

**INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL EN LA EMPRESA
AGENCIAUTO S.A.**

DANIELA ACOSTA RODRIGUEZ

**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO
FACULTAD DE INGENIERÍAS
TECNOLOGÍA EN SISTEMAS
ENVIGADO
2012**

**INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL EN LA EMPRESA
AGENCIAUTO S.A.**

DANIELA ACOSTA RODRIGUEZ

Informe final presentado en la práctica profesional

**Asesor:
ALEXANDER HEREDIA HEREDIA
Ingeniero de Sistemas**

**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO
FACULTAD DE INGENIERÍAS
TECNOLOGÍA EN SISTEMAS
ENVIGADO
2012**

NOTA DE ACEPTACIÓN

Firma del presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Envigado, Junio de 2012

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado en primer lugar a Dios por darme la fortaleza suficiente para no flaquear en los momentos difíciles, permitiendo mi realización como persona. En segundo lugar a mi familia por el apoyo incondicional y finalmente a todas aquellas personas que han contribuido en mi proceso de formación.

AGRADECIMIENTOS

Gracias a Dios por brindarme la oportunidad de estudiar, de tener sueños y metas para alcanzar día a día, y por llenar mi vida de bendiciones maravillosas

Gracias a mi familia por brindarme la oportunidad de estudiar y por formarme con los mejores principios y valores.

Gracias a todos los docentes que estuvieron acompañando mi proceso de formación académica, brindándome las herramientas necesarias para llegar a ser una profesional integral.

Gracias a la empresa AGENCIAUTO S.A, quienes me brindaron la oportunidad de desarrollar mi práctica profesional y adquirir un sin número de conocimiento en el diario que hacer.

Finalmente gracias a la directora de Gestión TI Ángela María Pérez quien contribuyo en gran parte con mi desarrollo profesional y a mi asesor de practica Alexander Heredia quien me acompañó en el desarrollo del proyecto.

CONTENIDO

	Pág.
1. ASPECTOS GENERALES DE LA PRÁCTICA	15
1.1 CENTRO DE PRÁCTICA.	15
1.2 OBJETIVO DE PRACTICA	18
1.3 JUSTIFICACION	18
2. ESPECIFICACIONES DE ACUERDO CON LA MODALIDAD (ÁMBITO) DE PRÁCTICA	19
2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	19
2.2 EQUIPO DE TRABAJO	20
2.3 METODOLOGÍA DE TRABAJO	22
2.4 RESULTADOS ESPERADOS	22
3. SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LA MODALIDAD DE LA PRÁCTICA	23
3.1 BITACORA	24
4. PROYECTO DE PRÁCTICA PARA LA AGENCIA O CENTRO DE PRÁCTICAS	30
4.1 PLATEAMIENTO DEL PROBLEMA DEL PROYECTO DE PRÁCTICA	30
4.2 JUSTIFICACIÓN	30
4.3 OBJETIVOS DEL PROYECTO DE PRACTICA	30
4.4 DISEÑO METODOLÓGICO DEL PROYECTO DE	31
4.4.1 Enfoque	31
4.4.2 Método	31

4.4.3	Tipo de proyecto	31
4.4.4	Fuentes y Técnicas de recopilación de la información	31
4.4.5	Etapas	32
4.5	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO DE PRÁCTICA	33
4.6	PRESUPUESTO DEL PROYECTO DE PRÁCTICA	34
5.	DESARROLLO DEL PROYECTO DE PRÁCTICA: PROGRAMA DE FORMACIÓN GESTIÓN TI	34
5.1	ANTECEDENTES EN LA SOLUCIÓN AL PROBLEMA	34
5.2	REFERENTES MARCO TEÓRICO	35
6.	INCONVENIENTES EN EL DESARROLLO DE LA PRÁCTICA	42
7.	CONCLUSIÓN	43
8.	RECOMENDACIONES	44
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	45
	ANEXOS	46

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Aspectos generales de práctica	15
Tabla 2. Análisis de requerimientos	24
Tabla 3. Presupuesto plan de capacitación.	34
Tabla 4. Programa de capacitación AGENCIAUTO S.A.	36

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Estructura organizacional de AGENCIAUTO S.A.	17
Figura 2. Estructura organización Gestión TI	20
Figura 3. Plantilla General CENEK	38
Figura 4. Platilla editada CENEK	39
Figura 5. Ventana de configuración CENEK.	39
Figura 6. Venta configuración evaluaciones CENEK	40
Figura 7. Ventana edición evaluaciones CENEK	41

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Evaluación de diagnostico.	45
Anexo 2. Resultados diagnostico	48
Anexo 3. Prototipo actas de asistencia	53
Anexo 4. Evaluación tema 1	54
Anexo 5. Evaluación tema 2	56
Anexo 6. Evaluación tema 3	58
Anexo 7. Evaluación tema 4	60
Anexo 8. Evaluación tema 5	63

GLOSARIO

ADDIE: es un modelo sistemático de diseño Instrucción compuesto por cinco etapas; Análisis, Diseño, Desarrollo, Implementación y Evaluación.

CENEK: red empresarial de capacitaciones cortas.

Gestión ti: Gestión de Tecnología Informática

S.G.C: sistema de gestión de calidad

RESUMEN

El presente proyecto tiene como objetivo la creación y ejecución de un programa de formación en el área de Gestión TI para los empleados de la empresa AGENCIAUTO S.A. y realizado sobre la plataforma de entrenamiento virtual CENEK. Dicho programa de formación busca brindar las herramientas necesarias a los empleados de la compañía para que resuelvan los problemas cotidianos con los cuales se enfrentan en el área de la tecnología, entre los cuales se destacan; el poco conocimiento sobre el manejo de las aplicaciones, la falta de comprensión por parte de los usuarios sobre los equipos de computo, entre otros.

Palabras claves: formación, requerimiento y evaluación

ABSTRACT

This project aims at creating and implementing a training program in the area of IT management for the company employees AGENCIAUTO SA and performed on the virtual training platform Cenek. This training program aims to provide the tools employees would need the company to solve the everyday problems they face in the area of technology, among which stand out, the little knowledge about the management of applications, lack of understanding by users of the computer equipment, among others.

Key words: training, requirements and evaluation

INTRODUCCIÓN

Los procesos de formación al interior de la compañía, busca el mejoramiento continuo en la calidad del personal, por tal motivo la empresa AGENCIAUTO S.A. buscando fortalecer los conocimientos de los empleados, desarrolló un plan de capacitación desde el área de Gestión Ti.

El programa de formación fue diseñado, desarrollado e implementado; con el fin de brindar los conocimientos necesarios en el manejo de las herramientas tecnológicas que posee la empresa. El plan de capacitación se puso a disposición de los usuarios mediante la plataforma de entrenamiento virtual CENEK, la cual permite llevar acabo un seguimiento detallado en el proceso de formación de cada empleado; mediante el desarrollo de cursos evaluativos.

El presente informe contiene de forma detallada todo el proceso del plan de formación ejecutado para la empresa AGENCIAUTO S.A.

INFORME ASPECTOS GENERALES DE LA PRÁCTICA EMPRESARIAL EN LA EMPRESA AGENCIAUTO S.A

1. ASPECTOS GENERALES DE LA PRÁCTICA

Tabla 1. Aspectos generales de práctica

Nombre de Estudiante	Daniela Acosta Rodríguez
Programa Académico	Tecnología De Sistemas
Nombre de la AGENCIA O CENTRO DE PRÁCTICA	AGENCIAUTO S.A.
NIT.	890.900.016-9
Dirección	Cra. 50 No. 38 - 35
Teléfono	3544913
Dependencia o Área	Gestión TI
Nombre Completo del Jefe del estudiante	Ángela María Pérez Gómez
Cargo	Directora de Gestión TI
Labor que desempeña el estudiante	Desempeña la labor de capacitación a los empleados del grupo AGENCIAUTO, en el área de TI.
Nombre del Asesor de práctica	Alexander Heredia Heredia
Fecha de inicio de la práctica	22 de Agosto de 2011
Fecha de finalización de la práctica	22 de Febrero de 2011

1.1 CENTRO DE PRÁCTICA.

AGENCIAUTO S.A.

El 12 de marzo de 1932, El Doctor Julio Toro, su hijo Doctor Enrique Toro y el Doctor Estrada fundaron la Agencia de Automóviles S.A (AGENCIAUTO) empresa dedicada a la importación y venta de vehículos Ford. En 1934 Don Enrique Toro se va para la ciudad de Bogotá donde funda Casa Toro y queda a cargo de la organización el Doctor Francisco Uribe, quien trabajaba para Tax Medellín. AGENCIAUTO traslada su sede (antiguamente en la avenida 1ro de Mayo) para la avenida Palacé, actual sede principal de la compañía. En 1938 los Vehículos de AGENCIAUTO eran importados desde

Estados Unidos, llegaban en barco a la Costa Atlántica colombiana y de ahí eran transportados por el río Magdalena hasta Puerto Berrío, y finalmente llegaban en tren a la ciudad de Medellín.

El 14 de julio de 1970, AGENCIAUTO se convierte en el primer Concesionario Renault en Colombia autorizado por Sofasa S.A. y entrega a Mercóvil la comercialización de los vehículos Ford. Al lanzamiento, asistieron representantes franceses de la marca, quienes presentaron el primer R4 ensamblado en nuestro país y vendido por AGENCIAUTO.

2012 en el aniversario número 80, se han vendido más de 50 mil vehículos Renault en el país, lo cual consagra a AGENCIAUTO, lo cual hace de la compañía unos de los concesionarios nacionales más reconocidos del país.

MISIÓN

“Somos una organización comercial reconocida en el sector automotor, servimos a clientes internos, externos y accionistas. Contamos con empleados competentes e innovación tecnológica. La diversificación de productos y servicios, nos permite estar a la vanguardia en el mercado con cobertura virtual y geográfica, siendo rentables y garantizando así la permanencia en el tiempo.

VISIÓN

Al año 2015 AGENCIAUTO se mantendrá como una organización comercial en el sector automotor: sólida, rentable y eficiente en sus procesos, con un equipo humano motivado, entusiasta, comprometido y competente. Deberá apuntar a la diversificación de sus productos, cobertura virtual y geográfica apoyada en la innovación tecnológica.

VALORES

- Excelencia en el Servicio
- Innovación en la administración
- Honestidad en la conducta
- Mejoramiento continuo en los procesos

POLITICAS DE CALIDAD

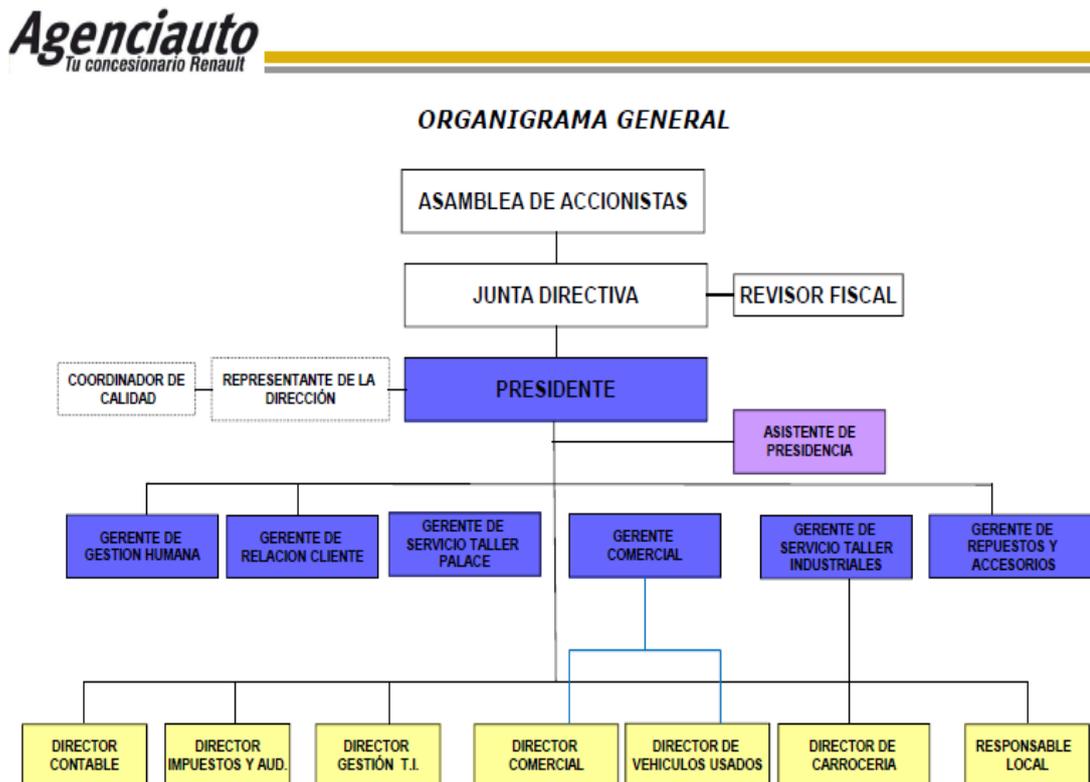
- Vender Productos y Servicios reconocidos en el Mercado.
- Contar con empleados capacitados, estimulados, comprometidos con el SGC.

