CCM
CONSEJO DE COMPETENCIAS MINERAS

Programa de entrada a la minería

Cuaderno del instructor

Módulo 8: Organizar el trabajo diario

PFPEM-1-01/v.1-[PE01-M08/v.1]

Una iniciativa de CONSEJO MINERO

Con la colaboración de Innovum | FCH FUNDACIÓN CHILE

Equipo Consejo Minero:
Carlos Urenda A.
Gerente General
Christian Schnettler R.
Gerente del Consejo de Competencias Mineras
José Tomás Morel L.
Gerente de Estudios
María Teresa Bravo de G.
Gerente de Comunicaciones
Sofía Moreno C.
Gerente de Comisiones y Asuntos Internacionales

Comité Técnico - Consejo de Competencias Mineras:
Benjamín Galdames Ch.
Gerente de Relaciones Laborales, AngloAmerican
Edwin Ugarte R.
Gerente Planificación y Reclutamiento Anglo Cobre, AngloAmerican
Gerda Bianchini M.
Gerente Desarrollo Organizacional, Antofagasta Minerals
Raffaella Greco S.
Lead Learning and development, Base Metals, BHP Billiton
Jorge Seura S.
Jefe Regional Desarrollo, Liderazgo y Entrenamiento, Barrick Sudamérica
Claudia Vargas E.
Directora Gestión Planificación Dotaciones y Organización, Codelco
Jaime Davis R.
Asesor Competencias y Entrenamiento, Compañía Minera Doña Inés de Collahuasi
Gonzalo Olmos F.
Analista de Recursos Humanos Reclutamiento y Entrenamiento, Freeport McMoRan
Edwin Contreras J.
Gerente de Recursos Humanos, Lumina
Luis Aylwin G.
Analista Sénior de Gestión de Talentos, Teck

Equipo Innovum - Fundación Chile:
Hernán Araneda D.
Gerente del Centro de Innovación en Capital Humano
Diego Richard M.
Director Programa Fuerza Laboral Minera
Pabla Ávila F.
Directora de Formación
Rafael Pizarro G.
Especialista Formación
María Montserrat Callis R.
Especialista Formación

Consejo Minero
Apoquindo 3500, Piso 7,
Las Condes, Santiago.
Teléfono: (562) 2347 2200
www.consejominero.cl

Propiedad del Consejo de Competencias Mineras (CCM) del Consejo Minero

Este material ha sido realizado por el Centro de Innovación en Capital Humano de Fundación Chile para el Consejo de Competencias Mineras (CCM) del Consejo Minero -del cual pasa a ser propiedad-, a partir de la traducción y adaptación del material proporcionado por el centro de formación SkillsTech. En el proceso de adaptación se utilizó material pedagógico del Programa PREPARADO, propiedad de Fundación Chile. Ambas fuentes han autorizado el uso de este material. Todas las fuentes citadas han autorizado el uso de este material.

Disponible para instituciones que imparten formación en el ámbito minero en Chile, a las que se autoriza la reproducción total o parcial de los contenidos de este material para fines de formación, citando siempre al Consejo de Competencias Mineras del Consejo Minero y pudiendo incluso adaptarlo para satisfacer los requerimientos de los participantes. Se prohíbe la reproducción o adaptación con fines comerciales.

El uso del género masculino en esta publicación no constituye discriminación; tiene el solo propósito de aligerar el texto cuando la redacción así lo exige.

ÍNDICE:

I. DESCRIPCIÓN DE LA COMPETENCIA **8**

II. CÓMO PRERARAR EL TRABAJO **9**

III. EVALUACIÓN **78**

1. Evaluación teórica **78**
2. Evaluación práctica **89**

I. DESCRIPCIÓN DE LA COMPETENCIA

Esta unidad abarca la organización del trabajo en la industria de la minería en Chile e incluye la preparación del trabajo, la ejecución de tareas de acuerdo a prioridades, y la resolución de problemas en la ejecución del trabajo.

El desarrollo de esta unidad persigue la consecución de estas dos áreas de aprendizajes en los participantes. La siguiente tabla indica la manera en que los criterios de evaluación permiten constatar si los aprendizajes son logrados.

APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
Preparar el trabajo para la realización de una tarea.	Aplica las instrucciones de trabajo recibidas correctamente.
	Realiza una lista de las tareas que se requieren llevar a cabo para cumplir con el trabajo solicitado.
	Determina una secuencia coherente para realizar las tareas.
	Identifica el tiempo que se requiere para llevar a cabo el trabajo.
	Realiza una lista de los recursos necesarios para realizar el trabajo.
	Identifica, antes de comenzar la tarea, las herramientas y/o equipos que se requieren para llevarla a cabo.
	Revisa las políticas y procedimientos de la empresa asociados a la tarea, antes de realizar el trabajo.
Realizar las tareas encomendadas, considerando la contingencia.	Identifica problemas en la realización de las tareas.
	Comunica oportunamente y a quién corresponda la ocurrencia de problemas.
	Propone soluciones a problemas que se presentan en la realización de las tareas.
	Gestiona autorizaciones para implementar soluciones a los problemas, cuando es necesario.
	Implementa soluciones ante problemas para realizar las tareas.
	Realiza tareas de acuerdo a definición previa.

II. CÓMO PRERARAR EL TRABAJO

1. Introducción

Para mantener un lugar de trabajo eficiente y seguro, es fundamental organizar el trabajo y anticiparse a las dificultades que puedan presentarse para estar mejor preparados. Cuando un trabajo se organiza, tiene mejores oportunidades de funcionar adecuadamente, considerando las contingencias.

Siempre, antes de realizar un trabajo, usted recibirá instrucciones para ello. Las instrucciones suelen indicar las tareas que se deben llevar a cabo. Sin embargo, no siempre se explican claramente los recursos que se requieren para realizarlas. El tiempo que se debe tomar en realizar cada una de las tareas, o qué normas de seguridad o de cuidado del medioambiente se deben respetar en la realización de la tarea. Generalmente esto ocurre porque se espera que usted conozca previamente todo ello o que, en caso contrario, lo consulte y verifique cuando recibe una instrucción.

De esta manera, siempre antes de comenzar una tarea debe asegurarse de conocer y entender:

- La tarea que debe realizar.
- Los recursos que debe utilizar al realizar la tarea.
- El tiempo que debe tomar en cada tarea.
- Información adicional como por ejemplo, políticas y procedimientos de seguridad y de manejo medioambiental, involucrados en la realización de la tarea.

Organizarse, le ayudará a cerciorarse de que entendió la tarea asignada y que cuenta con los recursos necesarios para llevarla a cabo, así como también a dimensionar el tiempo que le tomara cumplirla, evitando que los resultados de su trabajo no sean los esperados por su jefatura. Organizar el trabajo es la clave para asegurar un trabajo seguro, eficiente y efectivo. Si usted es desorganizado, es muy probable que se sienta abrumado por el trabajo y que tenga la sensación de que se esfuerza sin lograr los resultados deseados en su desempeño.

