

TABLA DE CONTENIDO

1.	Introducción.....	1
2.	Antecedentes Generales.....	3
3.	Descripción del contexto específico del tema.....	4
4.	Descripción del tema y sus preguntas claves.....	4
5.	Objetivos del trabajo.....	7
6.	Promesa de valor.....	7
7.	Resultados esperados.....	7
8.	Marco Conceptual.....	8
9.	Metodología.....	8
-	Descripción del caso a estudiar	
-	Recolección de información	
-	Estructurar y organizar la información	
-	Definir y desarrollar el marco teórico	
-	Comparar la información con la del marco teórico	
-	Seleccionar la información útil del marco teórico y los datos	
-	Preguntas que servirán de guía para el estudio.	
-	Definir los principales aspectos de la investigación	
-	Analizar la información seleccionada	
-	Conclusiones	
10.	Entorno de la Capacitación.....	13
-	Definición de Capacitación.....	13
-	Proceso de Capacitación.....	14
-	Detectar Necesidades	
-	Diseñar	
-	Validar	
-	Capacitar	
-	Evaluar	
11.	Modelo de Capacitación LB	20
-	Obligación de informar	
-	Programa de Capacitación	
-	Prueba de diagnóstico	
-	Capacitación Teórica	
-	Prueba Teórica	
-	Entrenamiento práctico	
-	Prueba práctica	
-	Seguimiento de prácticas	

12.	Resultado del Proceso de Capacitación	27
13.	Rol del Instructor en la Capacitación.....	33
14.	El Poder de las Conversaciones.....	37
15.	Antecedentes del caso	43
16.	Resultados dentro del tiempo de observación	48
17.	Descripción del caso	51
18.	Información de los períodos.....	51
-	Primer período abril- mayo	
-	Segundo período junio – julio	
-	Tercer período agosto – septiembre	
19.	Conclusiones.....	63
20.	Bibliografía	65