- Estar dotada de sistemas, herramientas e instalaciones acordes con las innovaciones que exige la evolución de los Mercados.
- Tener clientes que se sientan reconocidos y estimulados, con sentido de permanencia y pertenencia.
- Contar con una metodología para el mejoramiento continuo del SGC que garantice su eficacia.

OBJETIVOS DE CALIDAD

- Vender producto y servicios de calidad
- Contar con personal competente
- Tener y optimizar la infraestructura física y tecnológica
- Conseguir el 90% de satisfacción del cliente
- Mejorar la eficacia del S.G.C”¹

Figura 1. Estructura organizacional de AGENCIAUTO S.A.



¹ AGENCIAUTO S.A., Intranet institucional10.10.70.21\intranet, Nuestra empresa, Noviembre de 2011.

1.2 OBJETIVO DE PRACTICA

Objetivo general

Desarrollar un plan de formación en el área de TI para todos los empleados de AGENCIAUTO S.A.

Objetivos específicos

- Identificar las necesidades que tiene los usuarios con el fin de cubrirlas en el programa de capacitación.
- Realizar el análisis de requerimientos de acuerdo a las solicitudes registradas en la mesa de servicio en el primer semestre 2011.
- Diseñar un programa de formación en sistemas, para todos los empleados de la compañía.
- Efectuar el plan de formación en las diferentes sedes de la empresa, realizando seguimiento al proceso evaluativo.

1.3 JUSTIFICACION

La compañía AGENCIAUTO, realizó un análisis detallado de los requerimientos mensuales recibidos en el departamento de gestión TI, en el estudio se detectaron debilidades en los conocimientos que tienen los empleados en el área de sistemas, de esta forma se identificó la necesidad de un plan de formación para todos los usuarios que pretende fortalecer las distintas capacidades interdisciplinarias.

Teniendo en cuenta las necesidades de la empresa y el poco personal que tiene el área de Gestión TI, se requiere una persona dedicada al programa de formación, con el fin de realizar un seguimiento evaluativo a cada uno de los empleados; también, es necesario tener un control de asistencia detallado y manejar una estrategia individual de enseñanza.

La realización de manuales sobre los temas de capacitación también es de importancia en la preparación del programa de formación, dado que los empleados pueden consultar la información en la Intranet institucional, para recordar los conceptos. El contenido del programa cubre en su mayoría las necesidades evidenciadas en los requerimientos especificados en la Intranet y en el reporte de llamadas mensual.

2. ESPECIFICACIONES DE ACUERDO CON LA MODALIDAD (ÁMBITO) DE PRÁCTICA

2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El alto número de solicitudes recibidas a diario hacen que las tareas cotidianas del equipo de trabajo del departamento se retrasen considerablemente, obstaculizando la implementación de nuevos procesos, el mantenimiento y cambio de los equipos de cómputo y la generación de desarrollos de software a la medida de las necesidades de la compañía en los productos ya existentes.

Dado el incremento de solicitudes en un promedio 780 en el último semestre, la empresa no cuenta con el suficiente personal para dar respuesta oportuna a los requerimientos, por tal motivo se plantea la necesidad de una solución, que les ayude a disminuir en un 40% las cifras mensuales de requerimientos registrados.

Por lo anterior, se necesita disminuir el número de requerimientos del departamento de gestión TI en AGENCIAUTO S.A., fortaleciendo las debilidades de conocimientos que tienen los usuarios, a través de un plan de formación en los temas por lo cuales llaman a realizar las solicitudes. Este plan de formación pretende brindarles a los usuarios las herramientas necesarias para que resuelvan problemas de forma autónoma y así disminuir las llamadas por inconvenientes que no requieren de una asistencia técnica.

2.2 EQUIPO DE TRABAJO

Figura 2. Estructura organización Gestión TI



Directora del departamento de Gestión Ti: Ángela Maria Pérez

Funciones

- Solicitud de servicios o compra de insumos
- Análisis de las necesidades o requerimientos de equipos o software
- Elaboración de informe para la toma de decisiones, elaboración de presupuesto anual para la presentación a la junta directiva.
- Evaluar el proveedor y generar la orden de compra del requerimiento y verificar que sea puesto en marcha.
- Generar planes de acción correspondientes en los diferentes procesos
- Diseñar registros de documento si es nuevo de acuerdo a las necesidades del proceso.

Analista de sistemas: Juan Carlos Cañas

Funciones

- Recepción de solicitudes o necesidades del usuario a través de correo electrónico o llamada telefónica.
- Dar respuesta y emprender acciones correctivas de acuerdo al manual de solución del problema de sistemas.
- Verificar el funcionamiento del software y el hardware en el soporte técnico de los usuarios
- Generar mensualmente el informe de llamadas telefónicas generadas en la organización y las que entran en el área de sistemas

Auxiliar de sistemas: Janeth Muñoz

Funciones

- Recepción de solicitudes o necesidades del usuario a través de correo electrónico o llamadas telefónicas.
- Dar respuestas y emprender acciones correctivas de acuerdo al manual de soluciones de problemas de sistemas.
- Verificar el funcionamiento de software y hardware en el soporte técnico a los usuarios.
- Actualización de inventario si es necesario.

Practicante de Gestión Ti: Daniela Acosta Rodríguez

Funciones

- Diseñar un plan de capacitación basado en las necesidades de los usuarios
- Capacitar todo el personal de la compañía en el área de sistemas
- Realizar evaluaciones y diagnostico individuales
- Diseñar manuales sobre todos los temas de capacitación
- Realizar la tareas adicionales al programa de formación, en caso de ser asignadas

2.3 METODOLOGÍA DE TRABAJO

Inicialmente se realiza un análisis de las solicitudes de soporte realizadas al área de TI. Se clasifican de acuerdo al tipo de solicitud y este resultado hace parte del temario que se va a definir.

Se realiza entrevista con el jefe de sistemas y con el personal de soporte para determinar el alcance del plan de formación y para conocer los pormenores de las solicitudes más frecuentes.

Al iniciar el proceso de formación se ejecutara un evaluación de diagnostico individual para medir el porcentaje de conocimiento que tienen los usuarios en el área de sistemas, con base en los resultados obtenidos se clasificara a los empleados en tres niveles; básico, medio y avanzado.

La metodología que se implementara para el proceso de capacitación, será teórico práctica y se hará de manera presencias en las sedes donde se encuentran los empleados de la compañía, cada sesión tendrá una duración de 1 hora y media.

Al finalizar cada tema de formación se le realizará a cada usuario una prueba o evaluación, por medio de la cual se medirá los conocimientos obtenidos durante el curso, todo esto se registrara en una hoja de seguimiento individual.

Las evaluaciones serán realizadas por medio de una plataforma Web llamada CENEK, allí se registrara los resultados de las pruebas, teniendo la posibilidad de generar reportes y hacer seguimiento al mejoramiento continuo de cada persona.

Finalmente se entregara al área de Gestión Ti un informe detallado con los resultados de cada participante y el nivel de conocimientos alcanzado durante todo el proceso. También se hará entrega de los cursos del proceso de formación de manera virtual en la plataforma de entrenamiento rápido CENEK.

2.4 RESULTADOS ESPERADOS

- Fortalecimiento de las habilidades de los usuarios en el manejo de los equipos de cómputo.
- Disminuir en un 40% los requerimientos que se realizan al departamento de TI, permitiendo el avance del área en otros procesos de mejoramiento y renovación tecnológica.

- Implementar los cursos de formación en la plataforma CENEK, brindara una solución autónoma a los usuarios.
- Obtener una base de datos de los empleados compuesta por hojas de seguimiento individual, en las cuales se tendrá el registro de todo el proceso de formación, evaluaciones, asistencia y el porcentaje de conocimientos inicial y final.

3. SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LA MODALIDAD DE LA PRÁCTICA

En el desarrollo del proyecto de formación en el área de Gestión Ti, se comenzó con la recolección de los requerimientos de los usuarios, los registros se clasificaron por temas, logrando identificar las mayores debilidades de los empleados de la compañía en las diferentes áreas como: teléfono, manejo de impresoras, utilidades del sistema operativo, organización física de los equipos de computo y el manejo de las herramientas ofimáticas. Después de la clasificación de los requerimientos se especificaron los temarios para el desarrollo del curso al interior de la compañía.

Al tener unos temas de formación especificados, se evidencio la necesidad de crear grupos de formación que tuvieran un nivel de conocimientos similar, para comenzar el proceso se realizo una evaluación de diagnostico con 55 preguntas que contenían todas las áreas en las cuales el departamento de Gestión Ti detecto debilidades por parte de los usuarios, las preguntas tenían un grado de dificultad básico, una formulación simple y dos opciones de respuesta (si o no).

Una vez conformados los grupos de capacitación, se comienza la creación del material para el desarrollo del temario. Se crearon actas de asistencia en las cuales estaba el contenido que se desarrollaría durante la sesión, el objetivo, y la lista de asistencia. Para cada tema de capacitación se realizo un manual de usuario, en el cual se desarrollaba el contenido de forma fácil y en palabras comprensibles; es decir los manuales se crearon a la medida de los usuarios. También se crearon presentaciones dinámicas para facilitar la comprensión de los temas y finalmente se crearon evaluaciones virtuales en la plataforma interactiva CENEK. Todo el material de los cursos se quedaba a disposición de las personas, desde la plataforma de entrenamiento virtual.

Al finalizar el periodo de formación se genero un reporte individual con los conocimientos adquiridos por los usuarios, este reporte contenía un nivel final de conocimientos y un porcentaje de progreso de cada uno de los asistentes.

También se diseño y ejecuto una encuesta de satisfacción sobre todo el proceso de formación, por medio de la cual se evaluaron ítems como: la

metodología de enseñanza, el desarrollo de los contenidos y el proceso de evaluación.

Análisis de requerimientos

El análisis de requerimientos fue tomado desde el mes de diciembre del 2010 hasta abril del 2011, estos requerimientos fueron recibidos por parte del departamento mediante diferentes medios: telefónicos, en la intranet institucional, personal y por correo electrónico. Los requerimientos SE clasificaron en varios tipos: SOFÍA (aplicación corporativa), software (ofimática o el sistema operativo), correo institucional, teléfono, impresora, hardware (pantalla, teclado, mouse), SAMI (aplicación corporativa), nomina (aplicación corporativa llamada NOMUS), intranet institucional, solicitud de nuevos puesto de trabajo o traslados, pruebas de sistemas (proceso de selección del personal nuevo) y finalmente las quejas o reclamos (dirigidas a la directora del departamento de Gestión T.I.)