2. Preparar el trabajo del día

2.1 La importancia de comprender las instrucciones de trabajo

Motivación

El instructor relatará a los participantes lo siguiente:

"Algunos fabricantes de productos electrónicos o de muebles, complementan el artículo, anexando un manual para el usuario que tiene el propósito ser leído antes de comenzar a usar el producto".

Luego preguntará a los participantes:

¿Cuántas personas leen las instrucciones antes de comenzar a utilizar un celular, microondas o una cámara digital?, ¿quiénes prefieren leer instrucciones?, ¿por qué es importate leerlas?, ¿por qué algunas personas no lo hacen?, ¿alguien ha tenido que recurrir a las instrucciones después de haber intentado hacer funcionar el producto sin conseguirlo?

A muchas personas se les dificulta seguir instructivos, llenar formularios y leer manuales. Es muy necesario vencer esta barrera para desempeñarse adecuadamente en el mundo laboral, y especialmente en la industria de la Minería donde el uso inadecuado de algunos equipos y maquinarias puede no solo producir inconvenientes en la realización de una tarea, sino arriesgar la vida personal y de los compañeros.

A la hora de organizar cualquier trabajo, es importante considerar las obligaciones diarias y las políticas y los procedimientos de la organización. Ambas, tareas y procedimientos, llevan a plantear la importancia de comprender las instrucciones que a diario recibimos.

En efecto, usted recibirá de su supervisor, gerente o líder de equipo una instrucción que le indicará sus tareas a realizar. Del mismo modo, si bien, muchas organizaciones las tienen en documentos escritos, también recibirá de alguno de ellos (o podrá consultarles) las instrucciones relativas a las políticas o procedimientos de seguridad o de cuidado del medio ambiente que se deben seguir en la realización de dichas tareas.

Las instrucciones pueden recibirse de diversas formas. Por ejemplo:

DOCUMENTACIÓN ESCRITA	INSTRUCCIONES VERBALES	REUNIONES DE EQUIPO	PLANES Y /O ESPECIFICACIONES

No obstante lo anterior, muchas veces ocurre que pese a que alguna indicación se encuentra en la instrucción recibida, ocurren errores en la ejecución de una tarea. Ello radica en que, ya sea de manera escrita u oral, la instrucción siempre es el contenido de un proceso de comunicación, que de por sí es complejo.

En el caso de las **instrucciones entregadas de manera escrita**, éstas suelen traducirse en instructivos. En algunas ocasiones el común de las personas tiene dificultades para utilizar manuales o instructivos que enseñan a armar, construir, incorporar nuevos conocimientos técnicos, llenar formularios, etc. Esto se debe a que relacionarse a través de formas escritas estándares, requiere de un ordenamiento lógico y de una disciplina que pocas veces queremos poner en práctica.

Sin embargo, su importancia radica en que es un recurso universal de traspaso de información, organizada conforme a un orden secuencial de instrucciones y sin la presencia de un interlocutor. Por otra parte, quien logra diseñar buenos instructivos o entenderlos adecuadamente, estará en capacidad de comunicarse con eficiencia mediante la palabra escrita en distintas instancias del ámbito laboral.

Dado entonces que el seguir instrucciones no suele ser una tarea sencilla, cuando reciba instrucciones acerca de su trabajo, le sugerimos:

- Concentrarse y poner atención.
- Dejar de lado cualquier otra tarea o actividad que se esté llevando a cabo.
- Leer la totalidad del instructivo antes de ejecutar la tarea (en caso de que la instrucción la reciba de manera escrita).
- Identificar palabras o frases que no se entiendan y consultarlas a quien entrega la instrucción. En caso de que la instrucción la reciba de manera escrita y no tenga acceso directo a quien emitió la instrucción, deberá consultarle a su jefatura directa.
- Despejar dudas con su superior o la persona encargada.
- Identificar todos los materiales, herramientas, maquinarias y equipos que se deberán utilizar para ejecutar la tarea que indica el instructivo.
- Obtener todos los materiales, herramientas, maquinarias y equipos que se deberán utilizar para ejecutar la tarea que indica el instructivo.
- Volver al inicio del instructivo y seguir paso a paso las indicaciones, en el mismo orden que aparecen.
- No saltarse ninguna instrucción a pesar de haber realizado una tarea similar con anterioridad.

Si las instrucciones son entregadas de manera oral, también hay algunas conductas que le facilitarán la comprensión de las mismas como receptor de este mensaje:

- Escuchar con respeto: Ésta es una actitud básica de toda persona que pretende ser efectiva en sus comunicaciones. Saber escuchar significa mantenerse en silencio y no interrumpir para que la persona que se dirige a nosotros, exponga su mensaje con claridad.
- Poner atención: Escuchar es diferente que poner atención. Se escucha con el oído, se presta atención siguiendo las ideas del proceso comunicativo.
- Confirmar la comprensión: Significa repetir lo que se nos dijo, según nuestra comprensión. Así, por ejemplo, se puede decir: “Si te entendí bien, lo que me estás diciendo es que…”

El instructor solicitará a los participantes leer la siguiente ficha en sus guías.

Fecha: 23.03.2013

Trabajo temporal: 10:00 hrs. – 11:45 hrs.

Empleado: Pedro Fuenzalida.

Tarea: Construcción de un ducto con fondo plano y lados rectos para colocar 20m de tubería.

Especificaciones: 110 cm de profundidad x 100 cm de ancho x 20 m de largo.

Procedimientos: El ingeniero deberá estar conectado para la notificación de la ubicación propuesta para el ducto.

La ubicación ha sido marcada y fijada.
Asegúrese que la aprobación ha sido entregada antes que comiencen los trabajos.

Una vez terminado, notifique al supervisor de la finalización para inspeccionar y firmar.

Seguridad: Delimitar el área, informar a todos los empleados de los tiempos de excavación, asegurarse de que el Equipo de Protección Personal esté disponible y se use apropiadamente. El operador de la retroexcavadora debe tener licencia y mantener una distancia de seguridad durante el trabajo.

Una vez que se ha leído el texto, el instructor comentará con el curso acerca de lo que se ha aprendido de esta instrucción. Para ello hará las siguientes preguntas:

a. ¿Qué debe hacer una vez que el trabajo esté terminado?

Respuesta: Notificar al supervisor del término del trabajo para la inspección y la firma de aprobación.

b. ¿Qué debe revisar antes de comenzar el trabajo?

Respuesta: Contactar al ingeniero para las notificaciones de la ubicación del ducto propuesto y asegurarse que se ha entregado la aprobación para el trabajo.

c. ¿Cuánto tiempo se ha asignado para completar la tarea?

Respuesta: 1, 45 horas.

A continuación, lo invitamos a completar la Actividad número 1.

Actividad N° 1 “¿Qué dice que dijo?”

Objetivos de aprendizaje

- Preparar el trabajo diario.
- Confirmar las instrucciones de trabajo recibidas.
- Realizar una lista de los recursos necesarios para realizar el trabajo.
- Realizar el trabajo siguiendo instrucciones recibidas y de manera eficiente.

