

CAPACITACION AL MINUTO®.

SISTEMA

I. INTRODUCCIÓN

1º Sistema de Auto Aprendizaje Organizacional “Capacitación al Minuto”

El presente texto expone las principales características del modelo de auto aprendizaje y auto desarrollo organizacional denominado “Capacitación al Minuto”, que Coaching Ltda. ha concebido especialmente para atender los requerimientos de las empresas preocupadas en resolver, en forma directa, eficiente y sin afectar el desarrollo temporal de los procesos productivos mismos, las circunstancias laborales y operacionales internas que afecten la mejor administración, productividad y rendimiento presentes en ella.

Mediante una intervención especializada y adecuada sobre el recurso humano, se pretende afectar creativa y positivamente el desarrollo global de los procesos funcionales administrativos, operativos y técnico-profesionales susceptibles de ser mejorados con la participación de los actores mismos, para alcanzar niveles de calidad, de participación y estilo acorde con el óptimo clima laboral que corresponda a los objetivos de posicionamiento competitivo y estratégico de la empresa, en el mercado nacional e internacional.

2º Propósito.

El propósito del Sistema de “Capacitación al Minuto” es capacitar el recurso humano con las más avanzadas técnicas de la participación colaborativa y generar con su intermedio las condiciones de trabajo, individuales y colectivas, que permitan consolidar las estructuras operacionales y técnico-profesionales que sean eficientes y/o mejorarlas si correspondiere, en un proceso continuo y progresivo de colaboración auto sostenida de los estamentos intervenidos, corrigiendo oportunamente los problemas que obstaculicen el logro de las metas de la empresa, previstas con los recursos proyectados.

3º Objetivos generales

1. Aumentar productividad y reducir costos. Capacitar en forma dinámica y creativa a los estamentos operativos, administrativos, técnicos, profesionales y gerenciales de la empresa, para elevar su eficacia y eficiencia en el proceso productivo general y en la satisfacción y seguridad del usuario.
2. Calidad laboral. Detectar, evaluar, proponer e implementar el tipo y calidad de participación laboral más adecuada a cada estamento, para alcanzar el objetivo anterior.

3. Reflexión individual y colectiva. Relevar la auto percepción de la dignidad individual y colectiva como agentes del cambio y del progreso de los procesos productivos institucionales.
4. Cambio cultural. Cambio de paradigma. Colaboración. Promover el sentido de colaboración efectiva, proactiva y sistémica entre los estamentos laborales, individual y grupalmente considerados, y una cultura empresarial estimulante y acogedora del propósito productivo general que los une.
5. Motivación – Creatividad. Incentivar la valoración del saber hacer, del reconocimiento recíproco de la experiencia individual y de las circunstancias significativas en que cada estamento realiza su participación en el proceso general, para el mejoramiento integrado y compartido de lo que les corresponde hacer.
6. Integración – Protagonismo - Calidad de relaciones. Crear condiciones para el establecimiento una nueva identidad laboral basada en el protagonismo del propio hacer y el diseño de redes conversacionales que favorezcan una dependencia laboral basada no sólo en la clara noción del deber, sino en la auto convicción que el esfuerzo conjunto en la consecución de objetivos comunes dignifica la participación estamental e individual de todos y garantiza el éxito de la empresa común que los reúne.
7. Perfeccionamiento individual y colectivo. Potenciar e integrar los conocimientos y habilidades de los integrantes del estamento laboral, a través de inspiraciones cruzadas, a fin de facilitar las tareas, diversificar las especializaciones y generar compromiso en dar respuesta inmediata y estandarizada.