Tabla 2. Análisis de requerimientos

Tipo de Requerimiento	Mes 12	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Total	Req. Prom	% Part	Pareto
TI-SOFIA	338	210	252	226	286	1312	262	33,63	33,63
TI-software	143	125	161	160	132	721	144	18,48	52,11
TI-Correo	108	61	70	78	74	391	78	10,02	62,14
TI-telefono	80	75	110	55	69	389	78	9,97	72,11
TI-impresora	101	74	87	67	58	387	77	9,92	82,03
TI-internet	57	46	34	32	28	197	39	5,05	87,08
TI-hardware	35	30	43	37	35	180	36	4,61	91,69
TI-SAMI	28	15	29	23	16	111	22	2,85	94,54
TI-nomina	28	11	11	9	15	74	15	1,90	96,44
TI-intranet	20	9	16	19	7	71	14	1,82	98,26
TI-nuevo puesto/traslado	6	3	6	7	14	36	7	0,92	99,18
TI-crear/retirar usuario	2	2	2	10	8	24	5	0,62	99,79
TI-prueba sistemas	2	1	1		2	6	1	0,15	99,95
TI-quejas			2			2	0	0,05	100,00
Total general	948	662	824	723	744	3901	780	100,00	

3.1 BITÁCORA

ACTIVIDADES AGOSTO DE 2011			
TAREA	RESULTADO	IMPREVISTOS	OBSERVACIONES Y RECOMEDACIONES (análisis de cada situación)
Análisis de requerimientos	Identificación de las debilidades de los usuarios para desarrollar un temario que fortalezca los conocimientos.	Ninguno	En su mayoría los requerimientos registrados en el departamento de Gestión Ti no requieren de asistencia técnica, puesto que son solicitudes que pueden resolver los usuarios con conocimientos mínimos en el área. Por tal razón es necesario fortalecer los conceptos y llevar a cabo un plan de formación.
Presentación del plan de formación	Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en el análisis de requerimientos, se establecieron los temas de formación para desarrollar de los cursos.	Ninguno	El plan de formación quedo conformado por cinco temas: organización física del equipo de computo, utilidades básicas del sistema operativo Windows Xp, utilidades básicas del sistema operativo Windows 7, correo institución Zimbra y finalmente manejo de impresoras y teléfono.
Creación y ejecución de evaluación de diagnostico	Se desarrollo una evaluación de diagnostico conformada por 55 preguntas y se ejecuto a 242 usuarios.	Algunos usuarios no resolvieron la evaluación por problemas de tiempo.	Con los resultados de la evaluación de diagnostico se clasificaron a todos los usuarios en tres niveles o categorías: nivel básico, medio y avanzado.

ACTIVIDADES SEPTIEMBRE DE 2011			
TAREA	RESULTADO	IMPREVISTOS	OBSERVACIONES Y RECOMEDACIONES (análisis de cada situación)
Elaboración de material para la capacitación del tema 1: Organización física del computador.	Se realizo el acta del curso, la evaluación en la plataforma CENEK, el manual correspondiente y la presentación didáctica del tema.	Actualmente la compañía cuenta con varios modelos de equipos de cómputo, lo cual requirió tener especificaciones claras de cada uno.	La información establecida en el manual esta en términos comprensibles para todo tipo de usuarios y se deja a disposición en la plataforma CENEK.
Capacitación tema 1: Organización física del computador	Se llevo a cabo el primer tema de capacitación, con una gran aceptación por parte de los asistentes y con muy buenos resultados en las evaluaciones.	Algunos usuarios no asistieron al curso por falta de tiempo y por cambio en los horarios laborales.	Se considera la opción de colocar horarios asequibles y difundir los cronogramas de capacitación en las carteleras informativas de la compañía.
Elaboración de material para la capacitación del tema 2: utilidades básicas del sistema operativo Windows XP.	Se realizo el acta del curso, la evaluación en la plataforma CENEK, el manual correspondiente y la presentación didáctica del tema.	Ninguno	El manual correspondiente se realizo con alto contenido visual facilitándoles a los usuarios la comprensión del tema.

ACTIVIDADES OCTUBRE DE 2011			
TAREA	RESULTADO	IMPREVISTOS	OBSERVACIONES Y RECOMEDACIONES (análisis de cada situación)
Capacitación tema 2: utilidades básicas del	Se llevo a cabo el segundo tema de capacitación	La extensión del tema ocasiona la	El tema les ayudo a los usuarios que tienen el sistema operativo para

sistema operativo Windows XP.	logrando resolver un alto número de dudas por parte de los usuarios.	reprogramación de varias sesiones.	resolver las dudas que en algún momento les habían surgido.
-------------------------------	--	------------------------------------	---

ACTIVIDADES NOVIEMBRE DE 2011			
TAREA	RESULTADO	IMPREVISTOS	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES (análisis de cada situación)
Elaboración de material para la capacitación del tema 3: utilidades básicas del sistema operativo Windows 7	Se realizó el acta del curso, la evaluación en la plataforma CENEK, el manual correspondiente y la presentación didáctica del tema.	Ninguno	El tema contiene varios conceptos técnicos que debieron ser reemplazados para facilitarles la comprensión del tema a los usuarios.
Capacitación tema 3: utilidades básicas del sistema operativo Windows 7.	Se llevó a cabo el tercer tema de capacitación, los usuarios expresaron una gran aceptación por el tema y obtuvieron unos resultados satisfactorios en la evaluación.	Ninguno	Este tema les facilitó a los usuarios la utilización adecuada de los equipos de cómputo nuevos, puesto que no se les había brindado ningún tipo de capacitación en el tema.
Elaboración de material para la capacitación del tema 4: Correo institucional Zimbra.	Se realizó el acta del curso, la evaluación en la plataforma CENEK, el manual correspondiente y la presentación didáctica del tema.	Algunas aplicaciones del correo no funcionan adecuadamente.	El contenido del manual es claro y contiene en su mayoría imágenes para facilitar la comprensión.

ACTIVIDADES DICIEMBRE DE 2011			
TAREA	RESULTADO	IMPREVISTOS	OBSERVACIONES Y RECOMEDACIONES (análisis de cada situación)
Capacitación tema 4: Correo institucional Zimbra.	Se llevo a cabo el cuarto tema de capacitación, asistieron un considerable número de usuarios. Logrando resolver dudas que tenían desde hacia vario tiempo y permitiéndoles utilizar al 100% las herramientas que les brinda el correo en su que hacer diario.	Algunos usuarios no tenían creado un correo institucional.	Los usuarios demostraron interés por el tema y a vez un alto numero de dudas, puesto que e correo cuenta con varias herramientas que le facilitan el que hacer diario a todos ellos. Las herramientas a las cuales les encontraron mas utilidad fueron a la agenda, las preferencias y el maletín.
Elaboración de material para la capacitación del tema 5: manejo de impresoras y teléfono.	Se realizo el acta del curso, la evaluación en la plataforma CENEK, el manual correspondiente y la presentación didáctica del tema.	La compañía cuenta con varios modelos de impresoras, lo cual llevo a la creación de un número alto de manuales y una conformación más dispendiosa de los grupos.	Los manuales contienen un tema que les permite a los usuarios resolver los problemas mas frecuentes.
Capacitación tema 5: manejo de impresoras y teléfono.	Se llevo a cabo el último tema de capacitación, los usuarios tuvieron un curso práctico en el cual aprendieron a manejar varias impresoras y a realizar varias operaciones en el teléfono.	Ninguno	En su mayoría los usuarios conocían la impresora que tenían configurado por defecto pero no sabían manejar otros modelos que tiene la compañía.

ACTIVIDADES ENERO DE 2011			
TAREA	RESULTADO	IMPREVISTOS	OBSERVACIONES Y RECOMEDACIONES (análisis de cada situación)
Realización y presentación de informe final con los resultados del programa de capacitación.	Se entrego un informe detallado con las especificaciones correspondientes a cada usuario, el nivel de conocimientos inicial y el final, el reporte de asistencia y promedio acumulado durante el proceso de formación.	Ninguno	En su mayoría los usuarios superaron en un porcentaje alto el nivel de conocimientos en cual fueron clasificados inicialmente, obteniendo resultados significativos en la adquisición de las herramientas necesarias para resolver los problemas que se les presentan en la vida cotidiana .

4. PROYECTO DE PRÁCTICA PARA LA AGENCIA O CENTRO DE PRÁCTICAS

IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE FORMACIÓN GESTIÓN DE TI EN LA PLATAFORMA VIRTUAL DE ENTRENAMIENTO CENEK

4.1 PLATEAMIENTO DEL PROBLEMA DEI PROYECTO DE PRÁCTICA

Desarrollar un programa de capacitación al cual puedan ingresar lo usuarios en cual quiere momento y lugar. Poniendo a la disposición de la compañía los cursos diseñados en el área de Gestión Ti.

Los temas deben incentivar a los empleados para que adquieran las herramientas necesarias para resolver los problemas que se les presenten en el día a día y que no requieran de una asistencia técnica. El material sobre el cual se basan los cursos debe presentarle de forma didáctica y clara.

A partir de esta situación evidenciada en la empresa, se busca entonces resolver la siguiente pregunta: ¿Como disminuir el número de requerimientos del departamento de gestión ti en AGENCIAUTO S.A.?

4.2 JUSTIFICACIÓN

Una vez implementado el plan de capacitación en la empresa AGENCIAUTO S.A., se necesita brindarles a los usuarios la posibilidad de tener la información disponible y unas fuentes de consulta confiables y actualizada, se establecen los cursos de entrenamiento virtual en la plataforma CENEK.

Esta aplicación resuelve las necesidades plateadas antes del desarrollo del curso como: disponibilidad, confiabilidad, seguimientos al proceso de formación por medio de las evaluaciones y la realización de reportes de asistencia.

La plataforma permite que los usuarios realicen consultas, descarguen el material de estudio y evalúen los conocimientos adquiridos durante el proceso.

4.3 OBJETIVOS DEL PROYECTO DE PRACTICA

Objetivo general

Implementar un plan de formación en el área de Gestión TI en la plataforma virtual CENEK para 250 empleados de la empresa Agenciautos S.A.

Objetivos específicos

- Implementar el programa de capacitación en la plataforma virtual CENEK
- Diseñar las evaluaciones en la plataforma virtual CENEK.
- Realizar un informe comparativo de los conocimientos adquiridos por los empleados durante el proceso de formación; haciendo uso de los recursos de la plataforma.

4.4 DISEÑO METODOLÓGICO DEL PROYECTO DE PRACTICA

4.4.1 Enfoque: Se utiliza un enfoque cuantitativo, este se dedica a recoger, procesar y analizar datos cuantitativos sobre variables previamente determinadas (2). Por lo tanto se evalúa las funciones que presenta el procedimiento de la información como lo es el análisis de la información, su diagnóstico y la ejecución del servicio.

4.4.2 Método: este proyecto se desarrollara bajo una metodología cuantitativa, puesto que se ejecutara un plan de formación en el cual se evaluarán los conocimientos de los usuarios, ante, durante y después de finalizar el procesos de capacitación. El proyecto estará basado en los procesos evaluativos, por medio de los cuales se obtendrán resultados de los objetivos planteados; como la reducción del número de requerimientos reportados en el departamento de Gestión TI.

4.4.3 Tipo de proyecto: El tipo de trabajo es descriptivo por que interpreta la información obtenida del sistema de mesa de ayuda sobre las necesidades de capacitación y afianzamiento de conocimientos que requieren los empleados de la empresa.

4.4.4 Fuentes y Técnicas de recopilación de la información: se obtendrá la información primaria a través de los usuarios y el personal del departamento Gestiona TI; también se obtendrá información secundaria a través de los sistemas de información que maneja la compañía como SAMI, con el fin de obtener los reportes de los requerimientos.

Al personal del departamento se le realizaran entrevistas libre por medio de la cual se adquirirá la información necesaria para desarrollar el plan de formación. Los usuarios realizar encuestas físicas hechas de forma personal e individual; también tendrán cuestionarios virtuales de carácter evaluativo, por medio de los cuales se medirán los conocimientos.

4.4.5 Etapas

Para la ejecución del proyecto se desarrollaran las siguientes etapas:

Etapa 1 análisis

Análisis de los requerimientos registrados

Etapa 2 Diseño

En esta etapa se define la metodología para el desarrollo del curso y las estrategias evaluativas

Etapa 3 Desarrollo

Se construye el material que será utilizado en la ejecución del programa de capacitación.

Etapa 4 Implementación

Se ejecuta el programa de capacitación en la plataforma CENEK.

Etapa 5 Evaluación.

Según las estrategias evaluativas definidas en la etapa de diseño se ejecutan las evaluaciones para medir el grado de conocimiento adquirido por los usuarios.