Sentido de la actividad

Entrenar la habilidad para redactar órdenes o instrucciones respondiendo a una lógica precisa. También, se persigue el objetivo de poner a los participantes en la posición contraria, esto es, interpretar textos escritos en la que se reproduzcan procedimientos estándares.

Descripción de la actividad

Para vivir esta experiencia, los participantes deberán redactar instrucciones según se les solicita en el material didáctico. Luego, harán intercambio de láminas y deberán interpretar instrucciones para construir una figura determinada.

Materiales

- 1 lámina de figura A, por pareja.
- 1 lámina de figura B, por pareja.
- 1 hoja en blanco, por persona.
- 1 lápiz por persona.
- 1 caja de 6 piezas de plasticina, por persona.

Preparación

El instructor recolectará con antelación todos los materiales necesarios para esta actividad y fotocopiará el material didáctico.

Desarrollo

El instructor:

- Dividirá a los participantes en dos grupos A y B, pidiéndoles que se ubiquen separadamente uno del otro para que el material que reciban no pueda ser visto por el grupo contrario.
- Divida a los participantes en dos grupos: A y B. Pídales que se ubiquen separadamente uno del otro para que el material que reciban no pueda ser visto por el grupo contrario.
- Explique al curso que los integrantes del grupo A redactarán las instrucciones para que los integrantes del grupo B realicen una tarea, y viceversa.
- A cada integrante del grupo A, se le entregará una copia del material didáctico "Figura A" y lo mismo se hará con el B.
- Solicitará a todos los participantes que redacten instrucciones que permita a su compañero armar la figura sin ver el dibujo. A los participantes se les debe otorgar un tiempo para cumplir con la tarea.
- Se debe procurar que el grupo A no vea el dibujo del grupo B y viceversa.
- Cada participante del grupo A entregará a un miembro del grupo B las instrucciones que redactó, y viceversa.
- Explicará que siguiendo las instrucciones redactadas, construirán la figura que se les indica y no podrán hacer preguntas a la persona que le entregó las indicaciones, otorgando unos minutos para realizar la tarea.
- En una mesa visible debe haber hojas en blanco disponibles, lápices y plastilina para cada participante de ambos grupos.

Puesta en común

El instructor solicitará que cada participante se reúna con la persona que intercambió las instrucciones, para mostrar las figuras que cada cual construyó y la figura original del material didáctico.

- Las parejas comentarán el trabajo realizado a la luz de los siguientes puntos:
- El instructivo que recibió, ¿era claro, lógico, legible, entendible? ¿le facilitó la construcción?
- A la hora de construir la figura, ¿leyó todo el instructivo antes de comenzar, siguió la secuencia de pasos establecida, preparó los materiales?

El instructor pedirá a las parejas que relacionen el ejercicio con alguna experiencia laboral que les haya tocado vivir. En el caso de haber participantes con experiencia en el rubro minero, estos podrán comentar una experiencia del rubro, vinculándola con la importancia de trabajar de acuerdo a instrucciones dadas.

Cierre

El instructor concluirá induciendo a la reflexión sobre la importancia de la redacción de instrucciones escritas y su posterior interpretación por otra persona. Esta es una habilidad que requiere entrenamiento y que es indispensable para la vida laboral. Para entregar información hay que ponerse en el lugar del otro y de sus necesidades de información. Asimismo, para interpretar instrucciones hay que estar atento, entender el sentido de la tarea, ser riguroso y seguir el paso a paso establecido.

Para complementar esta sección podrá escribir en la pizarra el siguiente decálogo o pauta para seguir instrucciones, que se encuentra en los contenidos.

- Concentrarse y poner atención.
- Dejar de lado cualquier otra tarea o actividad que se esté llevando a cabo.
- Leer la totalidad del instructivo antes de ejecutar la tarea.
- Identificar palabras o frases que no se entiendan.
- Despejar dudas con el supervisor o persona encargada.
- Identificar todos los materiales, herramientas, maquinarias y equipos que se deberán utilizar para ejecutar la tarea que indica el instructivo.
- Obtener todos los materiales, herramientas, maquinarias y equipos que se deberán utilizar para ejecutar la tarea que indica el instructivo.
- Volver al inicio del instructivo y seguir paso a paso las indicaciones, en el mismo orden que aparecen.
- No saltarse ninguna instrucción a pesar de haber realizado una tarea similar con anterioridad.

MATERIAL DIDÁCTICO PARA PARTICIPANTE

“Figura A”

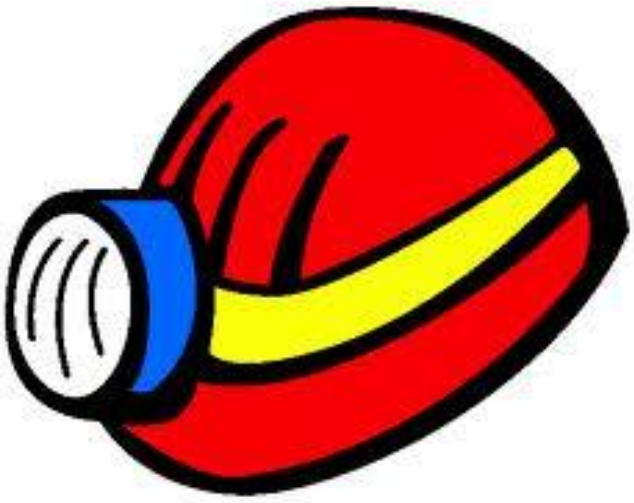
Escriba en una hoja en blanco –paso a paso– las instrucciones necesarias para que un compañero, al leerlas, pueda construir plastilina sobre una hoja de papel, la figura que está al término de esta hoja.

Es muy importante que su compañero no vea la figura, puesto que él tendrá que construirla basándose exclusivamente en sus instrucciones.

Redacte una frase por cada paso que su compañero deba hacer para construir la figura. Utilice un lenguaje formal, como el que se emplea en los manuales de instrucciones.

Mientras usted redacta las instrucciones, su compañero estará también redactando otras para que después usted construya otra figura.

- No mencione que la figura es una aplanadora.
- A modo de ejemplo, le entregamos algunas frases típicas de un instructivo:
- Prenda la máquina apretando el botón rojo que está abajo, a su derecha, en el tablero.
- Para hacer perforaciones del tipo A, debe instalar la pieza redonda número 1-A.
- Una vez que tenga en su mano la pieza 1-A instálela presionando suavemente en la ranura que está en la plataforma lateral izquierda de la máquina.



MATERIAL DIDÁCTICO PARA PARTICIPANTE

“Figura B”

Escriba en una hoja en blanco –paso a paso– las instrucciones necesarias para que un compañero, al leerlas, pueda construir con plastilina sobre una hoja de papel, la figura que está al término de esta hoja.

Es muy importante que su compañero no vea la figura, puesto que él tendrá que construirla basándose exclusivamente en sus instrucciones.

