

INDICE

Prologo del autor	XIII
I. Introducción a la tecnología del entrenamiento	1
1.1. Creencias que limitan la efectividad de la capacitación	5
1.2. Principales retos del capacitador	15
II. Marco conceptual	17
2.1. Importancia de la capacitación para la efectividad de las organizaciones	19
2.2. Estructura funcional de la administración de los recursos humanos	21
2.3. Proceso de atención al factor humano	24
2.4. Enfoque tecnológico para administrar la capacitación	31
2.5. La capacitación como insumo de la productividad	38
2.6. Criterios para el desarrollo de la unidad de capacitación (UDC)	41
2.7. Cuadrante de la capacitación	50
III. Planeación estratégica	65
3.1. Planteamiento inicial	67
3.2. Filosofía	76
3.3. Misión	77
3.4. Visión	78
3.5. Enfoque sistémico de la capacitación	79
3.6. Decálogo de la capacitación	83
3.7. Diagnostico de fortalezas de la empresa como base de la planeación	
3.8. Condiciones favorables y limitaciones para la efectividad del entrenamiento	87
IV. Macroevaluación de los procesos de capacitación (metodología CAPINTE para auditar sistemas de capacitación)	89
4.1. Etapas de evolución de un sistema de capacitación	92
4.2. Concepto global de evaluación	97
4.3. Limitaciones para aplicar la Macroevaluación	99
4.4. Metodología CAPINTE para auditar sistemas de capacitación	100
V. Planeación táctica y operativa	111
5.1. Diagnostico de las necesidades de capacitación (DNC)	113
5.2. Elaboración del diagnostico	115
5.3. Planteamiento del estudio	118
5.4. problemática para llevar a cabo el diagnostico de las necesidades de capacitación	121
5.5. Tipos de necesidades de capacitación	123
5.6. Métodos del DNC	127
5.7. DNC con base en puesto-persona	128
5.8. DNC con base en problemas	139
5.9. DNC con base en el desempeño	142
5.10. DNC con base en multihabilidades	147
5.11. Programas de capacitación	152
VI. Políticas y normatividad	155
6.1. Políticas directivas	157
6.2. Políticas generales	158
6.3. Políticas específicas	160
6.4. Pronósticos e informes de la UDC	161

6.5. Informes de la unidad de capacitación	168
6.6. Presupuestos	170
VII. Plan maestro de capacitación	173
7.1. Presentación	175
7.2. Resultados del diagnostico de capacitación	177
7.3. Información concentrada de programas	178
7.4. Presupuesto de operación	184
Anexos	185
Técnicas para recopilar información	187
Técnicas para procesar la información	198
Referencias bibliográficas	204