4.5 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO DE PRÁCTICA

I...	...	Task Name	Dura...
		Plan de capacitacion cenek	118d?
		... analisis de requerimientos	2d
		... presentacion del plan de capacitacion	1d
		... creacion evaluacion de diagnostico	1d
		... ejecucion de evaluacion de diagnostico	2d
		... resultados y analisis	0,9d?
		Organizcion fisica del computador	20d
		... Elaboracion de material para la capacitacion	1d
		... capacitacion y evaluacion	19d
		Utilidades basicas del sistema operativo Windows xp	24,1d
		... Elaboracion de material para la capacitacion	1d
		... capacitacion y evaluacion	23d
		Utilidades basicas del sistema operativo Windows 7	21d?
		... Elaboracion de material para la capacitacion	1d?
		... capacitacion y evaluacion	19d
		correo institucional Zimbra	16,8d?
		... Elaboracion de material para la capacitacion	2,9d
		... capacitacion y evaluacion	13,8d?
		Manejo de impresoras y telefono	15,9d
		... Elaboracion de material para la capacitacion	1d
		... capacitacion y evaluacion	14d
		... realizacion y presentacion de informe final con los resultados del programa de capacitacion	4,5d?
		... Fin del plan de capacitacion	0d

I...	...	Task Name	Dura...	Start	Finish	Resource Names
		Plan de capacitacion cenek	118d?	22/08/2011 09:00 AM	14/01/2012 07:00 AM	Daniela Acosta
		... analisis de requerimientos	2d	22/08/2011 09:00 AM	24/08/2011 09:00 AM	Daniela Acosta
		... presentacion del plan de capacitacion	1d	25/08/2011 08:00 AM	25/08/2011 07:00 AM	Daniela Acosta,Angela Maria perez
		... creacion evaluacion de diagnostico	1d	26/08/2011 00:00 PM	27/08/2011 07:00 AM	Daniela Acosta
		... ejecucion de evaluacion de diagnostico	2d	29/08/2011 09:00 AM	31/08/2011 09:00 AM	Daniela Acosta
		... resultados y analisis	0,9d?	1/09/2011 09:00 AM	1/09/2011 07:00 PM	Daniela Acosta,Angela Maria perez,papelena[1]...
		Organizacion fisica del computador	20d	2/09/2011 03:00 PM	28/09/2011 09:00 AM	
		... Elaboracion de material para la capacitacion	1d	2/09/2011 00:00 PM	3/09/2011 07:00 PM	Daniela Acosta,equipo de computo[1],papelena...
		... capacitacion y evaluacion	19d	5/09/2011 08:00 AM	28/09/2011 09:00 AM	Daniela Acosta,equipo de computo[1],papelena...
		Utilidades basicas del sistema operativo Windows xp	24,1d	30/09/2011 03:00 PM	31/10/2011 03:00 PM	
		... Elaboracion de material para la capacitacion	1d	30/09/2011 00:00 PM	1/10/2011 07:00 PM	Daniela Acosta,equipo de computo[1],papelena...
		... capacitacion y evaluacion	23d	3/10/2011 09:00 AM	31/10/2011 03:00 PM	Daniela Acosta,equipo de computo[1],papelena...
		Utilidades basicas del sistema operativo Windows 7	21d?	1/11/2011 09:00 AM	26/11/2011 10:00 AM	
		... Elaboracion de material para la capacitacion	1d?	1/11/2011 09:00 AM	2/11/2011 09:00 AM	Daniela Acosta,equipo de computo[1],papelena...
		... capacitacion y evaluacion	19d	3/11/2011 09:00 AM	26/11/2011 10:00 AM	Daniela Acosta,equipo de computo[1],papelena...
		correo institucional Zimbra	16,8d?	28/11/2011 09:00 AM	17/12/2011 07:00 AM	
		... Elaboracion de material para la capacitacion	2,9d	28/11/2011 09:00 AM	30/11/2011 07:00 AM	Daniela Acosta,equipo de computo[1],papelena...
		... capacitacion y evaluacion	13,8d?	1/12/2011 09:00 AM	17/12/2011 07:00 AM	Daniela Acosta,equipo de computo[1],papelena...
		Manejo de impresoras y telefono	15,9d	20/12/2011 08:00 AM	7/01/2012 07:00 AM	
		... Elaboracion de material para la capacitacion	1d	20/12/2011 08:00 AM	20/12/2011 07:00 AM	Daniela Acosta,equipo de computo[1],papelena...
		... capacitacion y evaluacion	14d	21/12/2011 05:00 PM	7/01/2012 07:00 PM	Daniela Acosta,equipo de computo[1],papelena...
		... realizacion y presentacion de informe final con los resultados de...	4,5d?	10/01/2012 09:00 AM	14/01/2012 07:00 AM	Angela Maria perez,Daniela Acosta,equipo de c...
		... Fin del plan de capacitacion	0d	14/01/2012 07:00 PM	14/01/2012 07:00 PM	

5.2 REFERENTES MARCO TEÓRICO

Para lograr el desarrollo de las compañías se mantienen programas de formación constante que buscan el mejoramiento continuo de los individuos brindando las herramientas necesarias para lograr la calidad y excelencia en el desarrollo de su que hacer diario.

La formación empresarial permite el progreso continuo de los individuos, logrando mantener un nivel de conocimientos adecuado para responder a las necesidades del medio y a los cambios tecnológicos del presente. “la formación en las empresas se considera como el incremento del potencial a través del perfeccionamiento profesional y humana de sus empleados.”²

Logrando que los individuos desarrollen cualidades diferentes a las exploradas cotidianamente en la vida laboral, y así permitiendo el despliegue de las capacidades para un mejoramiento continuo en el trabajo. “la formación es una actividad a corto plazo y sirve para que las personas hagan mejor su trabajo”³.

Con lo anterior se destaca lo importante de la formación en el ámbito laboral; puesto que garantiza el óptimo desempeño en el cargo, la posibilidad del cambio para otros cargos, brinda seguridad a los individuos y se convierte en una variable competitiva en el ámbito laboral.

El desarrollo del plan de capacitación de Gestión Ti, se lleva a cabo destacando la importancia de la formación empresarial y se desarrolla sobre una plataforma de entrenamiento virtual, la cual permite que los usuarios tengan acceso a la información en cualquier momento y lugar.

CENEK se basa en el modelo ADDIE⁴ para garantizar la calidad formación empresarial, este modelo se compone de cinco etapas, las cuales se desarrollan de forma consecutivos, para garantizar la adecuada ceración de los cursos.



Etapas del proceso de creación:

² MARTÍNEZ GUILLÉN, María del Carmen. La gestión empresarial: Equilibrando objetivos y valores. Madrid, Ediciones Días de Santos S.A, 2003.

³ Ibid., p.264.

⁴ <http://cenek.com/sitio/addie.html>, fecha de consulta ,Noviembre de 2011

Etapa 1 análisis

En esta etapa se realiza un análisis específico de los objetivos a los cuales le apunta el desarrollo del curso, es decir lo que los usuarios deben obtener durante la formación; logrando identificar necesidades a satisfacer. Una vez establecidos los objetivos, se debe analizar la información que se presentara durante el desarrollo del tema en la plataforma.

Etapa 2 diseño

Para realizar el diseño del curso es necesario definir los temas a desarrollar y la metodología utilizada. Se establece si se utilizara un curso completo o se dividirá en módulos, la dependencia de los cursos también debe ser definida; es decir si se tiene un orden para el desarrollo del programa de formación.

En el programa de capacitación para AGENCIAUTO S.A, se estableció dentro de la plataforma en cinco temas completos; es decir cinco curso, cada uno de ellos compuestos por unos temas específicos.

Tabla 4. Programa de capacitación AGENCIAUTO S.A.

TEMA	CONTENIDO
1. Organización física del computador	a. Políticas de TI AGENCIAUTO b. Teclado c. Mouse d. Monitor e. Cpu f. Conexiones Físicas
2. Utilidades básicas del sistema operativo de Windows XP	a. Conceptos básicos b. El Escritorio c. El Explorador de Windows d. La Búsqueda e. La Papelera f. Impresión en el sistema operativo Windows g. Internet (navegación) h. recursos compartidos i. manejo de USB j. comprimir y descomprimir archivos en .zip k. Intranet (gestión TI)
3. Utilidades básicas del sistema operativo de Windows 7	a. Novedades Windows 7

	<ul style="list-style-type: none"> b. Mejoras Windows 7 c. El escritorio d. La barra de tareas e. El Explorador de Windows 7 f. La Búsqueda g. Aplicaciones Incluidas En Windows 7
4. Manejo del correo institucional	<ul style="list-style-type: none"> a. Introducción b. Carpetas c. Búsqueda d. Etiquetas e. Correo f. Libreta de direcciones personal g. Agenda h. Tareas i. Otras utilidades (maletín, preferencias, Chat) j. Limpieza y mantenimiento del correo k. Políticas de seguridad para el correo (spam y cadenas)
5. Manejo de impresoras y teléfono	<p>Impresoras</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Manejo hardware b. Manejo software <p>Teléfono</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Transferencias de llamadas b. Conferencia de llamadas c. Captura de llamadas d. Revisar llamadas perdidas e. Manejo de otras opciones (hold, speaker, mute/del y msg)

Etapas 3 desarrollo

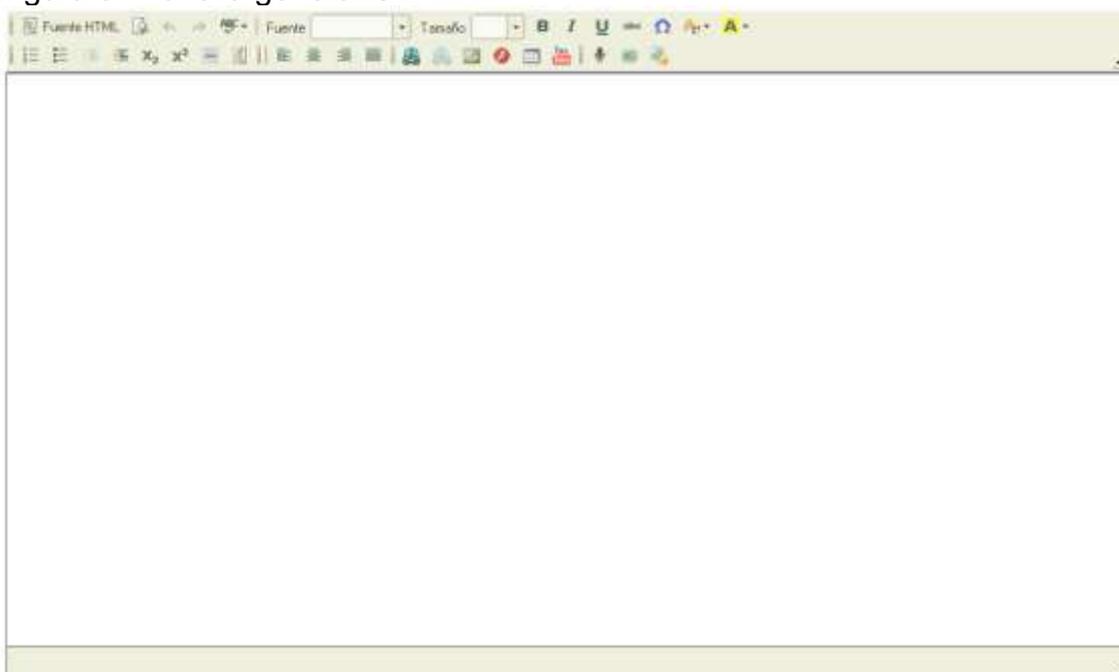
Una vez establecidos los temas del curso se comienza la creación del material dentro la plataforma para el desarrollo. Esta plataforma cuenta con unas platillas que permiten realizar las presentaciones del curso de forma rápida y sencilla. Teniendo similitud con las diapositivas o presentación de Power Point,

permitiendo agregar enlaces, videos, imágenes, efectos, acabos, formato a los textos, entre otras herramientas de diseño para las presentaciones.

La plataforma también permite la importación de material en PDF. Esta opción fue la más utilizada en el desarrollo del programa de formación; puesto que previamente se tenían los manuales creados.