4° Objetivos Específicos de Cambios en Procesos

1. Brindar la orientación necesaria para el establecimiento de Guías y Coordinadores.
2. Redefinición colectiva del concepto, rol y función del liderazgo para la mayor productividad de la empresa.
3. Realización de reuniones grupales por estamentos laborales, como espacios de “catarsis de condicionamiento” de desarrollo del nuevo entendimiento resultante de la reflexión individual y colectiva realizada.
4. Revisión de los modos puntuales de hacer las tareas, en función de los nuevos objetivos.
5. Revisión de las funciones de cargos y puestos de trabajo de cada estamento, en función de los nuevos objetivos.
6. Revisión de las políticas de incentivos, reconocimientos y aportes que se sugieran.

7. Revisión y creación de indicadores estadísticos del sistema y fijación de metas y ponderaciones.
8. Otros

II. FUNDAMENTACIÓN GENERAL

La Capacitación al Minuto funciona sistémicamente. Es decir, al introducir sinergia y potencia a los elementos involucrados en ella, provoca efectos múltiples en distintos niveles, tanto generales como particulares de las relaciones laborales y productivas de la empresa, e individuales como colectivos en las relaciones laborales y personales o sociales, por el efecto demostración, la recursividad del significado de las dinámicas en el ámbito social y la retroalimentación a escala intra y extra empresarial, a partir de la construcción de nuevas visiones a partir de la naturalidad del estar haciendo y el bienestar de ser "VISTO" o reconocido laboral y socialmente. Por ejemplo, tarea puntual, imagen de la clínica plus bienestar en la familia, etc.

Por todo lo que evoca e implica en cuanto a revisión de procedimientos y conductas, reflexión laboral y empresarial y profundidad en el proceso de cambio que conlleva, el sistema requiere del acompañamiento en el tiempo de la asesoría, de a lo menos 6 meses, hasta asentar las bases de la metodología y las nuevas relaciones conductuales, para pasar a un seguimiento temporal, quincenal/mensual.

A. Desde la perspectiva sistémica

Deben mencionarse los siguientes aspectos fundamentales:

1. Capacitación y cambio. La formación humana es un proceso de transformación en la convivencia. Tiene que ver con el desarrollo de una personalidad capaz de co-crear con otros un espacio humano de convivencia deseable, dentro del cual sea posible la colaboración por la capacidad que se desarrolla de autorrespetarse y de respetar al otro, sin temor a desaparecer en la relación.
2. Desarrollo de habilidades. El espacio de acción, creado con la intervención educativa de esta clase, permite que se ejerciten las habilidades que se desean desarrollar, ampliando las capacidades de hacer en la reflexión del hacer mismo que cada cual realiza como parte del vivir y del convivir que se desea establecer.
3. Libertad. Importante en este proceso es sentirse socialmente libre, capaz de reflexionar sobre su quehacer y sobre su reflexionar, de ver y corregir errores, y de cooperar y vivir una conducta ética centrada en sí mismo, sin depender su identidad de la opinión de los demás.
4. Responsabilidad. Así, se amplía la capacidad de acción y de reflexión del mundo que se vive –empresarial, en este caso-, pudiendo

contribuir efectivamente a su conservación y transformación de manera responsable con el entorno laboral al que se pertenece.

