

# 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: Averiguemos 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