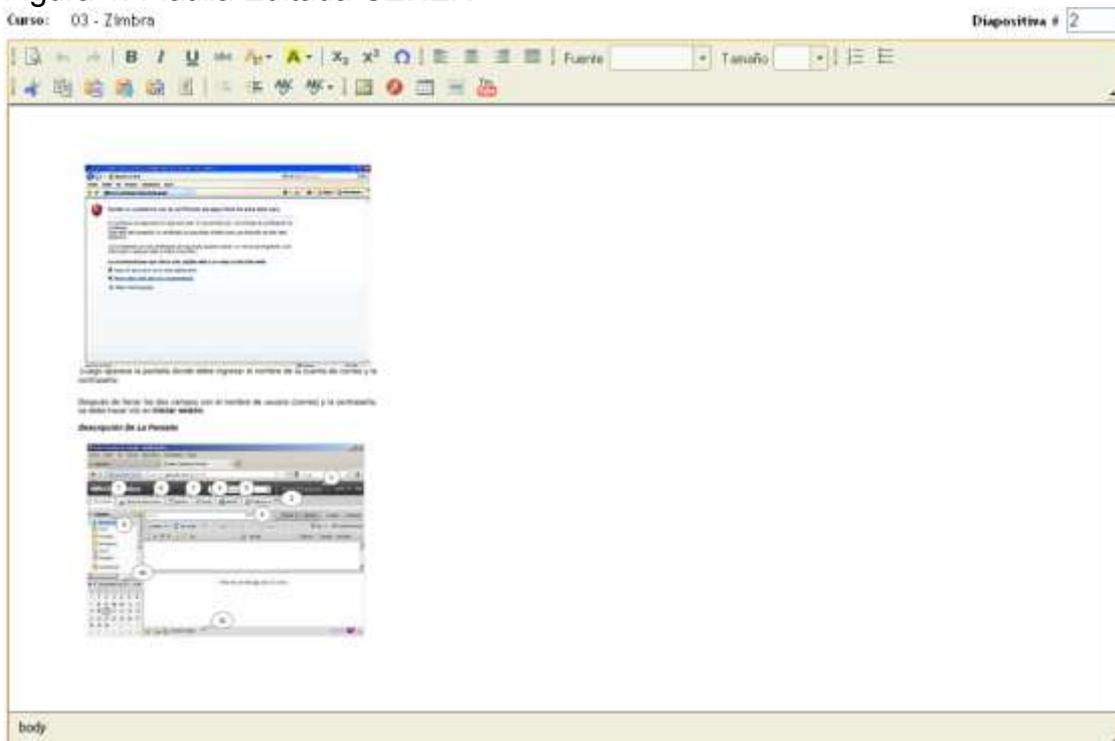
Platilla en blanco

Figura 3. Plantilla general CENEK



Platilla editada

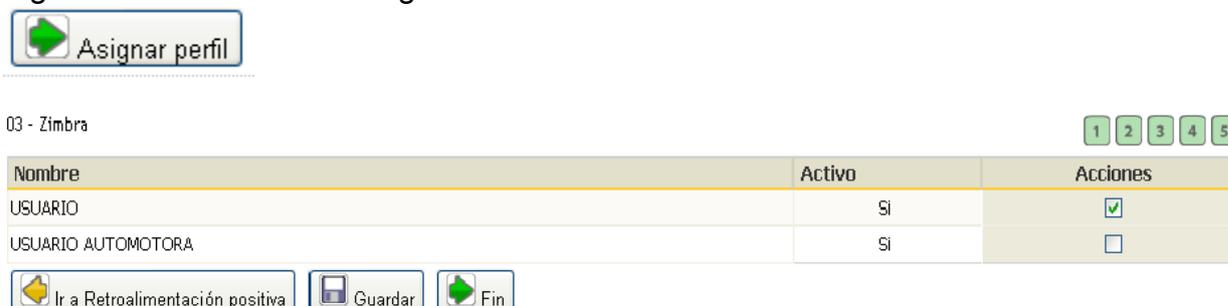
Figura 4. Platilla Editada CENEK



Etapa 4 implementación

En esta etapa el curso contiene la información necesaria para ser desarrollado, las presentaciones ya han sido creadas y el siguiente paso es definir los usuarios que tendrán accesos al curso, para esto se define un perfil llamado usuario, la plataforma contiene una opción en la cual se establece el perfil al cual está permitido el accesos del curso. Permitiendo el control de acceso para los usuarios.

Figura 5. Ventana de configuración CENEK.



Etapa 5 evaluación

Después de tener la presentación para el desarrollo del curso y definir el perfil que tendrá acceso, se realiza la evaluación por medio de la cual se medirán los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación, en esta etapa se deben tener definidas previamente las preguntas que se realizaran a los usuarios.

El montaje de las preguntas en la plataforma se realiza de forma sencilla, lo primero es definir el tipo de preguntas: texto, texto largo o lista desplegable. Después de esto se digita la pregunta y la respuesta correcta. Este proceso se repite según el número de preguntas que tenga en la evaluación previamente establecida.

Platilla inicial para las preguntas

Figura 6. Vista configuración evaluaciones CENEK

The screenshot shows a web interface for configuring questions. At the top, there is a tab labeled "Preguntas". Below it, a prompt reads "Haga click en la opción de pregunta que desea agregar:". There are four buttons for question types: "ab Texto", "abc Texto largo", "Lista desplegable", and "Lista de chequeo". The "Lista de chequeo" button has a checkmark icon. Below these buttons are three radio button options: "Mostrar todas las preguntas en una sola página" (selected), "Mostrar una pregunta por página", and "Ver evaluación" (with a magnifying glass icon). At the bottom, there are two buttons: "Volver a dispositivos" (with a mobile phone icon) and "Guardar" (with a floppy disk icon).

Platilla para edición de preguntas

Figura 7. Venta edición evaluaciones CENEK

Pregunta 1 la carpeta borradores almacena todos los mensajes, bien sean que se hallan enviado o no

Activo? Si No

Requerido? Si No

Tooltip:

Valor por defecto:

Opciones (Empiece con el simbolo #, la respuesta correcta(ej. #opcion1))

- a. verdadero
- #b. falso

+

Una vez creada una pregunta es posible modificarla, la plataforma cuenta con la opción de calificar las preguntas correctas e incorrectas. La calificación asigna un puntaje entre 0 y 100, permitiendo realizar el promedio para sacar las notas necesarias en el proceso de formación.

6. INCONVENIENTES EN EL DESARROLLO DE LA PRACTICA

Durante el desarrollo del proyecto de práctica profesional en AGENCIAUTO S.A. fue posible dar cumplimiento al plan de formación establecido por el área de Gestión Ti, en este proceso se tuvieron varios inconvenientes que pudieron ser solucionados de forma satisfactoria.

El primer inconveniente se presentó en el momento de plantear los temas en los cuales se capacitaría a los usuarios, puesto que debían ser temas específicos que cumplieran con las necesidades y lograran cautivar el interés en el plan de formación.

Las fechas y horarios establecidos para las capacitaciones también presentaron algunos inconvenientes; puesto que el área de carrocería y taller cuentan con varios turnos y estos están en constante rotación. Ocasionando cambios en el cronograma y la prolongación del tiempo establecido para el desarrollo.

Otro inconveniente son los hábitos que tienen algunos usuarios de la compañía, los cuales son reacios al cambio y a pertenecer a un plan de formación; ocasionando inasistencia y dificultad para implementar una resolución de problemas autónoma por parte de ellos.

Finalmente el inconveniente más considerable se presentó en el área de carrocería y taller; puesto que en su mayoría las personas no requieren de la manipulación de medios tecnológicos para desarrollar las funciones; en estos grupos los tiempos de capacitación se hicieron más extensos y la metodología de enseñanza requirió de más preparación con el fin de lograr la comprensión de los temas por parte de todas las personas.

7. CONCLUSIÓN

- El desarrollo de planes de capacitación en la compañía AGENCIAUTO S.A contribuye con el mejoramiento continuo de la calidad de los empleados, puesto que les brinda las herramientas necesarias para un óptimo desempeño su laboral.
- Los procesos de capacitación en la compañía requieren de una planificación previa, en la cual se evalúan las necesidades que se pretenden satisfacer con el programa de formación. Logrando una visión clara y unos objetivos establecidos.
- Al realizar la evaluación de diagnostico a los empleados de la compañía se detecto que más del 40% se encontraba en un nivel básico; es decir que obtuvieron entre el 0% y el 49%, de las respuestas correctas de la prueba. Un 35% estaba en un nivel medio con unos resultados entre el 50% y 79% de las respuestas correctas y finalmente había un 25% en nivel avanzado con unos resultados entre el 80% y el 100% de acertamientos.
- Al trabajar con empleados que posee diferente nivel de conocimiento dentro de la compañía AGENCIAUTO S.A. se deben tener estrategias de enseñanza establecidas que brinde la claridad suficiente para la adquisición de los conocimientos.
- La práctica profesión permite el desarrollo de las actitudes laborales en el medio, logrando aplicar los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación académica.
- El desarrollo de un proyecto durante la practica profesional brinda la posibilidad de identificar las áreas afines con las cuales se tiene mayor impacto en el campo laboral, ya sea soporte, redes, formación, desarrollo de software, bases de datos, etc.

8. RECOMENDACIONES

- Se recomienda continuar con los planes de capacitación en las aplicaciones que no fueron abarcadas por el programa de formación y en las cuales los usuarios manifestaron interés.
- Es necesario la implementación de una cultura por parte de los empleados en la cual se incentive la resolución de problemas de forma autónoma.
- Se debe propiciar la utilización de los manuales desarrollados en la plataforma por parte de los usuarios, para lograr mantener vigentes los conocimientos brindados en los procesos de capacitación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AGENCIAUTO S.A., Intranet institucional 10.10.70.21 Intranet, Nuestra empresa, Noviembre de 2011.
- MARTÍNEZ GUILLÉN, María del Carmen. La gestión empresarial: Equilibrando objetivos y valores. Madrid, Ediciones Días de Santos S.A., 2003.
- CENEK, entrenamiento virtual hecho fácil; <http://cenek.com/sitio/addie.html>, fecha de consulta ,Noviembre de 2011

ANEXOS

Anexo 1. Evaluación de diagnostico creada para los empleados de AGENCIAUTO S.A.

Diagnostico Programa de capacitación TI

NOMBRE _____

AREA _____

Marque con una x su respuesta

1. Sabe cual es el puerto de cpu en cual se conecta el monitor SI ___ NO ___
2. Reconoce el cable de red de su computador SI ___ NO ___
3. Conoce los puertos USB de la computador SI ___ NO ___
4. reconoce cuando la pantalla esta encendida SI ___ NO ___
5. sabe conectar su computador a la energía SI ___ NO ___
6. reconoce el scroll del Mouse SI ___ NO ___
7. sabe cuantos cables tiene su monitor SI ___ NO ___
8. sabe si su computador esta conectado a la red SI ___ NO ___
9. sabe que sistema operativo tiene su computador SI ___ NO ___
10. sabe bloquear su computador mientras no este en su lugar de trabajo SI ___ NO ___
11. conoce la ventan de mi PC de Windows SI ___ NO ___
12. conoce el botón para minimizar la pantalla SI ___ NO ___
13. identifica la tecla tabulador SI ___ NO ___
14. conoce la función de la tecla Insert SI ___ NO ___
15. conoce la tecla Windows SI ___ NO ___
16. sabe activar el teclado numérico SI ___ NO ___
17. conoce la diferencia entre las tecla supr y backspace SI ___ NO ___
18. sabe donde esta el indicador de mayúscula sostenida SI ___ NO ___
19. sabe crear un acceso directo SI ___ NO ___
20. sabe crear una carpeta nueva SI ___ NO ___
21. sabe descomprimir un archivo .rar SI ___ NO ___
22. conoce la extensión de los documentos SI ___ NO ___
23. reconoce el área de notificaciones de la pantalla SI ___ NO ___
24. sabe como sacar una imagen de la pantalla en el momento de ejecución SI ___ NO ___
25. sabe copiar la imagen de la pantalla en un documento SI ___ NO ___
26. sabe como visualizar la barra de herramientas SI ___ NO ___
27. ha utilizado el explorador de Windows SI ___ NO ___
28. sabe cambiar el nombre de una carpeta SI ___ NO ___
29. reconoce el cable de poder SI ___ NO ___
30. sabe como ordenar las carpetas según su necesidad SI ___ NO ___