Redacte una frase por cada paso que su compañero deba hacer para construir la figura. Utilice un lenguaje formal, como el que se emplea en los manuales de instrucciones.

Mientras usted redacta las instrucciones, su compañero estará también redactando otras para que después usted construya otra figura.

No mencione que la figura es un camión.

A modo de ejemplo, le entregamos algunas frases típicas de un instructivo:

- Prenda la máquina apretando el botón rojo que está abajo, a su derecha, en el tablero.
- Para hacer perforaciones del tipo A, debe instalar la pieza redonda número 1-A.
- Una vez que tenga en su mano la pieza 1-A instálela presionando suavemente en la ranura que está en la plataforma lateral izquierda de la máquina.

2.2 Identificar las tareas a realizar y definir una secuencia lógica para llevarlas a cabo

Motivación

El instructor relatará la siguiente situación a los participantes:

"El viernes de la semana pasada tenía una reunión de trabajo sumamente importante y estuve trabajando toda la noche del jueves preparando la presentación, pues los días previos había estado preparando otra reunión que tengo esta semana. Ese viernes en la mañana salí apurado de casa y cuando iba en la micro me di cuenta que no había pedido que la sala tuviera data, así es que llamé de inmediato a un compañero para que se consiguiera uno con la secretaria, pues de lo contrario, no podría exponer mi presentación. Llegué apuradito a ver si había resultado lo del proyector y a solicitarle a la secretaria que coordinara unos café para los asistentes, pues siempre se acostumbra a atender a la gente con café en las reuniones. El café llegó a la hora, pero el data llegó cuando ya me había tocado presentar; tuve que hacerlo así no más".

Luego realizará las siguientes preguntas:

¿Qué pasó en esta historia?; ¿qué no resultó como se debía?, ¿a qué se debió esto?, ¿qué no se hizo o se podría haber hecho diferente en toda esta historia?

No se preparó bien el trabajo, pues faltó: realizar una lista de las tareas que tenía que realizar y definir una secuencia coherente para realizarlas (en este caso primero se debió preparar la reunión del viernes y luego la de la siguiente semana), además de que no se identificó cuánto tiempo tardaría cada una (para evitar estar la última noche preparando la reunión del viernes), no se identificaron los recursos ni equipos necesarios para realizar la reunión (como proyector de la presentación y café para los asistentes). Todo ello es primordial para realizar el trabajo de manera eficiente.

Si bien todas las tareas que le sean encomendadas deben ser cumplidas a cabalidad, para efectos de organizar su trabajo diario, usted debe considerar que no todas las tareas pueden ser realizadas al mismo tiempo. Esto implica, que necesariamente usted debe decidir qué tarea realizar primero y cuál después, hasta poder concluirlas todas. En otras ocasiones será su propio supervisor quien le indique en qué orden debe realizar las tareas encomendadas. El orden dependerá de que sea necesario realizar. Hay tareas que son parte de una tarea mayor, como el caso doméstico de preparar una receta. En otras ocasiones, las tareas asignadas serán independientes una de otra y será usted, quien en conjunto con su supervisor o autónomamente (si tiene esa libertad de acción) deberá decidir en qué orden realiza las diversas tareas que le han sido solicitadas.

En cualquiera de las ocasiones en que no se le explicite el orden en que debe realizar las tareas, es de vital importancia que usted tome la decisión o proponga a su supervisor, un orden que diga relación con la prioridad que tiene cada una de las tareas. Sabiendo qué tarea es más urgente para quien se la ha solicitado, usted podrá establecer una secuencia de acuerdo a las prioridades que reviste cada una de ellas.

Por ello, una vez que se tienen las instrucciones de trabajo claras, es necesario decidir la mejor forma de secuenciar u organizar dicho trabajo, es decir, establecer –con anticipación– todas las actividades que es necesario llevar a cabo para cumplir con las tareas encomendadas.

Todos han experimentado alguna vez la sensación de agobio cuando se tiene que enfrentar un cúmulo de actividades por realizar y no se sabe por cuál empezar.

Construir un listado de actividades ordenarlas a partir de algún criterio, ayuda a disminuir la ansiedad. Además permite calcular el tiempo que ocupará cada tarea, lo cual conduce hacia una estimación del período total de realización de las tareas solicitadas.

Otro beneficio de este ordenamiento es que, más tarde, en la ejecución de las tareas, usted puede autocontrolar su propio desempeño apoyado en éste. También se facilita el trabajo en equipo, ya

que habiendo una identificación de las actividades por realizar y sus tiempos, es más fácil distribuir las tareas (si fuese el caso) y hacerlo en forma coordinada, así como conocer la propia disponibilidad de tiempo en caso de que sea necesario colaborar con algún compañero o en alguna otra tarea que sea solicitada de manera extraordinaria durante el día.

Para optimizar la organización existen herramientas que permiten registrarla y que pueden ser muy fáciles de usar como: un cuaderno de notas, una agenda, el uso del celular, una pizarra o el uso del propio instructivo que puede haber sido entregado de manera escrita, como ya se vio.

Usted debe tener una idea clara de lo que debe realizar para poder llevarlo a cabo. Una forma sencilla de hacerlo es estableciendo un listado de prioridades en la mente o en un papel para que así las pueda llevar a cabo fácilmente.

En cualquiera de los registros que se elija utilizar es muy importante identificar primero las distintas actividades encomendadas, con las respectivas secuencias y los tiempos de ejecución de cada cual.

En resumen, es importante tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Se deben incluir todas las actividades.
- Los tiempos asignados a cada actividad deben ser realistas.
- La secuencia de las actividades debe considerar si una es requisito de otra. Si una tiene como requisito la anterior, es necesario que sea indicado.
- Algunas actividades pueden ocurrir en paralelo, siempre y cuando no sea prerrequisito una de la otra.
- Como la variedad de posibles actividades es tan amplia dentro de una tarea, se señala a modo de ejemplo algunas que se podrían considerar “clásicas” (el orden en que se indican no es secuencial):
    - Buscar materiales.
    - Obtener permisos, conseguir firmas, timbres, autorizaciones, formularios.
    - Pedir ayuda a algún compañero o supervisor.
    - Buscar máquinas, equipos o herramientas.
    - Revisar políticas y procedimientos.

La eficiencia de su trabajo dependerá de lo bien que secuencie u ordene sus tareas. El objetivo de organizar el trabajo y secuenciar las tareas en pasos, es crear una forma lógica y práctica de ahorrar tiempo y cumplir adecuadamente con lo que se encomiende.

El instructor solicitará a los participantes que vuelvan a mirar la instrucción del ejemplo de la construcción de un ducto. La instrucción fue la siguiente:

Fecha: 23.03.2013

Trabajo temporal: 10:00 hrs. – 11:45 hrs.

Empleado: Pedro Fuenzalida.

Tarea: Construcción de un ducto con fondo plano y lados rectos para colocar 20m de tubería.

Especificaciones: 110 cm de profundidad x 100 cm de ancho x 20 m de largo.

