

CONTENIDO

Prefacio.....	11
---------------	----

PRIMERA PARTE: ¿QUÉ ES LA INGENIERIA DE LA CAPACITACION?

Capítulo 1. Puesta en situación.....	19
1.1. Desafío al lector.....	19
1.2. El caso Rougier.....	20
Capítulo 2. Ventajas y limitaciones de un enfoque anticipador.....	57
2.1. Conducir cuatro etapas paralelamente.....	59
2.2. Introduciendo un abordaje sistémico.....	62
2.3. Para proyectos de diferentes alcances.....	65

SEGUNDA PARTE: LAS ETAPAS Y LAS HERRAMIENTAS PARA ELABORAR UN PROYECTO DE CAPACITACION

Capítulo 3. Analizar la situación a partir de la primera demanda del cliente.....	71
3.1. Comprender la situación y sus eventuales réditos.....	71
Ficha-herramienta: Situar la demanda.....	73
3.2. Identificar la misión del consultor.....	76
Ficha-herramienta: Modo de empleo del análisis modular de sistemas.....	78
Ficha-herramienta: Modo de empleo del análisis estratégico.....	81
Ficha-herramienta: Preguntas para detectar la cultura de la empresa.....	84
Ficha-situación: Larga maduración de una demanda.....	87
3.3. Involucrar a los protagonistas.....	91
3.3.1. Una elección por realizar.....	92
Ficha-método: Recomendaciones de un consultor externo.....	93
Ficha-método: El consultor es interno.....	94

3.3.2. El posicionamiento del consultor	96
Ficha-método: Tres enfoques para un diagnóstico	97
3.4. Definir la demanda	101
Ficha-herramienta: Delimitar los aspectos de la situación	103
Ficha-herramienta: Clarificando las zonas oscuras	105
Capítulo 4. Elaborar un proyecto realista	109
4.1. Concebir el sistema de acción	109
Ficha-situación: Misión de la capacitación y proyectos empresarios	111
4.2. Proponer un enfoque controlable por el cliente	114
Ficha-método: Implicación de los protagonistas	115
4.3. Valorar los recursos de la empresa.....	117
Ficha-herramienta: Analicemos los aspectos del problema	119
Ficha-herramienta: S. O. S. Consultor	122
Ficha-método: Inventario y análisis de los recursos educativos.....	125
Ficha-herramienta: Cómo elegir una acción cuando los resultados no son cuantificables	129
Ficha-herramienta: Averigüemos el potencial educativo de una situación profesional	131
Ficha-herramienta: Descubramos los recursos educativos latentes.....	139
4.4. Verificar las condiciones de éxito del proyecto	143
Ficha-herramienta: Definamos las condiciones de éxito	144
Ficha-herramienta: Verifiquemos la coherencia del proyecto	146

Capítulo 5. Garantizar la implementación	
y el seguimiento con los protagonistas	149
5.1. Implementar los mecanismos de acción	149
Ficha-situación: Las transformaciones	
de un proyecto	150
5.2. Ajustar el proyecto en el terreno	154
Ficha-método: Grupo responsable.....	155
Ficha-herramienta: Controlemos la	
presencia de las condiciones de éxito.....	158
5.3. Animar el grupo de conducción.....	161
Ficha-método: Detección y tratamiento	
de las dificultades	162
Ficha-herramienta: Animemos el grupo	
de seguimiento	163
5.4. Coordinar el proyecto.....	166
Ficha-herramienta: Organicemos la	
implementación (PERT)	167
Ficha-herramienta: ¿Quién hace qué?.....	169
Ficha-herramienta: Garanticemos el	
seguimiento en el terreno	170
Capítulo 6. Controlar los resultados y evaluar	
los efectos.....	173
6.1. Integrar a la empresa lo que se ha	
aprendido	173
Ficha-situación: El valor del diálogo	
en la evaluación	175
6.2. Medir las consecuencias del proyecto	
de capacitación	177
Ficha-situación: Identifiquemos las etapas	
de una evaluación	179
Ficha-herramienta: Posicionemos los	
resultados y los efectos.....	184
6.3. Facilitar el diálogo entre los protagonistas ..	186
Fichas-métodos: Confrontar las	
perspectivas de los protagonistas	188
Ficha 1: Los temas consultados.....	189
Ficha 2: La definición del campo	194
Ficha 3: Obtención de información.....	195

6.4. Obtener beneficios de la información recogida	197
Ficha-herramienta: Detectemos la información adecuada para la empresa ..	198

197
 198
 199

197	valor del diálogo
198	experiencias del proyecto
199	Identificamos las etapas
200	una evaluación
201	la herramienta. Postionamos las
202	resultados y los efectos
203	Facilitar el diálogo entre los protagonistas
204	Ficha-herramienta: Confrontar las
205	perspectivas de los protagonistas
206	Ficha 1: Los temas conversados
207	Ficha 2: La definición del campo
208	Ficha 3: Organización de los datos