- 31. conoce la opción de búsqueda de Windows SI ___ NO ___
- 32. tiene una cuenta de correo diferente de la institucional (Hotmail, gmail, yahoo, etc.) SI ___ NO ___
- 33. sabe cambiar la contraseña de su correo institucional SI ___ NO ___
- 34. ha generado una petición TI de soporte por Intranet SI ___ NO ___
- 35. maneja carpetas en su correo institucional SI ___ NO ___
- 36. conoce las utilidades de su correo institucional (tarea, agenda y preferencias) SI ___ NO ___
- 37. realiza mantenimiento y limpieza de su correo institucional SI ___ NO ___
- 38. sabe realizar búsquedas en el correo SI ___ NO ___
- 39. sabe imprimir desde su correo SI ___ NO ___
- 40. sabe navegar en Internet SI ___ NO ___
- 41. sabe adjuntar un archivo desde su correo SI ___ NO ___
- 42. conoce la tecla hold de su teléfono SI ___ NO ___
- 43. sabe como transferir una llamada SI ___ NO ___
- 44. revisa sus llamadas perdidas SI ___ NO ___
- 45. sabe como imprimir a doble cara SI ___ NO ___
- 46. sabe como imprimir por intervalos SI ___ NO ___
- 47. sabe como imprimir una pagina especifica de un documento SI ___ NO ___
- 48. reconoce cuando la impresora se queda sin papel SI ___ NO ___
- 49. sabe conectar la impresora SI ___ NO ___
- 50. ha cancelado documentos para imprimir SI ___ NO ___
- 51. reconoce los botones de la impresora y sus funciones SI ___ NO ___
- 52. conoce las políticas institucionales de seguridad SI ___ NO ___
- 53. ha leído el reglamento para el uso del correo e Internet SI ___ NO ___
- 54. ha visitado en la Intranet los manuales SI ___ NO ___
- 55. tiene conocimientos básicos de Excel y Word SI ___ NO ___
- 56. considera importante tener conocimientos de las herramientas tecnológicas de la empresa SI ___ NO ___
- 57. le gustaría realizar un curso para el buen manejo de las herramientas tecnológicas en la empresa SI ___ NO ___

observaciones

Anexo 2. Resultados diagnostico

NOMBRE	DIAGNOSTICO	NIVEL
ACEVEDO ESPITIA LILIA	83%	BASICO
ACOSTA VASQUEZ ADRIANA LUCIA	56%	MEDIO
ADRIAN OROZCO NARVAEZ	33%	BASICO
ADRIAN OSWALDO ZAPATA PELAEZ	24%	BASICO
AGUDELO CASANOVA CESAR MARINO	83%	MEDIO
AGUDELO RESTREPO DIDIER DE JESUS	56%	MEDIO
AGUILAR MESA ANGELA MARIA	93%	AVANZADO
AGUIRRE MORENO ARNEY	76%	BASICO
AGUIRRE PATIÑO LUZ AIDA	80%	AVANZADO
ALAN DANIEL CORREA JARAMILLO	76%	BASICO
ALVAREZ BERMUDEZ JAIRO OSWALDO	18%	BASICO
ALVAREZ GALLEGO ANA CATALINA	100%	MEDIO
ALVAREZ MONSALVE NANCY YOHANA	74%	MEDIO
ALVAREZ PINEDA ADRIANA LUCIA	87%	AVANZADO
ALVAREZ VILLADA DIEGO ALEJANDRO	45%	BASICO
ALVARO VARGAS MOLINA	72%	BASICO
ALZATE VELASQUEZ CLARA VICTORIA	38%	MEDIO
AMARILES CAMACHO PAOLA ANDREA	100%	MEDIO
ANAYA ALFARO LILIANA MARIA	83%	AVANZADO
ANDRES FELIPE BETANCUR QUINTERO	50%	BASICO
ARANGO VALENCIA BLANCA JOHANNA	81%	MEDIO
ARANGO VALENCIA BLANCA JOHANNA	81%	AVANZADO
ARBOLEDA ARBOLEDA CAROLINA MARIA	24%	BASICO
ARENAS SEBASTIAN	51%	MEDIO
ARIAS GONZALEZ DIANE CATHERINE	56%	MEDIO
ARIAS RESTREPO DIEGO LEON	94%	AVANZADO
ARISMENDY ALEJANDRO	58%	MEDIO
ARISTIZABAL RODRIGO HERNAN	10%	BASICO
BARCO OQUENDO HEBI DAGNOBER	98%	AVANZADO
BARRANTES GUTIERREZ SANDRA PATRICIA	73%	MEDIO
BELLO RIOS GERMAN ANDRES	65%	MEDIO
BERNAL LONDOÑO SANTIAGO	98%	MEDIO
BETANCUR DAVILA JHON FREDY	90%	MEDIO
BETANCUR GRANADA MARIA OFELIA	23%	BASICO
BETANCUR PIZARRO JAIME ALBERTO	74%	MEDIO
BOTERO BERNAL SANDRA PATRICIA	61%	MEDIO
BOTERO MONTOYA JULIO CESAR	65%	MEDIO
CADAVID HERNANDEZ CARMEN ASTRID	65%	MEDIO
CADAVID MARQUEZ JUAN CARLOS	73%	MEDIO
CAMELO SANCHEZ DANIEL FERNANDO	68%	MEDIO
CANO HERNANDEZ DIANA MARCELA	92%	AVANZADO
CANO PITALUA MERIELEN	82%	MEDIO
CAÑÓN MORALES ALVARO ALEXANDER	98%	AVANZADO
CAÑÓN SANDOVAL JORGE ENRIQUE	69%	MEDIO
CARDONA BOTERO GLORIA CECILIA	64%	BASICO
CARDONA OCAMPO JOSE IVAN	85%	AVANZADO
CARLOS ALBERTO GARCIA MARIN	77%	MEDIO

CARLOS ANDRES MOSQUERA BENITEZ	25%	BASICO
CARLOS MARIO ZAPATA MONTOYA	56%	BASICO
CARLOS MAURICIO CORREA GAVIRIA	34%	BASICO
CARMONA BENJUMEA FROILAN ESTEBAN	81%	MEDIO
CARMONA ECHAVARRIA MARTIN ALONSO	10%	BASICO
CASTAÑO CASTAÑO DIDIER FABIAN	80%	MEDIO
CASTAÑO ESCOBAR ISABEL CRISTINA	87%	MEDIO
CASTAÑO ESCOBAR VICTORIA EUGENIA	73%	MEDIO
CELIS ORREGO BEATRIZ	85%	AVANZADO
CELIS ORREGO BEATRIZ	89%	AVANZADO
CORDOBA CADAVID NASLY CRISTINA	93%	AVANZADO
CORRALES JUAN FERNANDO	90%	AVANZADO
CORREA JIMENEZ CESAR ANIBAL	76%	AVANZADO
CORREA ZAPATA EDINSON STALIN	74%	MEDIO
CUELLO MUÑOZ MARTHA CECILIA	100%	MEDIO
DAIRO DE JESUS RIVERA OSPINA	35%	BASICO
DEVARGAS JIMENEZ EDUARDO ADRIAN	96%	MEDIO
DIAZ VASCO CARLOS ALBERTO	76%	MEDIO
DUVAN DARIO VELASQUEZ ROJAS	27%	BASICO
EDIXON ORTIZ GOMEZ	58%	MEDIO
EFREN EVELIO VILLADA BARONA	49%	BASICO
ESCOBAR LONDOÑO LEONARDO	100%	BASICO
ESCOBAR ORTIZ LUIS FERNANDO	74%	MEDIO
ESCUDERO VILLA CESAR AUGUSTO	67%	MEDIO
ESPINOSA VERGARA MARIA SUSANA	93%	AVANZADO
ESTEBAN ANTONIO MONSALVE	16%	BASICO
FABIAN ALBERTO VASQUEZ VELEZ	60%	MEDIO
FABIO NELSON PALACIO SUAREZ	29%	BASICO
FELIX UBALDINO RIVAS ASPRILLA	40%	BASICO
FERNANDEZ FERNANDO DE JESUS	23%	BASICO
FERNANDEZ FERNANDO DE JESUS	26%	BASICO
FIGUEROA ESTARITA ALEXANDRA PATRICIA	47%	BASICO
FLOREZ CORREA JUAN ELIAS	42%	BASICO
FLORIAN MORALES SERGIO ANDRES	100%	AVANZADO
FRANCISCO MARIA ACEVEDO CARDONA	49%	BASICO
FRAY OLERNY MOSQUERA PEREA	40%	BASICO
FREDY LEON ZAPATA ISAZA	24%	BASICO
GALLEGO GALLEGO DIANA MARIA	51%	BASICO
GALLEGO MORENO RAFAEL AUGUSTO	45%	BASICO
GARAVITO PACHECO RAUL FABIAN	81%	MEDIO
GARCIA ARIAS LINA MARCELA	78%	MEDIO
GAVIRIA SUAREZ RUBEN DARIO	74%	MEDIO
GIRALDO ARENAS HILDA PATRICIA	92%	MEDIO
GIRALDO WILLIAMS DANIEL ESTIVEN	64%	MEDIO
GOMEZ EDIXON ORTIZ	58%	BASICO
GOMEZ GARCIA LIGIA ADRIANA	75%	MEDIO
GOMEZ MUÑOZ ANDRES FELIPE	89%	MEDIO
GOMEZ NEIRA VERONICA	87%	AVANZADO
GONZALEZ BILBAO JUAN CARLOS	92%	AVANZADO
GONZALEZ CATAÑO JUAN CAMILO	90%	AVANZADO

GONZALEZ LOPEZ JUAN ALEJANDRO	98%	AVANZADO
GONZALEZ VASQUEZ TERESA DE JESUS	58%	MEDIO
GRANDA TORRES FAUSTO ALBERTO	74%	MEDIO
GRISALES HERNANDEZ ALBA PATRICIA	84%	AVANZADO
GUERRA OSPINA EDGAR ANDRES	48%	MEDIO
GUSTAVO ADOLFO VARGAS GARCIA	58%	BASICO
HAMID ESTRADA ALEXANDRA	94%	MEDIO
HAMMER HUBOD HERNANDEZ HOYOS	29%	BASICO
HECTOR IVAN GOMEZ GARCIA	78%	BASICO
HENAO AGUDELO JAIRO	23%	BASICO
HERRERA CANO ELISABETH	47%	BASICO
HERRERA LOPEZ MARIA LILIAN DE JESUS	45%	BASICO
HURTADO ARENAS MARIA MARGORY	49%	BASICO
ISAZA URIBE JORGE LUIS	73%	MEDIO
JAIME ADOLFO CARDONA TORRES	34%	BASICO
JAIME ALBERTO GARCIA MIRA	60%	BASICO
JAIME ANDRES BENITEZ RUEDA	62%	BASICO
JAIRO ELIECER HENAO AGUDELO	23%	BASICO
JARAMILLO HENAO ISABEL CRISTINA	76%	MEDIO
JARAMILLO JARAMILLO JOSE DANIEL	69%	MEDIO
JARAMILLO VALENCIA CLAUDIA LORENA	87%	MEDIO
JHON FREDY HERRERA RESTREPO	25%	BASICO
JHONATAN CARDONA OSPINA	23%	BASICO
JHONY ESTEBAN GARCIA BUILES	60%	BASICO
JIMENEZ MONTOYA ALEXANDER	62%	MEDIO
JOHN JAIRO CIFUENTES	27%	BASICO
JOHN JAIRO CORREA	18%	BASICO
JOSE GILDARDO ALVAREZ ALVAREZ	23%	BASICO
JUAN CARLOS ESPINOSA HINCAPIE	45%	BASICO
JUAN DAVID ALVAREZ AGUDELO	76%	BASICO
JUAN DAVID OSORIO HERNANDEZ	56%	BASICO
JUAN DAVID PINEDA BETANCUR	36%	BASICO
JUAN DAVID PINEDA BETANCUR	73%	MEDIO
JUAN MANUEL OCHOA LOPEZ	48%	BASICO
JUAN MANUEL OCHOA LOPEZ	74%	BASICO
JUAN MAURICIO RAMIREZ ROLDAN	83%	BASICO
LARREA EINER ALEXANDER	83%	AVANZADO
LILIANA DEL PILAR BUSTAMANTE HERRERA	25%	BASICO
LOAIZA MIRA GLORIA PATRICIA	85%	BASICO
LONDOÑO PARRA ALEJANDRO	47%	BASICO
LONDOÑO SIERRA NATALIA MARCELA	61%	MEDIO
LOPERA BUILES RODOLFO	78%	MEDIO
LOPEZ LOTERO ANGELA MARIA	13%	BASICO
LOPEZ RENDON MARIA ELENA	73%	MEDIO
LOPEZ ZAPATA ERIKA MARIA	65%	MEDIO
LUIS ADRIAN MACHADO QUICENO	24%	BASICO
LUIS EDUARDO ARROYAVE OCHOA	54%	BASICO
LUIS FERNANDO GONZALEZ HOYOS	22%	BASICO
LUIS FERNANDO PATIÑO ZAPATA	52%	BASICO
LUIS FERNANDO SEPULVEDA LOPEZ	16%	BASICO