Procedimientos: El ingeniero deberá estar conectado para la notificación de la ubicación propuesta para el ducto.

La ubicación ha sido marcada y fijada.

Asegúrese que la aprobación ha sido entregada antes que comiencen los trabajos.

Una vez terminado, notifique al supervisor de la finalización para inspeccionar y firmar.

Seguridad: Delimitar el área, informar a todos los empleados de los tiempos de excavación, asegurarse de que el Equipo de Protección Personal esté disponible y se use apropiadamente. El operador de la retroexcavadora debe tener licencia y mantener una distancia de seguridad durante el trabajo.

El instructor comentará con el curso, cuáles son las actividades involucradas y la secuencia de ellas para construir dicho ducto. El siguiente es un ejemplo de cómo secuenciar las actividades para la construcción de un ducto.

- √ **Tener una lista de las partes que se requieren.**
- √ **Identificar el vehículo que se requiere, y que será entregado por la jefatura.**
- √ **Verificar con el jefe cualquier permiso de viaje.**
- √ **Asegurarse de que todo el equipo está disponible.**
- √ **Montacargas y un operador con licencia (Pedro).**
- √ **Ajustar las correas.**
- √ **Equipo de Protección Personal disponible.**
- √ **Llevar a cabo las medidas de seguridad – acordonar el área, entregarles Equipo de Protección Personal a los trabajadores.**
- √ **Comenzar el trabajo siguiendo las instrucciones entregadas.**
- √ **Terminar la tarea.**
- √ **Informarle a su superior la realización de la tarea para la inspección y aprobación.**
- √ **Firmar la documentación del trabajo.**

A continuación, lo invitamos a completar la Actividad número 2.

Actividad N°2
“Pienso, luego existo”

Objetivos de aprendizaje

- Preparar el trabajo del día.
- Realizar una lista de las tareas que se requieren llevar a cabo para cumplir con el trabajo solicitado.
- Identificar prioridades en las tareas.
- Definir una secuencia coherente a las prioridades para realizar las tareas.

Sentido de la actividad

El sentido de esta actividad es entrenar la habilidad para ordenar de manera lógica las acciones que se deben realizar para llevar a cabo una tarea.

Descripción de la actividad

Para vivir esta experiencia, los participantes deberán trabajar en grupo y ordenar de manera lógica y coherente tres historias inconclusas, que aparecen en el material que recibirán, concluyendo en consenso al menos dos finales posibles para cada una de ellas.

Materiales

- 2 copias de la Secuencia N° 1.
- 2 copias de la Secuencia N° 2.
- 2 copias de la Secuencia N° 3.
- 1 copia de la hoja de respuestas para el instructor.
- 1 lápiz por grupo.

Preparación

El instructor deberá imprimir y recortar las tarjetas de secuencia del material didáctico, de acuerdo al número de estudiantes que tenga en el curso y al número de grupos con los que se vaya a trabajar. Deberá revisar la hoja de respuestas para el instructor.

Desarrollo

El instructor:

- Explicará que la actividad que realizarán a continuación se trata de cómo planificamos nuestro trabajo.
- Pedirá al curso que se dividan máximo seis grupos de trabajo, de no más de 5 personas por grupo.
- Distribuirá 1 serie de las láminas de las Secuencias de historia por grupo. Habrá dos grupos que tendrán la misma secuencia.
- Indicará que deben ordenar, de manera lógica, las láminas para formar una historia que aún no tiene desenlace. La tarea del grupo será pensar en al menos dos desenlaces distintos, indicando que disponen de unos minutos para ello.
- Solicitará que haya un representante por grupo para que presente a los demás, la historia y el final que acordaron.

Puesta en común

El instructor pedirá a los representantes de cada grupo que narre brevemente la "Secuencia de Historia" asignada a su grupo y los finales que concluyeron. Pedirá a los dos grupos que tienen la misma secuencia, que compartan sus resultados uno después del otro, antes de pasar a la siguiente secuencia.

Mientras los grupos van presentando el instructor cotejará las respuestas de los grupos con su Hoja de respuestas. De observa diferencias, deberá consultar al grupo correspondiente qué lógica utilizaron para determinar esa secuencia.

Debe compartir con el curso la secuencia de la Hoja de Respuestas, sólo como una mirada más y no como la única válida.

Pedirá al curso que comenten cuál de todas las maneras expuestas de ordenar una secuencia les parece más lógica y eficiente.

Cierre

El instructor concluirá la actividad destacando la importancia que tiene poder realizar aquello que se nos encomiendo de manera eficiente. Deberá reforzar los contenidos revisados anotando en un papelógrafo o pizarra, las siguientes ideas que ayudarán a la eficiencia en el trabajo y a evitar accidentes:

1. Tomar las medidas de seguridad para cada tarea.
2. Escuchar con atención las instrucciones, si tiene dudas debe preguntar.
3. Disponer de los recursos que necesitará para realizar el trabajo.
4. Establecer un plazo para terminar la tarea.
5. Realizar el trabajo siguiendo las instrucciones entregadas.
6. Terminar la tarea.
7. Informarle al supervisor la realización de la tarea para la inspección y aprobación.

MATERIAL DIDÁCTICO PARA PARTICIPANTE

Grupo 1
Secuencia 1: Limpiando el auto

Vaciar y limpiar ceniceros	Aspirar el auto	Lavar carrocería	Lavar parachoques y ruedas
Limpiar ventanas	Pulir cromados	Disponer paño de lavado, detergente y agua	Disponer paño de secado y cera de pulir

MATERIAL DIDÁCTICO PARA PARTICIPANTE

Grupo 2
Secuencia 1: Limpiando el auto

Vaciar y limpiar ceniceros	Aspirar el auto	Lavar carrocería	Lavar parachoques y ruedas
Limpiar ventanas	Pulir cromados	Disponer paño de lavado, detergente y agua	Disponer paño de secado y cera de pulir

MATERIAL DIDÁCTICO PARA PARTICIPANTE

Grupo 3
Secuencia 2: Pavimentando el patio

Elegir el lugar a pavimentar	Tomar las medidas y calcular el material necesario	Disponer de cemento, arena y agua	Nivelar el piso del patio
Delimitar la superficie que se debe pavimentar	Construir un molde de madera contenedor	Hacer la mezcla	Vaciar el concreto en el molde en la superficie del patio
Nivelar las asperezas de la superficie del concreto			

MATERIAL DIDÁCTICO PARA PARTICIPANTE

Grupo 4
Secuencia 2: Pavimentando el patio

Elegir el lugar a pavimentar	Tomar las medidas y calcular el material necesario	Disponer de cemento, arena y agua	Nivelar el piso del patio
Delimitar la superficie que se debe pavimentar	Construir un molde de madera contenedor	Hacer la mezcla	Vaciar el concreto en el molde en la superficie del patio
Nivelar las asperezas de la superficie del concreto			