5. Uso intensivo de la Ontología del Lenguaje. Todo quehacer humano ocurre en conversaciones. Las conversaciones de capacitación están entrecruzadas con conversaciones de formación humana, lo cual significa que la modificación conductual que surge ocurre por la modificación del hacer y no del ser. Así, la intervención adquiere amplitud, profundidad y eficacia, al poder referirse a ambos dominios separadamente, sin afectar el tipo de relaciones desde la biología del amor o del respeto del otro que se realizan.
6. El tiempo. Al estar centrada en este espacio relacional, se amplían la inteligencia y creatividad y puede introducirse el auto aprendizaje y su continua auto evaluación, como una dinámica del propio crecimiento alcanzado. Las demoras individuales dejan de atribuirse a condiciones del ser y llegan a ser siempre acogidas como temporales y pertenecientes al ámbito de las insuficiencias circunstanciales en el hacer.
7. Programa de mejora continua. Parte de las dificultades de la convivencia laboral surge de que no aceptamos que nuestro ser es relacional y fluido, y queremos conservar una identidad como si fuera estática, sin reconocer su carácter dinámico sistémico.
8. Conversar y actos lingüísticos. Ponerse de acuerdo y Hacer lo acordado. El mundo es una creación personal que se vive como una expansión de nuestra corporalidad y del hacer que ella implica, en términos de espacio, teoría y temporalidad, en la convivencia con otro. Surge en el espacio relacional, donde existimos los seres humanos. Lo humano del ser humano existe en el conversar. En el lenguaje surgen los objetos y con cada clase de ellos la posibilidad recursiva de nuevas coordinaciones del hacer y emocionar, que es el conversar.
9. Compromisos. Y surgen las proposiciones, los acuerdos, los compromisos, las afirmaciones y declaraciones, el poder de asentir o negar, y los juicios, que deben sus efectos en las interacciones sociales que posibilitan al carácter recursivo y de creación de realidades que el lenguaje posee.
10. Emoción, Aprendizaje y Ontología. Consideramos el campo emocional como el más importante cuando se trata del aprendizaje o del coaching, porque define los límites para el cambio y la superación personal. Si la persona no está en el estado emocional adecuado, no verá las nuevas posibilidades que se le muestran. Se reconoce en este contexto la resistencia al cambio que oponen las fuerzas conservadoras de la persona, especialmente cuando se cuestiona el

principio de coherencia básico que define su forma de ser. Pero se cuenta de otro lado, con la fuerza transformadora proveniente de esa misma coherencia ontológica, del sentido de incompletud de los seres humanos al transitar por la vida.

B. Desde la perspectiva de las Metodologías Facilitadoras se fundamenta en:

1. Técnica de creatividad de Walt Disney. (PNL) Creativo, Crítico, Práctico.
2. Técnica del Minuto. Eficacia, Eficiencia, Cultura.
3. Psicología del color (PNL) Anclajes, Neurofisiología.

6° Pre-requisitos

1. Apertura para favorecer el proceso

El sistema de Capacitación al Minuto requiere de una intervención inicial de carácter motivacional que afecte fuerte y decisivamente a cada uno de los integrantes del estamento laboral intervenido. Esta acción se orienta a provocar un acondicionamiento emocional que favorezca el sentido unitario de los aportes individuales que se hagan, la constitución de una identidad grupal cohesionada y el auto reconocimiento entre los participantes, instalando como central de este espíritu de equipo, un deber ser desde el saber hacer, que constituye a cada cual en protagonista exclusivo de la contribución personal que hace a la empresa con el buen desempeño laboral.

2. Máxima Puntualidad

Este pre requisito integra las motivaciones iniciales y es de carácter racional, es decir, ordenador de los elementos bajo la premisa de querer contribuir al éxito del programa de aprendizaje, el que consiste en utilizar el tiempo de una manera inédita en cuanto a su brevedad, lo cual requiere del compromiso de los participantes en cuanto a cumplir con puntualidad extrema las horas de convocatoria, de inicio y término y de retorno posterior a las labores habituales. De partida, las sesiones de trabajo se convocan con 3 minutos de antelación a la hora de inicio fijada. De ahí que "Cada minuto tiene su propio significado y sentido".

3. Apego a las reglas

El sistema Capacitación al Minuto requiere de una mirada lúdica y desestructurada, con indirecto desapego del deber ser, para poder incursionar con éxito por el dominio de las emociones, aunque también exige, por otro lado, la sujeción a normas de procedimiento y de control determinadas por el contexto empresarial, disciplinado y jerarquizado y las técnicas del coaching.

III. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SISTEMA

1. Lugar de la Capacitación al Minuto

El espacio consagrado al aprendizaje ha sido relevado por las ciencias pedagógicas como un indispensable entorno que debe existir asociado a la actividad de la enseñanza. Deberá disponerse de una sala o lugar a la capacitación, ornamentada con un diseño exclusivo y permanente. Será el espacio de convivencia y encuentro para decir y escuchar, compartir temas y propuestas, sentarse a conversar al término de la sesión, compartir un café, disponer de un PC e impresora y acceder a plantillas e instrucciones de la Capacitación al Minuto.

2. ¿Qué se hace?

Se crea a través de dinámicas grupales, espacios de relaciones laborales, de convivencia social y desarrollo personal en la empresa, distinta de cuantas existan, mediante sesiones programadas para conversar breve, pautada y sucintamente, sobre temas de interés empresarial.

3. ¿Cómo y Para qué se hace?

La metodología del sistema de Capacitación al Minuto se encuentra preestablecida en el fluxograma de la intervención. Consiste en un plan estructural y secuencial dispuesto para crear las condiciones ambientales para realizar conversaciones técnicamente dirigidas, sobre cómo hacer mejor las tareas en el lugar de trabajo y acordar la manera de implementarlas y evaluar y corregir permanentemente los resultados. Se abre el espacio para la recepción de aportes de ideas, contribuciones individuales, análisis críticos, construcción de acciones conjuntas y procedimientos para la implementación práctica de cualquier tarea que haya sido incorporada al sistema por los canales formales establecidos especialmente con este objeto, reformuladas y enriquecidas por el grupo para hacer su trabajo más eficaz y eficiente. Las proposiciones iniciales dejan de ser del proponente o "mía" para pasar a ser del estamento o "nuestra".

4. ¿Por qué se hace de esta manera?

Obrar de manera sistémica es consecuencia de los fundamentos filosóficos ya reseñados. Para realizar el coaching, se parte de la premisa de socializar en el grupo la convicción de que todos los integrantes del estamento deben hacerse cargo y comprometerse a cumplir los compromisos colectivamente establecidos. Estos compromisos estarán siempre referidos a situaciones administrativas, técnicas, profesionales, operativas, laborales, reconocidas por los estamentos laborales y ejecutivos como obstaculizadoras de la eficacia y eficiencia del proceso respectivo de la empresa (de calidad, seguridad, productividad,

eficiencia, rendimiento, etc.). Esta manera de hacer las cosas “siendo nosotros mismos los protagonistas” se expande a los demás sectores para estandarizar las normas en la empresa.

5. ¿A quienes capacitamos?

La capacitación recae sobre las personas que integran los llamados estamentos laborales. Estos se encuentran definidos por la naturaleza de las funciones presentes en la empresa. Pueden ser, por lo tanto, administrativos, operativos, técnicos, profesionales, científicos, investigaciones, seguridad, etc., o combinaciones de ellos unificados temáticamente por criterios aleatorios diversos, como el lugar de trabajo, el riesgo común, la atención de público, etc..

6. ¿Qué significado ulterior deja la Capacitación al Minuto?

Esta modalidad de capacitación, moderna e innovadora, inspira a todos sus actores, desde los participantes hasta la dirección empresarial y los profesores. La experiencia adquirida en el quehacer de cada participante, queda inscrito como un aporte, un legado o una trascendencia personal en la misión de la empresa y su entorno funcional y humano, tal como ocurriría en los ámbitos de vida en que nos desempeñamos desde el placer que nos reporta hacerlo. Mejorando la calidad de vida de todos y la satisfacción de la tarea cumplida.

IV MODELO DE SESIÓN DE TRABAJO

1º Etapas del proceso de Capacitación al Minuto

A. ETAPA INICIAL

1. La Pre propuesta

Las iniciativas individuales o grupales que surjan como solicitud de que se considere la posibilidad de realizar un determinado cambio en los procedimientos y operaciones, debe formalizarse, primeramente, ante el Comité Coordinador al Minuto, por la vía más expedita, como el correo electrónico, el que las evalúa y la aprueba o la observa fundadamente para que sea reformulada, caso en el cual, superadas las observaciones, o insistidas con nuevos fundamentos, deberá nuevamente someterse a la aprobación del Comité.