LUIS FERNANDO URIBE VASQUEZ	76%	BASICO
LUIS HERNANDO HOYOS ORREGO	10%	BASICO
LUIS MARTIN SILVA VASQUEZ	73%	BASICO
MACEA CORONADO AYDA CAROLINA	60%	MEDIO
MARIA FERNANDA GONZALEZ	80%	MEDIO
MARIN QUINTERO MARIA EUGENIA	92%	AVANZADO
MARIN RAMIREZ LAURA MARIA	87%	AVANZADO
MARTINEZ GIRALDO ALVARO DE JESUS	60%	MEDIO
MEDINA RIOS LUIS EDUARDO	10%	BASICO
MEJIA CUARTAS CRISTINA	84%	AVANZADO
MENESES RAMIREZ EDWIN	80%	BASICO
MIGUEL ANGEL DUQUE CARDONA	64%	BASICO
MIGUEL ANGEL PANIAGUA GARCIA	60%	BASICO
MOLINA VARELA ANDRSE DAVID	31%	BASICO
MONTOYA CARDONA IGNACIO EMIDIO	69%	BASICO
MONTOYA MEJIA JUAN JOSE	85%	AVANZADO
MORALES CORREA TATIANA ANDREA	90%	AVANZADO
MORALES MARTINEZ ANGELA MARIA	81%	AVANZADO
MORENO ARIAS EDWARD	65%	MEDIO
MORENO ZAPATA LUZ NATHALIA	64%	MEDIO
MUÑETON JARAMILLO HUGO NELSON	56%	MEDIO
MUÑOZ CASTAÑO YULIANA	81%	MEDIO
NOREÑA BEDOYA CARLOS ALBERTO	62%	MEDIO
OCAMPO MORALES JEFFERSON ADRIAN	83%	MEDIO
OCHOA NINI JOHANA	10%	BASICO
ORESTES ALONSO PALACIO ESCOBAR	22%	BASICO
OSORIO DUQUE PAOLA FRANCELLY	56%	BASICO
OSPINA DIAZ JESUS ALFONSO	82%	MEDIO
PALACIO GIRALDO ANA CAROLINA	90%	AVANZADO
PALACIOS COLORADO OLGA LUCIA	89%	AVANZADO
PATIÑO CARVAJAL JENNIFER	67%	MEDIO
PEDRO NEL CALLE MEJIA	76%	BASICO
PEREZ GOMEZ VICTOR ERNESTO	93%	AVANZADO
PEREZ VALENCIA LUIS ALBERTO	82%	MEDIO
PINEDA CUARTAS JULIAN MAURICIO	100%	AVANZADO
PULGARIN ALVAREZ BIBIANA	65%	MEDIO
QUINTERO MONTOYA GLORIA MARCELA	76%	MEDIO
QUINTERO TAMAYO LUZ MIRIAM	56%	BASICO
QUINTERO VELEZ DIANA JANNETE	50%	BASICO
RAMIREZ GONZALEZ GUSTAVO ADOLFO	96%	AVANZADO
RAMIREZ LOPEZ LUIS FERNANDO	87%	AVANZADO
RAMIREZ MEJIA JORGE MARIO	54%	MEDIO
RAMIREZ VELEZ EDWIN ADRES	60%	MEDIO
RENDON LOPEZ FREDY ARLEY	87%	MEDIO
RESTREPO ANDRES GILBERTO	89%	AVANZADO
RESTREPO CARDENAS JUAN FELIPE	63%	MEDIO
RIVERA DAIRO	63%	BASICO
RIVERA PIEDRAHITA JORGE ELIECER	74%	MEDIO
ROCHA CIFUENTES JORGE ALEXIS	93%	MEDIO
RODRIGO ALVAREZ GOMEZ	26%	BASICO

RUEDA OSPINA CARLOS ALBERTO	100%	AVANZADO
SALAZAR ROJAS GABRIEL JAIME	98%	AVANZADO
SALAZAR TAMAYO LUIS FERNANDO	98%	MEDIO
SANCHEZ CAMARGO CESAR ANDREY	82%	AVANZADO
SANCHEZ LONDOÑO JUAN CARLOS	67%	BASICO
SANCHEZ MORALES JUAN CARLOS	76%	MEDIO
SANTAMARIA GIRALDO JUAN ANDRES	83%	AVANZADO
SANTIAGO ALBERTO CADAVID ZAPATA	54%	BASICO
SEPULVEDA ESPINOSA GILDARDO AUGUSTO	94%	AVANZADO
SIERRA ACOSTA SERGIO ANDRES	93%	AVANZADO
SIGIFREDO ALBERTO PEREZ MOLINA	25%	BASICO
SIMON OCTAVIO CUERVO GOMEZ	41%	BASICO
SOTO GONZALEZ CLAUDIA PATRICIA	65%	BASICO
SUAREZ JAIME ANDRES	45%	BASICO
SUAREZ SUAREZ JOVANNY	62%	MEDIO
TABARES RODRIGUEZ NATALIA ANDREA	90%	MEDIO
TORRES OLARTE NATALIA	58%	MEDIO
TUBERQUIA GOMEZ FABIAN DE JESUS	65%	MEDIO
URIBE CANO RUBEN DARIO	56%	MEDIO
URIBE JIMENEZ EMMA MARGARITA MARIA	33%	MEDIO
URREA GIRALDO CLAUDIA YANETH	69%	MEDIO
URREGO TUBERQUIA LILIANA	86%	AVANZADO
VALENCIA HERNANDEZ CARLOS ALBERTO	94%	AVANZADO
VALENCIA HERNANDEZ EDISON VLADIMIR	52%	BASICO
VALENCIA MARTINEZ JANET DEL SOCORRO	45%	BASICO
VALENCIA PEREZ JUAN FELIPE	31%	BASICO
VALENCIA VERGARA ALEXANDRA MARCELA	96%	AVANZADO
VALLADARES ORTIZ JAMES HARLEY	51%	MEDIO
VANEGAS MORALES FRANDER EMILIO	98%	AVANZADO
VARGAS VARGAS CAROLINA	78%	MEDIO
VASCO RENDON CLAUDIA PATRICIA	25%	BASICO
VASQUEZ AGUIRRE EZEQUIEL ANTONIO	56%	BASICO
VASQUEZ FERNANDEZ OLGA LUCIA	69%	BASICO
VELASQUEZ ZAPATA ADRIANA MARIA	25%	BASICO
VELEZ ARANGO JUAN PABLO	94%	AVANZADO
VERGARA MORALES MILEIDY TATIANA	93%	BASICO
VILLEGAS BERNAL PAULA ALEJANDRA	73%	MEDIO
WEIMAR HAMILTON ALVAREZ SUAREZ	54%	BASICO
YURANI ARDILA TORRES	25%	BASICO
ZAPATA BETANCUR MARLENY AMPARO	49%	MEDIO
ZAPATA COLORADO JOSE ALDEMAR	45%	BASICO
ZAPATA DUQUE LUZ ORLINDE	85%	AVANZADO
ZAPATA ECHEVERRI SANTIAGO	69%	MEDIO
ZAPATA GOMEZ MAURICIO ANDRES	70%	MEDIO

Anexo 3. Prototipo actas de asistencia

NOMBRE DEL EVENTO:	
LINEA TEMÁTICA:	
Fecha de Inicio:	Fecha de Finalización:
Lugar de realización:	
Duración en horas:	Horario:
Entidad o persona que ejecuta el evento:	
Nit. o CC.:	Valor de la inscripción:
1.1.1.1 Justificación:	

Tema 1

Objetivos

Desarrollo del tema

Actividades

Asistencia

No	NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	CEDULA	CARGO	FIRMA
1				
2				
3				
4				
5				

Anexo 4. Evaluación tema 1

EVALUACION

NOMBRE

APELLIDOS

ÁREA

FECHA

Selección múltiple con única respuestas

1. Cual de las siguientes acciones NO esta permitida en AGENCIAUTO.
 - A. El ingreso a Internet
 - B. La descarga de cualquier tipo de archivos desde Internet
 - C. Ingresar a la cuenta de correo personal

2. En caso de presentar un requerimiento que no es de urgencia ¿cual es la forma más adecuada de solicitarlo?
 - A. Comunicándose telefónicamente con gestión TI a la Ext. 211
 - B. Dirigiéndose personalmente al departamento de gestión TI
 - C. Realizando una solicitud virtual en la Intranet

3. En caso de daños en un equipo de computo por mal uso del Internet, la responsabilidad recae sobre
 - A. El departamento de TI
 - B. El usuario
 - C. AGENCIAUTO

4. Al hacer uso de su cuenta personal de correo dentro de la compañía no debe manipular
 - A. La bandeja de entrada de su correo
 - B. Los Banner Promocionales y correos de fuentes desconocidas
 - C. La lista de contactos de su correo.

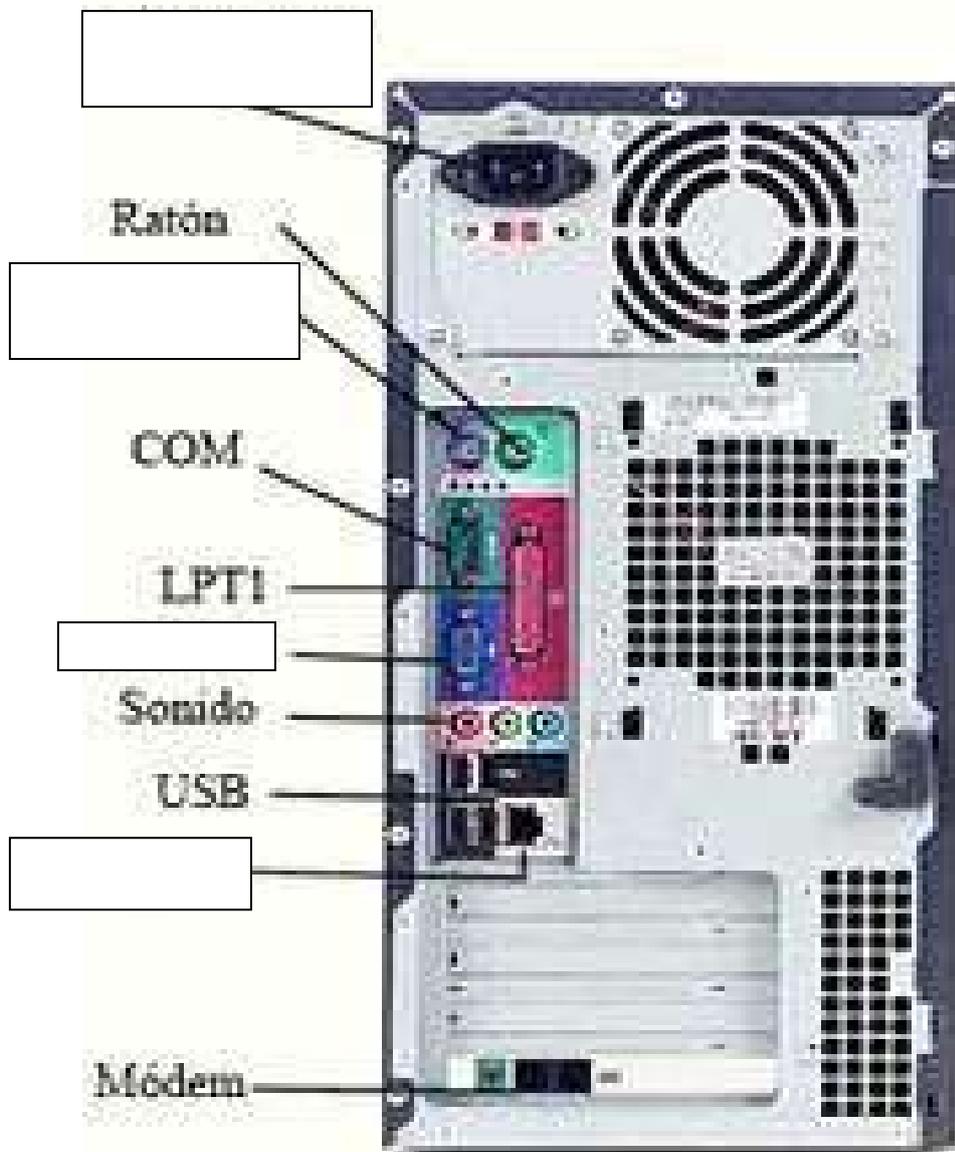
5. En su equipo de computo usted NO debe
 - A. Instalar los programas que desee
 - B. Trabajar durante todo el día
 - C. Revisar su correo personal

6. Dentro de las políticas de seguridad NO esta permitido
 - A. El adecuado uso de los equipos de computo
 - B. El acceso a Internet como herramienta de trabajo
 - C. El almacenamiento de archivos en mp3

Escriba el nombre de los siguientes elementos del computador



Escriba el nombre de los puertos de conexión física señalados



Anexo 5. Evaluación tema 2

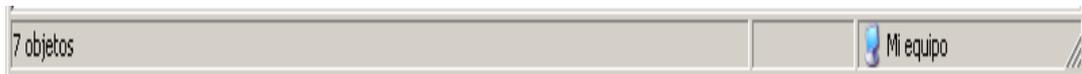
EVALUACION - TEMA 2

NOMBRE

ÁREA

FECHA

1. Escriba el nombre de las siguientes barras



2. ejercicio practico

- a. cree una carpeta nueva en el escritorio con el nombre de **tema 2**
 - b. comparta la carpeta **tema 2** únicamente con el usuario **AGESDC**.
 - c. agregue a la carpeta **tema 2** un documento de Word con su nombre completo y el área.
 - d. comprima la carpeta **tema 2** en .zip
3. escriba los dos pasos que se deben realizar cuando se ingresa una USB al equipo de computo.