MATERIAL DIDÁCTICO PARA PARTICIPANTE

Grupo 5
Secuencia 3: Preparar once para la familia

Disponer de pan, mantequilla, té, café, leche, queso, mermelada y agua	Poner la mesa con cubiertos, platos y tazas	Poner en la mesa té, café, queso y mermelada	Hervir el agua y calentar la leche
Tostar el pan	Llevar a la mesa pan, agua y leche	Avisar a la familia que está servida la once	Servir agua y leche de acuerdo a las preferencias de cada persona

MATERIAL DIDÁCTICO PARA PARTICIPANTE

Grupo 6
Secuencia 3: Preparar once para la familia

Disponer de pan, mantequilla, té, café, leche, queso, mermelada y agua	Poner la mesa con cubiertos, platos y tazas	Poner en la mesa té, café, queso y mermelada	Hervir el agua y calentar la leche
Tostar el pan	Llevar a la mesa pan, agua y leche	Avisar a la familia que está servida la once	Servir agua y leche de acuerdo a las preferencias de cada persona

Hoja de respuestas para el instructor

Limpiando el auto

1. Disponer paño de lavado, detergente y agua.
2. Disponer paño de secado y cera de pulir.
3. Vaciar y limpiar ceniceros.
4. Aspirar el auto.
5. Lavar carrocería.
6. Lavar parachoques y ruedas.
7. Limpiar ventanas.
8. Pulir cromados.

Pavimentando el patio

1. Elegir el lugar a pavimentar.
2. Tomar las medidas y calcular el material necesario.
3. Disponer de cemento, arena y agua.
4. Nivelar el piso del patio.
5. Delimitar la superficie que se debe pavimentar.
6. Construir un molde de madera contenedor.
7. Hacer la mezcla.
8. Vaciar el concreto en el molde en la superficie del patio.
9. Nivelar las asperezas de la superficie del concreto.

Preparar once para la familia

1. Disponer de pan, mantequilla, té, café, leche, queso, mermelada y agua.
2. Poner la mesa con cubiertos, platos y tazas.
3. Poner en la mesa té, café, queso y mermelada.
4. Hervir el agua y calentar la leche.
5. Tostar el pan.
6. Llevar a la mesa pan, agua y leche.
7. Avisar a la familia que está servida la once.
8. Servir agua y leche de acuerdo a las preferencias de cada persona.

2.3 Identificar el tiempo y los recursos involucrados en una tarea

Motivación

El instructor hará las preguntas siguientes a los participantes y los invitará a reflexionar al respecto:

"¿Qué objetivo o actividad me propuse realizar el día anterior? Como por ejemplo ordenar mi pieza, hacer un trámite, hacer ejercicio, visitar a una persona, etc. ¿realicé lo propuesto?, ¿por qué no puede realizar todo lo propuesto?"

Frecuentemente deseamos realizar acciones que luego no cumplimos por diversos motivos, dentro de los cuales suelen estar el que no se planifica bien el tiempo o faltan algunos recursos que no se habían considerado como necesarios.

Al realizar una tarea encomendada, es fundamental no sólo tener claro lo que se va a hacer, sino también saber con cuánto tiempo se debe contar para ello y que recursos o equipos se requieren para llevar a cabo adecuadamente la tarea. Conocer todo ello con antelación permite realizar un trabajo más eficiente y sin inconvenientes.

El manejo del tiempo es también una pieza fundamental para realizar un buen trabajo, y para la organización completa. Este manejo supone:

- Examinar la tarea a realizar y su complejidad.
- Conocer el tiempo total del que se dispone (un día laboral, por ejemplo).
- Considerar si se deben conseguir recursos como herramientas o equipos y el tiempo que ello tomará.
- Considerar si se deben gestionar

permisos o firmas de otras personas y tomar en cuenta el tiempo que ello llevará.
- Calcular el tiempo que tomará la tarea propiamente tal.
- Considera imprevistos.

Si usted es eficaz en el manejo del tiempo, y aprende a priorizar y ordenar las tareas, encontrará que su trabajo es menos estresante y logrará más. Las cosas pueden ser muy estresantes, no saludables, ineficientes e incluso desmoralizantes cuando no está organizado. No hay nada como tener el control del trabajo y estar preparado para cualquier problema.

Pero la identificación de la secuencia de tareas, le llevará a identificar no solo el tiempo o plazo para terminar la tarea, como ya se ha visto, sino también:

- Los equipos o herramientas necesarios para realizar las tareas.
- La necesidad de solicitar ayuda o pedir permisos.
- Definir los requerimientos de seguridad para cada tarea.
- Definir los requerimientos de cuidado del medioambiente para cada tarea.

Al organizar el trabajo con anticipación, la persona se asegurará que todos los recursos que necesita para completar el trabajo de manera segura y a tiempo, estén disponibles.

Todos los materiales y herramientas necesarias para completar el trabajo deben estar situados y listos para cada etapa del trabajo. No es posible iniciar un trabajo si no tiene el equipo adecuado para realizarlo de manera segura y efectiva.

En relación a la seguridad, usted debe interiorizarse de las políticas y los procedimientos de la organización donde se encuentre. Éstos, son aquéllos que ordenan y estandarizan la forma de hacer las cosas en una organización determinada, dentro de un rubro específico y en el margen legal de un país.

En Chile existen leyes que regulan por ejemplo la salud y seguridad laboral, las cuales son aplicables para cualquier empresa de cualquier rubro o sector económico. Lo mismo ocurre con leyes en función del cuidado del medioambiente. Incluso algunas de estas leyes rigen para todo el planeta o al menos para todos los países del plantea que han adscrito a ciertos acuerdos internacionales

relativos al cuidado de las personas y su salud en ambientes laborales y al cuidado del medioambiente.

Pero además, dentro de nuestro país, existen ciertas normas que son aplicables especialmente para la minería, producto de la particularidad que revisten sus procesos de extracción y procesamiento de materiales.

No obstante lo anterior, la legislación del país y las normativas sectoriales suelen abordar aspectos generales, dado que son aplicables a cualquier organización y, en este caso, a todo tipo de organización minera.

Por ello, además de lo anterior, cada empresa tiene sus propias políticas internas y procedimientos en materia de salud y seguridad laboral, así como en material de cuidado medioambiental.

Sin importar la empresa donde usted llegue a desempeñarse, siempre deberá interiorizarse de cuáles son estas políticas y procedimientos organizacionales, las que revisten ciertos derechos y obligaciones para usted como trabajador y cuya normativa siempre deberá ser considerada en la organización del trabajo y la realización de las tareas encomendadas, pues deberán ser cumplidas al pie de la letra.

El incumplimiento de dicha normativa conllevaría, además de consecuencias negativas para usted como trabajador, la posibilidad de afectar a otros, que podría ser desde sus compañeros hasta toda una comunidad.

Los procedimientos incluyen, en algunos casos, el hecho de que se deba realizar el denominado **“trabajo administrativo”**, como parte de los requerimientos de la organización.

