

# INDICE

<b>DEDICATORIA</b>	<b>i</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>ii</b>
<b>1.- UBICACIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
1.1.- Identificación de la organización donde se ofreció la consultaría	1
1.2.- Los productos que se comercializan en EMWA	2
1.3.- Tipo de organización.	3
1.4.- Misión, valores y cualidades del personal de EMWA	7
1.4.1 "Nuestra Misión"	7
1.4.2.- "Nuestros Valores"	7
1.4.3.- "Cualidades de nuestro personal"	8
<b>2.- CONTACTO INICIAL.</b>	<b>9</b>
<b>3.- IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DEL CLIENTE</b>	<b>10</b>
3.1.- Diagnóstico	11
<b>4.- CONVENIO CON EL CLIENTE SOBRE EL ALCANCE DE LA INTERVENCIÓN Y REQUERIMIENTOS PARA LA MISMA</b>	<b>14</b>
<b>5.- JUSTIFICACIÓN DEL INTERÉS</b>	<b>14</b>
<b>6.- PROPÓSITO DEL PROYECTO</b>	<b>15</b>
<b>7.- DELIMITACIONES</b>	<b>15</b>
<b>8.- MARCO TEÓRICO</b>	<b>16</b>
8.1.- Historia y desarrollo de la capacitación	16
8.2.- ¿Qué es la capacitación?	21

8.3.- Tipos de capacitación	23
8.4.- Propósito de la capacitación	28
8.5- Los elementos de un sistema de capacitación	32
8.6.- Métodos para evaluar el aprendizaje obtenido	33
8.7.- Planeación de la capacitación	34
8.8.- Desarrollo de personas para obtener resultados.	39
8.9.- Los métodos para determinar las necesidades de entrenamiento	42
8.10.- Orígenes, detección y análisis de las necesidades de capacitación.	44
8.11.- Proceso de capacitación	49
8.12.- Como usar los métodos de capacitación.	52
8.13.- Tendencias de la capacitación en el siglo XXI .	66
8.14.- Capital humano.	72
8.15.- Capital intelectual	82
8.16.- Como medir el capital intelectual	85
8.17.- Importancia estratégica de la medición del capital intelectual en las organizaciones	93
8.18.- La mejora continua.	94
8.19.- Reconocimiento y aprendiendo de las mejoras.	105
<b>9.- PROPUESTA</b>	<b>107</b>
9.1.- Programa de capacitación EMWA.	107
9.1.1.- Enfoque	107
9.1.2.- Objetivo.	108
9.1.3.- Metodología.	109

9.2.- Inventario de módulos de capacitación (IMC) .	115
<b>10.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.</b>	<b>128</b>
<b>11.- REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.</b>	<b>130</b>
<b>12.- ANEXO.</b>	<b>133</b>