4. escriba la función de los siguientes iconos:



Selección múltiple con única respuesta

5. cual de las siguientes opciones es la ruta para abrir el explorador de Windows.
 - a. hacer clic sobre el botón inicio y seleccionar explorador Windows
 - b. hacer clic en inicio, todos los programas, accesorios, explorador de Windows
 - c. escritorio, clic derecho, explorador de Windows
6. la búsqueda avanzada se pueden especificar según
 - a. la fecha de modificación, el tamaño y la ubicación
 - b. según el nombre
 - c. según el tipo
7. como se puede restablecer un archivo eliminado
 - a. Una vez se halla eliminado un archivo no se puede restablecer
 - b. ingresando a la papelera de reciclaje, seleccionando el archivo a recuperar y haciendo clic en la opción **restaurar**
 - c. vaciando la papelera de reciclaje para eliminar todos los archivos que se encuentran allí.



8. este icono me permite
 - a. cambiarle el nombre a las carpetas
 - b. organizar las carpetas según mis necesidades (detalles, vista en miniatura, lista, mosaico).
 - c. Eliminar las carpetas
9. la Intranet es
 - a. un portal Web en el cual encontramos noticias internacionales del sector automotriz
 - b. Red interna institucional por medio de la cual se puede acceder a diversos servicios.
 - c. El correo institucional
10. cual es la ruta en la Intranet para realizar una solicitud TI, sobre sofia
 - a. abrir el correo y enviar la solicitud a soporte@agenciauto.com
 - b. seleccionar gestión TI, elegir la opción manual y leer la guía de sofia.
 - c. seleccionar gestión TI, elegir la opción soporte y hacer clic en sofia.
11. para obtener la imagen de la pantalla del computador se debe
 - a. oprimir la tecla **Impr Pant**, luego abrir un documento y sobre este hace **ctrl. + v** o clic derecho pegar.
 - b. No se debe hacer nada por que esto no es posible capturar la imagen de la pantalla
 - c. Oprimir la tecla **Impr Pant**, y sobre el escritorio hacer clic derecho pegar.

Anexo 6. Evaluación tema 3

EVALUACION – WINDOWS 7

NOMBRE

FECHA

Selección múltiple con única respuesta

1. Los botones  permiten ir a la carpeta que hemos visitado anteriormente, o a la siguiente.
- Verdadero
 - Falso
2. El Explorador sirve para ver todas las carpetas y archivos de nuestro ordenador de forma organizada.
- Verdadero
 - Falso
- 3.Cuál de las siguientes opciones no forma parte del Explorador de Windows.
- Lista de archivos
 - Panel de navegación.
 - Barra de herramientas
 - Menú Inicio
- 4.Cuál de las siguientes opciones no es una vista
- Iconos grandes
 - Iconos medianos
 - Detalles
 - Ascendente
5. Podemos cambiar el nombre de un archivo o de una carpeta
- Únicamente desde el botón Organizar
 - Únicamente desde el menú de inicio
 - Pulsando F2 sobre el elemento seleccionado
 - Ninguna de las anteriores
6. La opción más rápida para buscar un programa es hacerlo desde
- El cuadro de búsqueda del menú Inicio
 - La carpeta Archivos de programa
 - El cuadro de búsqueda del Explorador de Windows
 - La opción Todos los programas del menú Inicio
7. Cuando buscamos un archivo podemos
- Únicamente visualizarlo
 - Visualizarlo y modificarlo, siempre y cuando las modificaciones las guardemos como un archivo diferente. El original no se puede modificar.
 - Visualizarlo, modificarlo y guardarlo, pero no borrarlo.
 - Podemos realizar las mismas opciones que si el archivo lo hubiésemos abierto desde su carpeta original.

8. Existen dos sitios diferentes desde donde podemos buscar archivos y carpetas en Windows 7. El menú Inicio y el Explorador de Windows

- a. Verdadero
- b. Falso

9. Cuál de las siguientes calculadoras no esta incluida en Windows 7

- a. Calculadora de programador
- b. Calculadora estadística.
- c. Calculadora científica
- d. Calculadora química

10. para visualizar los **Jump Lists** se debe

- a. Ubica el cursor en la barra de tareas y se hace clic derecho del sobre el icono de un programa.
- b. Se debe instalar una utilidad adicional en el equipo de cómputo.
- c. Simplemente se coloca el cursor sobre el icono.

11. cual de los siguientes iconos muestra las redes disponibles

- a. 
- b. 
- c. 
- d. 

12. Cuando se tiene una ventana abierta y se ve su correspondiente botón en la barra de tareas, se puede anclar (también con botón derecho y clic en Anclar este programa a la barra de tareas).

- a. Verdadero
- b. Falso

13. Para establecer un gadgets en el escritorio simplemente se debe

- a. Hacer clic derecho sobre este y seleccionar la opción gadgets.
- b. Inicio, accesorios gadgets
- c. Instalar un programa llamado gadgets

14. Lo que se venía conociendo como **Mis documentos** se reemplazo en Windows 7 por

- a. Bibliotecas
- b. Carpetas de documentos
- c. Centro de documentos
- d. Explorador de Windows

Anexo 7. Evaluación tema 4

EVALUACION - CORREO INSTITUCIONAL

NOMBRE

FECHA

Selección múltiple con única respuesta

1. la carpeta borradores almacena todos los mensajes, bien sean que se hallan enviado o no
 - a. verdadero
 - b. falso
2. las búsquedas del correo, permiten guardarlas para ejecutarlas cuando se requiera.
 - a. verdadero
 - b. falso
3. las etiquetas permiten clasificar la información.
 - a. verdadero
 - b. falso
4. la opción  solo permite crear
 - a. mensajes
 - b. contactos
 - c. citas
 - d. todas las anteriores
5. Dentro del correo solo se puede tener una libreta de direcciones
 - a. verdadero
 - b. falso
6. La Agenda **no permite** controlar y programar las citas, reuniones y eventos que se tiene de forma personal.
 - a. verdadero
 - b. falso
7. el correo institucional no permite redactar mensajes de respuesta automática en caso de ausencia.
 - a. verdadero
 - b. falso
8. La función Tareas permite crear actividades pendientes y llevar la gestionan del proceso hasta darlo por terminado.
 - a. verdadero
 - b. falso

9. el correo institucional es únicamente para fines laborales
- verdadero
 - falso
10. existe dos formas de crear una nueva cita dentro de la agenda
- La primera es haciendo clic en nuevo y la segunda es señalando el día y la hora de la cita dentro de la agenda.
 - La primera es señalando el calendario y la segunda es haciendo clic en la carpeta agenda
 - Ninguna de las anteriores
11. para reservar un lugar o recurso dentro de la compañía, con el fin de llevar a cabo una actividad laboral es necesario recurrir
- al área de recursos humanos para efectuar la solicitud.
 - Se puede reservar el recurso dentro la ubicación, al crear una cita nueva en la agenda.
 - Se debe enviar un correo a GestionTI
12. el maletín es una opción para almacenar
- los correos Spam
 - los elementos adjuntos
 - los correos que se desee.
13. para cambiar la contraseña del correo se debe
- hacer clic en la opción preferencias, luego en general y allí aparece una opción llamada **cambiar contraseña**.
 - Se debe hacer un requerimiento a GestionTI, por la Intranet
 - Se debe hacer clic en la opción **restablecer contraseña**.
14. el formato para agregar una imagen a la firma es
- FORMATO EN HTML**
 - Texto sin formato**
 - No es necesario tener un formato en específico
15. para realizar mantenimiento y limpieza del correo se debe
- eliminar todos los elementos de la carpeta de chat.
 - Eliminar correos como notificaciones de leído, cumpleaños, publicidades, etc.
 - eliminar elementos de las carpetas de Chat, enviados y borradores. Con el fin de liberar espacio en la cuota del correo.
 - Todas las anteriores
16. una política de seguridad es
- No abrir correos de destinatarios desconocidos.
 - responder correos donde solicitan información financiera o de su cuenta bancaria
 - ninguna de las anteriores

17. los correos spam son:

- a. correos no deseados enviados masivamente por destinatarios desconocidos que en su mayoría tienen contenidos publicitarios
- b. virus
- c. correos espías que capturan las contraseñas del PC.

18. una adecuada práctica es

- a. Guardar los archivos adjuntos de los correos en el equipo de computo, con el fin de eliminarlos pero conservando el contenido.
- b. responder los correo spam, para que su cuenta sea eliminada de las listas de envío
- c. hacer comprar directas que se anuncie a través de correos spam

Anexo 8. Evaluación tema 5

EVALUACION – TEMA 4

NOMBRE

FECHA

Selección múltiple con única respuesta

EVALUACION IMPRESORA

1. La alimentación manual se utiliza para
 - a. sacar varias copias de de un archivo
 - b. imprimir un archivo en diferentes tipos de papel; por ejemplo 1 hoja en papel membrete, otra en hojas tamaño oficio, etc.
 - c. Para imprimir en ambas caras

2. Para imprimir un párrafo determinado de una hoja se debe hacer uso de la opción selección
 - a. selección
 - b. pagina actual
 - c. paginas
 - d. ninguna de las anteriores

3. Para cambiar las preferencias de impresión se debe
 - a. hacer uso de las teclas rápidas **control + p**
 - b. hacer uso del icono de la impresora
 - c. seleccionar en el menú la opción archivo y hay hacer doble clic en imprimir
 - d. todas las anteriores siempre y cuando se abra la venta de configuración.

4. Para cambiar el tamaño de la impresión se debe
 - a. seleccionar la opción propiedades y establezca el tamaño del papel
 - b. seleccionar la opción propiedades y hay elija la opción efectos. luego haga clic sobre porcentaje de tamaño normal y seleccione el tamaño de la impresión que requiere.
 - c. Ninguna de las anteriores.

5. Para sacar varias copias de un archivo se debe
 - a. imprimir el documento el número de veces que se necesite.
 - b. seleccione la opción copias e ingrese el numero de copias requeridas
 - c. imprimir el archivo y luego ir hasta fotocopidora para tener el numero de copias requeridas

6. el panel de control de la impresora sirve para
 - a. para imprimir
 - b. para configurar las preferencias de impresión
 - c. para el manejo de funciones especificas desde la impresora.

7. en caso de tener un atasco de papel se debe
 - a. verificar las instrucciones para realizar el desatasco

- b. comunicarse inmediatamente con el área de Gestión Ti
- c. apagar la impresora 10 segundos y encenderla nuevamente

EVALUACION DE TELEFONO

- 8.** La tecla TRNF tiene como función
 - a. colocar una llamada en espera
 - b. transferir una llamada
 - c. capturar una llamada

- 9.** La luz gris corresponde a un estado de la línea
 - a. activo
 - b. inactivo
 - c. llamada en espera

- 10.** Para colocar una llamada en altavoz se debe oprimir la tecla:
 - a. HOLD
 - b. SPEAKER
 - c. SEND

- 11.** Cuando no se contesta una llamada en el teléfono
 - a. no es posible tener el registro de las llamadas
 - b. Se guarda un registro que indicará en la pantalla cuántas llamadas no se han contestado.
 - c. Se debe llamar a sistema para que entreguen un registro de las llamadas perdidas.

- 12.** la zona de accesos directos permite
 - a. visualizar el estado de las extensiones
 - b. marcar a unas extensiones determinadas de forma rápida
 - c. tener una lista de extensiones de preferencias
 - d. todas las anteriores

- 13.** la transferencia de llamadas asistidas permite
 - a. pasar o enviar llamadas a otra extensión, sin previo aviso o verificación de la disponibilidad
 - b. enviar llamadas a otra extensión, avisando o verificando previamente la disponibilidad
 - c. ninguna de las anteriores