2
SEMANA 8 (28-05-2024)	Definir el perfil de un emprendedor con responsabilidad social	Perfil de competencias del emprendedor, con enfoque social y ambiental.	Perfil de competencias del emprendedor, con enfoque social y ambiental.	Identifica perfil de los emprendedores con responsabilidad social	<ul style="list-style-type: none"> Entrega y sustenta sus trabajos en el momento previsto. Respeto de las normas. Es proactivo Sintetiza y aplica lo que está aprendiendo. 	Proyector Laptop Video Plumones Pizarra acrílica	2	2
SEMANA 9 (04-06-2024)	Identificar algunas variables de resistencia a la capacitación.	La resistencia a la capacitación. Administración del proceso de capacitación: Programación de plan de Seguimiento y monitoreo de capacitación	La resistencia a la capacitación. Administración del proceso de capacitación: Programación de plan de Seguimiento y monitoreo de capacitación	Propone algunas variables de la resistencia a la capacitación. Discierne sobre la importancia, fines y objetivos del plan de seguimiento de la capacitación, considerando la información obtenida y la política empresarial.	<ul style="list-style-type: none"> Asiste puntualmente a las clases. Participa activamente Demuestra interés por su aprendizaje. 	Proyector Laptop Video Plumones Pizarra acrílica	2	2



<p>SEMANA 10 (11-06-2024)</p>	<p>Ejecutar plan de acciones considerando recursos para monitorear resultados.</p>	<p>Ejecución del plan de acciones a desarrollar.</p>	<p>Desarrollo del plan: Acciones a desarrollar. Recursos Humanos, financieros, materiales, presupuesto. Cronograma. Políticas y procedimientos de monitoreo y resultados.</p>	<p>Formula un plan de capacitación de acuerdo a las necesidades de la organización. Propone al manejo operativo de los diferentes recursos en el desarrollo del plan, considerando los valores y políticas empresariales. Visiona el video: ¿Cómo se formulan políticas y procedimientos de monitoreo y resultados?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega y sustenta sus trabajos en el momento previsto. • Respeto de las normas. • Es proactivo • Sintetiza y aplica lo que está aprendiendo. 	<p>Proyector Laptop Video Plumones Pizarra acrílica</p>	<p>2</p>	<p>2</p>
<p>SEMANA 11 (18-06-2024)</p>	<p>Elaborar y presentar información de participación y experiencias empresariales.</p>	<p>Disertación de experiencias empresariales y de negocios.</p>	<p>Experiencias empresariales y de negocios</p>	<p>Elabora reportes de participación en los seminarios de discusión de la Jornada de Intercambio de Experiencias Empresariales y Congreso de Especialidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asiste puntualmente a las clases. • Participa activamente • Demuestra interés por su aprendizaje. 	<p>Proyector Laptop Video Plumones Pizarra acrílica</p>	<p>2</p>	<p>2</p>
<p>SEMANA 12 (25-06-2024)</p>	<p>Determinar indicadores para la medición de metas financieras e institucionales.</p>	<p>Indicadores de medición en la capacitación</p>	<p>Indicadores para la medición del impacto de la capacitación.</p>	<p>Elabora indicadores relacionados a las metas financieras e institucionales que se lograrán con la capacitación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega y sustenta sus trabajos en el momento previsto. • Respeto de las normas. • Es proactivo • Sintetiza y aplica lo que está aprendiendo. 	<p>Proyector Laptop Video Plumones Pizarra acrílica</p>	<p>2</p>	<p>2</p>



SEMANA 13 (02-07-2024)	Determinar el costo beneficio de una capacitación.	Costo beneficio de la capacitación	Costo beneficio de la capacitación. Desarrollo integral del talento: Líneas de carrera, Planes de sucesión, formación de segundas líneas, métodos de evaluación.	Análisis de un reporte de metas alcanzadas en relación al costo/beneficio. Lee y analiza la lectura: Programas de sucesión, formación de segundas líneas aplicando método de evaluación cuantitativa y las políticas de la Empresa.	<ul style="list-style-type: none"> • Asiste puntualmente a las clases. • Participa activamente • Demuestra interés por su aprendizaje. 	Proyector Laptop Video Plumones Pizarra acrílica	2	2
SEMANA 14 (09-07-2024)	Diseñar un programa de formación para jóvenes profesionales.	Modelos de identificación para programas de formación profesional.	Identificación de potencial humano fuera de la organización. Programa de desarrollo de jóvenes ejecutivos. Los programas de mentoring en la empresa y evaluación de su impacto	Diseña un programa de formación para jóvenes profesionales con proyección a cargos ejecutivos., en base a los valores y políticas de la Empresa.	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega y sustenta sus trabajos en el momento previsto. • Respeto de las normas. • Es proactivo • Sintetiza y aplica lo que está aprendiendo. 	Proyector Laptop Video Plumones Pizarra acrílica	2	2
SEMANA 15 (16-07-2024)	Retroalimentar de temas desarrollados.	Revisión de bases conceptuales desarrolladas.	Revisión y reforzamiento de temas críticos de la asignatura	Recuento y reforzamiento de los temas tratados durante el ciclo. Precisa los objetivos alcanzados con la asignatura.	<ul style="list-style-type: none"> • Asiste puntualmente a las clases. • Participa activamente • Demuestra interés por su aprendizaje. 	Proyector Laptop Video Plumones Pizarra acrílica	2	2
SEMANA 16 (23-07-2024)	Examen final							



SEMANA 17 (30-07-2024)	Retroalimentación
SEMANA 18 (06-08-2024)	Evaluación de Recuperación

III. METODOLOGÍA: PRESENCIAL

- Expositiva
- Plenaria
- Trabajo de Grupo
- Demostrativa

NO PRESENCIAL

- Asincrónica: Classroom, WhatsApp, Correo Electrónico, (Para trabajos encargados, cuestionarios, foros, evaluaciones, materiales u otra)

IV. EVALUACIÓN:

- Evaluación de cumplimiento de reportes en la plataforma virtual.
- Evaluaciones cognoscitivas
- Evaluación Actitudinal
- Evaluaciones Practicas
- Informe de trabajos encargados

V. CONDICIONES DE APROBACIÓN

- El calificativo mínimo aprobatorio es 13
- En todos los casos la fracción 0.50 o más se considera como una unidad a favor del estudiante,
- Si el Estudiante obtuviera nota menor a 10, en todos los casos, repite la Unidad Didáctica.
- El estudiante que acumulará inasistencias injustificadas en número igual o mayor al 30% del total de horas programadas en la UD, será desaprobado automáticamente.



VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Impresos:

- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Werther, W. (2014). Administración de recursos humanos: El capital humano de las empresas. (7ma Edición). México: McGraw Hill.
- Puchol, L. (2003). Dirección y gestión de recursos humanos. Madrid: Díaz de Santos.
- Dolan, S. (2003). La gestión de los recursos humanos preparando profesionales para el siglo XXI. Madrid: McGraw-Hill Interamericana.
- Manual de ITIL V3 de B-able Management, (Information Technology Infrastructure Library),

La Banda de Shilcayo, abril del 2024

Ing. Luis Gibson Callacná Ponce

V°B° Coordinador Área Académica

Docente a cargo de la Unidad Didáctica