Por ejemplo, todo lo referido al registro de información, ya sea al momento de pedir autorizaciones, solicitar recursos, pedir un equipo o herramienta, entregar información relativa a lo que se hizo y cómo se hizo una determinada tarea, entre otras cosas, es considerado “trabajo administrativo”. Cualquier licencia o autorización que se requiera, debe obtenerse antes del comienzo de cualquier trabajo. Si esto no se hace puede llevar a tiempos de inactividad.

En cuanto a los aspectos de seguridad, durante la organización del trabajo se debe considerar, por ejemplo, la seguridad de los equipos y herramientas que se utilicen. Muchos trabajos se realizan en un determinado período de tiempo, y en algunos casos el equipo se deja en

lugares donde el público tiene acceso.

Al organizar los aspectos de seguridad de una tarea, usted deberá hacerse las siguientes preguntas:

- Al organizar los aspectos de seguridad de una tarea, se deben realizar las siguientes preguntas:
- En la organización ¿Existe un sistema de bloqueo o de seguridad para cuidar los equipos y herramientas?
- ¿Existen políticas, procedimientos o reglas relacionadas con asegurar un equipo o una herramienta?
- ¿Le pediría a su jefatura que le muestre como llevar a cabo los procedimientos de seguridad?
- ¿Se siente seguro sobre cómo asegurar en equipo o una herramienta?

Otro aspecto relevante, que vincula seguridad y medioambiente y que debe ser tomado en cuenta en la organización del trabajo, dice relación con el manejo de residuos que pudiesen producirse durante la ejecución de una tarea.

Al respecto, usted necesita identificar quien es el responsable de la eliminación de residuos. **Para ello, debe conocer aspectos generales como el hecho de que existen diferentes tipos de residuos:**

- Residuos generales.
- Residuos para reciclar – vidrio, aluminio, tierra.
- Residuos infecciosos – sangre, agujas, vendajes, residuos humanos.
- Residuos peligrosos – químicos y sustancias dañinas.

En la mayoría de los casos:

- Los residuos generales se colocan directamente en el basurero.
- Los residuos para reciclar se pone en un área especialmente delimitada y señalizada.
- Los residuos infecciosos y peligrosos solo deberían ser manipulados usando un Equipo de Protección Personal como guantes, máscaras y gafas de protección. Si usted se ve enfrentado a este tipo de tareas, podría requerir ayuda especializada, por lo tanto, siempre debería consultar a su supervisor.

Durante la organización del trabajo, será necesario tomar precauciones para prevenir cualquier efecto ambiental adverso que ocurra durante la ejecución de una tarea, de lo contrario, podrían aplicarse fuertes sanciones y podría ponerse en riesgo su salud, la de sus compañeros

y hasta la vida de más de una persona. Además esto puede llevarle a demoras en el tiempo de ejecución.

Usted debe seguir estrictamente las políticas y procedimientos concernientes a regulaciones ambientales y considerarlo en la organización de su trabajo. Estas regulaciones están identificadas en el plan de gestión de medioambiente y no tomarlas en consideración podría acarrear serios problemas.

Todo lo referido al cumplimiento de las normas y procedimientos, ya sea en materia de salud y seguridad laboral o a cuidado del medioambiente deberá ser considerado al estimar los tiempos de ejecución de una tarea, así como en el tipo de equipos y herramientas a utilizar.

En resumen, al organizar una tarea usted deberá responder a las siguientes preguntas, luego de haber recibido la instrucción:

- ¿Cuál es la tarea que se me encomendó?
- ¿Para cuándo me fue solicitada y de qué tiempo dispongo?
- ¿Cuál es el propósito o finalidad de dicha tarea?
- ¿Qué permisos debo obtener para realizar parte o la totalidad de la tarea?
- ¿Qué pasos o actividades debo realizar para cumplir con la tarea?
- ¿De qué equipos o herramientas debo disponer?
- ¿Requiero alguna ayuda de algún compañero o supervisor?
- ¿Qué políticas y procedimientos de seguridad o de cuidado del medioambiente debo seguir en la realización de la tarea?

Siguiendo con el ejemplo de la construcción de un ducto de una tubería de 20 metros, el instructor pedirá al curso que responda a cada una de las preguntas listadas anteriormente y las compartan. La siguiente tabla muestra como se puede organizar la tarea, respondiendo a cada una de las preguntas.

TAREA	FECHA	PROPÓSITO	PERMISO
Completar la construcción de un ducto entre 10:00 a 11:45 hrs.	23-03-2013	Para la futura tubería de 20 metros.	Mapas subterráneos, especificaciones y la aprobación de la ubicación del conducto.
ACTIVIDAD	**EQUIPO**	**EMPLEADO**	**SEGURIDAD**
Verificar que todos los equipos de excavación están disponibles y los empleados notificados. Contactar al ingeniero del lugar para la ubicación del ducto y para la aprobación.	Retroexcavadora, palas, picos, equipos de medición, estacas y cuerdas.	Pedro (operador de la retroexcavadora). Javier (excavador manual). Mario (supervisor de especi- ficación).	Delimitar la zona. Informar a todos los empleados de los tiempos de excavación. Comprobar que los EPP estén disponibles y sean usados. Mantener una distancia segura de la retroexcavadora cuando está en funcionamiento.

A continuación, lo invitamos a completar la Actividad número 3.

Actividad N°3
“El que la sigue, la consigue”

Objetivos de aprendizaje

- Preparar el trabajo para la realización de una tarea.
- Identificar el tiempo que se requiere para llevar a cabo el trabajo.
- Realizar una lista de los recursos necesarios para realizar el trabajo.
- Identificar, antes de comenzar la tarea, las herramientas y/o equipos que se requieren para llevarla a cabo.
- Revisar las políticas y procedimientos de la empresa asociados a la tarea, antes de realizar el trabajo.

Sentido de la actividad

Esta actividad busca que los participantes reconozcan la importancia de la organización anticipada de una tarea para alcanzar metas laborales.

Descripción de la actividad

Los participantes revisarán propósitos y actividades que se habían propuesto realizar la semana anterior, advirtiendo qué hicieron para lograrlo y qué les faltó hacer, en caso de no cumplir con todo lo proyectado.

Materiales

- 1 lápiz por participante.
- 1 copia del Material didáctico por participante.
- Plumones de 2 colores distintos para pizarra o papelógrafo para facilitador.
- Cinta adhesiva.

Preparación

El instructor deberá imprimir el Material didáctico para cada participante y conseguir los otros materiales con anticipación. Deberá asegurarse de disponer de una pizarra o en su defecto papelógrafos puestos en la pared para poder escribir información visible a todos los participantes.

Dividiendo la pizarra en 2 columnas (o utilizando dos papelógrafos) el instructor escribirá en una “Actividades que SÍ realicé” y en la otra “Actividades que NO realicé” con colores distintos, como muestra el ejemplo:

Actividades que SÍ realicé	Actividades que NO realicé

Desarrollo

- El instructor explicará que cada participante deberá identificar entre dos y cuatro objetivos que deseaba realizar la semana anterior, uno o dos que SÍ cumplió y uno o dos que NO cumplió, señalando las actividades que necesarias de realizar para cada uno.
- Entregará a cada participante el Material didáctico "Pauta de actividades semanales" para que la complete.
- En la medida que vayan terminando, los participantes pegarán en la pizarra (o papelógrafos) sus "Pautas de actividades semanales", bajo el título que corresponda (propósitos cumplidos o pendientes).