Existirá una Plantilla de Pre-propuesta, que estará disponible y prediseñada, donde se hará, entre otras materias, una breve explicación del cambio o modificación que se propone, el beneficio esperado para el área en que incide y el criterio de evaluación empleado, y la referencia a si esta idea podría constituir a juicio del proponente, la alternativa de ser: a) un Protocolo de Trabajo, o conjunto de procedimientos y recursos que, sumado a la pericia, experiencia o habilidades, permitirían realizar un trabajo en forma más eficaz y eficiente, caso en el cual deberá incluir, además, la fundamentación y los

nuevos pasos o procedimientos de la innovación, o b) un Proyecto de Mejora, es decir, un proceso que a mediano y largo plazo pudiera requerir de parte de la empresa la emisión de instructivos de trabajo, nuevas investigaciones y pruebas pilotos.

2. La Preparación de la Presentación

Esta etapa consiste en la preparación del autor de la propuesta para que su exposición ante sus compañeros de trabajo sea un éxito en cuanto a la claridad de las ideas y concisión, puesto que no podrá exceder los 3 minutos que se le asignarán. Se le entrega la Planilla 2, que le instruye en forma práctica y sencilla, sobre por ejemplo, los ejercicios a realizar para cumplir con la exigencia referida, qué decir, cómo decirlo, control del tiempo de exposición, correcciones, práctica ante terceros, beneficios bien estructurados en cuanto a la eficacia y eficiencia de la innovación, etc. Y, entre otras materias, los fundamentos acerca de si su propuesta podría llegar a constituirse en Protocolo de Trabajo o Proyecto de Mejora.

3. Presentación en Sesión de Trabajo.

La pre-propuesta aprobada por el Comité Coordinador al Minuto CCM constituye la Propuesta que será presentada oficialmente a la consideración de sus pares, que para estos efectos son los demás integrantes del estamento laboral invitado a participar en la reunión de trabajo denominada, Sesión de Trabajo.

Se elabora un texto sobre la base de la Plantilla 3, que será entregado a los asistentes como una explicación práctica y sencilla del tema a considerar, que deberá contener, entre otras, las siguientes materias y los espacios para realizar anotaciones en cada caso:

- a) Referencia clara y concisa sobre el tema presentado
- b) Los beneficios que reportará
- c) Los fundamentos de por qué considera que la propuesta puede llegar a constituirse en Protocolo de Trabajo o Proyecto de Mejora
- d) Las circunstancias en las que se requiere saber y/o hacer
- e) Las personas implicadas en esta tarea o procedimiento
- f) Los materiales que se requieren
- g) Las recomendaciones que deben tenerse presentes
- h) El material adicional como gráficos, informaciones,
- i) Estadísticas e imágenes complementarias, etc.
- j) El espacio para la reformulación de la propuesta en base a la retroalimentación recibida durante la sesión.

4. Dinámicas de la Sesión de Trabajo

La Sesión de Trabajo dispondrá de 30 minutos con una metodología eficiente en tiempos y contenidos, alma del proceso.

B. SEGUIMIENTO Y DESARROLLO

1. La Puesta en práctica.

Luego de aprobada la proposición reformulada de innovación, la medida se lleva a la práctica durante los tres días siguientes a la sesión de trabajo donde fuera acordada, y la operación se realizará por cada dupla según el procedimiento particular que cada una haya establecido en esa sesión de trabajo.

2. Retroalimentación de duplas o Feedback

La experiencia que cada dupla haya adquirido en la puesta en práctica de la medida aprobada, será informada al Coordinador por email¹ utilizando la Plantilla n° 4, que contendrá la descripción de la idea aprobada, el aporte o aprendizaje que le ha reportado a la dupla, a qué otras situaciones podría emplearse ese aprendizaje, la explicación detallada de cómo desarrollaron la puesta en práctica y el beneficio que significa lo aprendido en cuanto a la eficiencia, ahorro de tiempo y recursos, la presentación del trabajo, la seguridad, la originalidad o innovación, el prestigio o imagen del estamento o departamento involucrado, el mayor conocimiento o habilidad lograda, el desarrollo laboral frente a la capacidad de respuesta integral al requerimiento, u otros.

Se agregará a esta comunicación la opinión fundada de si la dupla considera que la propuesta puede llegar a constituirse en Protocolo de Trabajo² o Proyecto de Mejora³ y las sugerencias de mejora de la propuesta que hayan surgido durante el proceso de puesta en práctica.

3. La Propuesta con posibilidad de ser normada

El Coordinador, en 1 día, procesará la información y los resultados obtenidos por las Duplas y, en conjunto con el Presentador, los evaluará tomando en consideración diversos criterios tales como las mejoras de la imagen del departamento, la ampliación de conocimientos, capacidad de respuesta integral, la estética, beneficios de dinero, recursos y tiempo, técnica estándar, creatividad o innovación, seguridad para todos y otros respecto de cada dupla. Si de la evaluación resulta que la nueva medida ha funcionado bien y la propuesta constituye un éxito en a lo menos uno de dichos criterios, el

¹ Se anexa la plantilla N° 4 de Retroalimentación o Feedback.

² Protocolo de trabajo: conjunto de procedimientos y recursos establecidos que sumado a la pericia, experiencia y habilidades, permiten realizar un trabajo de forma eficiente. Incluye *fundamentación* y *paso a paso*.

³ Proyecto de Mejora: proceso a mediano y largo plazo que puede incluir instructivos de trabajo más investigaciones y pruebas pilotos.

Coordinador así lo informará por e-mail a las Duplas y mediante una copia al Comité Evaluador, utilizando la Plantilla N° 7a de "Evaluación de Propuesta con posibilidad de ser normada".

En el caso que el Coordinador reciba distintas sugerencias o los resultados de la puesta en práctica sean diferentes entre las duplas, éstas realizarán una segunda aplicación práctica del nuevo procedimiento de Feedback, pero, sujetándose a las reformulaciones que el Coordinador y el Presentador le introduzcan al procedimiento original, con el asesoramiento de un Jefe de área.

Una vez aprobado el nuevo procedimiento en todos sus trámites, el Coordinador enviará las planillas utilizadas N°3 Presentación, N° 4 de Retroalimentación de Duplas o Feedback y N° 5 Evaluación de Propuesta con posibilidad de ser normada junto con a la presentación al Comité de Coordinación al Minuto, para los trámites de su aprobación por la empresa.

Como se evidencia, el propósito de esta etapa del procedimiento es constatar los criterios bajo los cuales se logran coincidencias en la implementación de la proposición aprobada entre las Duplas. Producido estas coincidencias en el proceso de Feedback de las duplas, en a lo menos uno de los criterios de implementación y evaluación señalados, la propuesta estará lista para ser enviada al Comité Evaluador, quien definirá si se constituirá en Protocolo de Trabajo (*) o Proyecto de Mejora (**).

4. Evaluación por el Comité de Coordinación al Minuto

Definida la propuesta por el Comité Evaluador en alguna de las categorías, protocolo de trabajo o proyecto de mejora, se comunica la nueva norma como una nueva práctica de rigor a ser cumplida y considerada como procedimiento oficial de la empresa por el área que corresponda, según la organización de la misma.

5. Los materiales de que dispondrá el Comité de Coordinación al Minuto

Una vez que el Comité de Coordinación al Minuto recibe los antecedentes de parte del Coordinador para pronunciarse (Planilla de Presentación y Retroalimentación de Duplas), ordenará que sea llenada la planilla que corresponda a la calificación que formule en cuanto a si la propuesta es .

- a) Proyecto de Protocolo de Trabajo. En ella se contendrán los antecedentes básicos del tema propuesto, cómo se origina y fue justificada originalmente, situaciones o ámbitos internos y alcance de la aplicación de la propuesta, criterios de evaluación, principales argumentos que justifican la propuesta como Protocolo de trabajo o técnica estandarizada, los materiales que requiere, el historial de registros y antecedentes de la puesta en práctica por las duplas, y todo el material gráficos, estadístico, de imágenes, que complementa la

información, como las recomendaciones y observaciones finales a considerarse. Mención especial merece la descripción paso a paso que deberá incluirse de los procedimientos y las imágenes ilustrativas.

- b) Proyecto de Mejora. En el caso de que la calificación de la proposición del comité sea de Proyecto de Mejora, ordenará igualmente al Guía y al Presentador que llene la planilla de Protocolo de este nombre. En ella se contendrán los requerimientos de antecedentes básicos del tema propuesto, cómo se origina y se justifica originalmente la inquietud inicial, objetivos generales y particulares, situaciones o ámbitos internos y alcance de la aplicación, criterios de evaluación, equipo de implantación, individualización de los responsables del proyecto de mejora (Guía, Presentador, Comité, Equipo de Apoyo), historial de registros y antecedentes de la puesta en práctica por las duplas, y todo el material gráfico, estadístico, de imágenes, que complemente la información. Especial mención debe contener de las etapas de la planificación de las tareas del proyecto, los indicadores de seguimiento como % de avance global del proyecto, % de actividades cumplidas, cumplimiento de plazo e informe mensual, resultados finales, conclusiones, plazos y costos reales, y las recomendaciones y observaciones finales a considerarse.
 - c) Proyecto de Material de Educación. Como en los casos anteriores, si la calificación de la proposición del Comité sea de Material de Educación, ordenará igualmente al Guía y al Presentador que llene la planilla de Protocolo de este nombre. En ella se contendrán los requerimientos de antecedentes básicos del tema propuesto, cómo se origina y se justifica originalmente la inquietud inicial, objetivos generales y particulares, situaciones o ámbitos internos y alcance de la aplicación, criterios de evaluación, equipo de implantación, individualización de los responsables del proyecto de mejora (Guía, Presentador, Comité, Equipo de Apoyo), historial de registros y antecedentes de la puesta en práctica por las duplas, y todo el material gráfico, estadístico, de imágenes, que complemente la información. Especial mención debe contener de las etapas de la capacitación o de la intervención que se plantee, los indicadores de seguimiento, como % de avance global del proceso formativo, % de actividades cumplidas, cumplimiento de plazos e informe mensual, resultados finales, conclusiones, seguimiento, reforzamientos y costos reales, así como recomendaciones y observaciones finales a considerarse.
6. Protocolo de Trabajo. El resultado final será la emisión de un Protocolo referido a la calificación temática correspondiente, de Trabajo, Mejora o Material de Educación. Este Protocolo es la ayuda memoria que asegure que el estamento al que se dirige la nueva acción establecida, la comprenda y realice de la manera acordada. Estos Protocolos serán complementados con el material de educación que fuere necesario

preparar por Coaching, para capacitar a las personas en temas de calidad laboral o la mejor manera de realizar la gestión de la empresa.

7. Reconocimientos

Todas las ideas que hayan sido aprobadas como norma de rigor, será sometida a una votación obligatoria y preliminar por los estamentos laborales, para proponer **“La Idea del Mes”** y **“La Idea del Año”**. Las ideas del mes las elegirá la gerencia y las jefaturas entre las tres ideas más votadas de cada mes. Igual procederán realizará respecto de la idea del Año, la que seleccionará de entre todas las ideas propuestas y aprobadas, hayan sido o no elegidas idea del mes.

Materiales

Este sistema se acompaña de material diseñado para cada etapa.