Puesta en Común

Un voluntario leerá en voz alta las actividades señaladas en la primera columna, correspondiente a Actividades que SÍ realicé y subrayar las que más se repiten.

Se repetirá la actividad con otro voluntario para la segunda columna, correspondiente a **Actividades que NO realicé**.

El instructor preguntará al curso que cada uno revise mentalmente o en la hoja que pegó directamente, las actividades del propósito no realizado y preguntará ¿a cuántos se les ocurre que el motivo por el que no realizaron estas tareas, fue por tiempo o por no identificar previamente que requerían dinero extra para realizar la actividad o algún material o equipo con el que no contaban en ese momento?

Se debe instar a unos 5 participantes a que puedan compartir cuál es su caso.

Cierre

El instructor concluirá la actividad destacando las principales ideas aportadas por los participantes en ambas cartulinas, recalcando que preparar el trabajo y ser eficiente en realizarlo, muchas veces depende de uno mismo y de cuanto nos organizamos previamente, una vez que recibimos la instrucción de realizar una tarea.

Deberá enfatizar que no basta con conocer lo que se nos pide y poner manos a la obra, sino que muchas veces debemos detenernos a pensar cuánto tiempo se requiere para cada tarea y qué recursos necesitamos para realizar dicha tarea, ya sean materiales, permisos, equipos, herramientas o incluso la ayuda de algún compañero. Refuerce la idea de que además en el ámbito laboral se requerirá considerar las políticas y procedimientos organizacionales, ya sea en materia de registro de información, salud y seguridad laboral, como en cuidado del medioambiente.

MATERIAL DIDÁCTICO PARA PARTICIPANTE

Pauta de actividades semanales

Instrucciones

De manera individual, determine dos a cuatro propósitos que se haya planteado para la última semana; uno o dos que SÍ haya cumplido y uno o dos que ha postergado.

En la primera tabla, escriba en la primera columna los propósitos que usted SÍ cumplió. Ejemplo: Ir a la municipalidad a averiguar por talleres deportivos. Luego, en la segunda columna, señale las actividades que realizó para cumplir con su propósito. Ejemplo: Averigüé por horario de atención el día anterior, puse el despertador, me levanté temprano, etc.

En la segunda tabla, escriba en la primera columna los propósitos que NO ha logrado concluir. Ejemplo: Sacar mi licencia de conducir. Luego, en la segunda columna, señale las actividades que debió realizar para cumplir con su propósito, pero que no alcanzó. Ejemplo: Inscribirme en un curso, conseguir dinero para el curso, sacar hora para el examen, etc.

Propósitos que SÍ cumplí

PROPÓSITO CUMPLIDO	ACTIVIDADES QUE REALICÉ

PROPÓSITO CUMPLIDO	ACTIVIDADES QUE REALICÉ

Propósitos pendientes

PROPÓSITO NO ALCANZADO	ACTIVIDADES QUE NO REALICÉ

PROPÓSITO NO ALCANZADO	ACTIVIDADES QUE NO REALICÉ

3. Superar obstáculos en la ejecución de las tareas

3.1 Identificar los problemas en la ejecución de las tareas

Motivación

El instructor iniciará la propuesta del tema, realizando las siguientes preguntas:

¿Quién no ha escuchado la expresión?: “primero tiene que reconocer que tiene un problema. Mientras ello no ocurra, nadie podrá ayudarle”.

Luego instruirá a los participantes a elegir un momento en que han organizado algo pero surgieron problemas. Si no es posible pensar en una tarea o evento que está relacionado con el trabajo, los participantes podrán elegir un ejemplo de su casa o del colegio.

- ¿Qué era lo que debía ocurrir de acuerdo a la organización previa o a la tarea a realizar?
- ¿Qué problema surgió y cómo afectó el resultado?
- ¿Cuál podría haber sido la diferencia en el resultado si usted hubiera identificado este problema antes?
- ¿Qué hizo?, ¿pudo resolver el problema surgido?, ¿cómo?

Es muy probable que existan días donde las cosas no funcionan de acuerdo a lo programado. Cuando esto ocurre, usted debe ser lo suficientemente flexible para manejar los problemas que surjan y realizar el trabajo de la manera más eficiente y segura posible.

No existen personas que no hayan tenido un problema. Los problemas son inherentes al ser humano. Ahora bien, buscarles solución es nuestra responsabilidad.

Es ampliamente conocido que existen actitudes que favorecen la resolución de problemas de manera exitosa, entre las más conocidas figuran las siguientes:

ACTITUDES FACILITADORAS	ACTITUDES INHIBIDORAS, LIMITADORAS, BLOQUEADORAS
Autoconfianza en que sus opiniones y contribuciones son válidas.	Creer que no tiene derecho a opinar.
Respeto por los demás, para escuchar activamente, y comprensión de que las demás personas pueden tener puntos de vistas diferentes, pero a la vez complementarios.	Creer que se tiene la razón absoluta sin considerar que las percepciones de otros también son válidas.
Optimismo en que todo problema puede resolverse si los involucrados tienen la voluntad de trabajar lo necesario en él, para encontrar una solución aceptable para todos.	Tener una visión negativa y fatalista de las dificultades. No hay nada que hacer, las cosas son así...
La voluntad de invertir energía y asumir riesgos para reducir o resolver problemas (rol activo como actores de un cambio).	Tener una actitud pasiva, no sentirse involucrado. Considerar que son otros los que deben resolver los problemas.

Un **problema** es una situación en la cual algo no está sucediendo como se quisiera. Pero, ¿en función de qué se espera que sucedan las cosas? En función de los sueños que se tienen, de los objetivos que se han planteado, de las tareas que se están realizando o de ciertas responsabilidades que se han asumido. Entonces, **un problema es una dificultad que surge en el camino hacia el logro de una tarea que se nos ha encomendado realizar.**

Se puede decir que la incomodidad que produce un problema constituye el motor que mueve a actuar; y esa acción buscará producir cambios positivos. Por eso se dice que **un problema es, en realidad, una oportunidad** para crear mejores condiciones. Entonces se debe

aprender a detectar señales que permitan identificar todo aquello que obstaculiza el logro de las tareas para el cumplimiento de los objetivos.

No todos los problemas llevan puesta una etiqueta visible que anuncie: “Aquí problema”. Para descubrirlos se requiere aprender a hacerse preguntas adecuadas: ¿qué está pasando que no se logra lo propuesto?, ¿qué es lo que se quiere lograr realmente?, ¿qué se debe hacer?, ¿cómo enfrentar las responsabilidades?, ¿qué se espera de cada persona?

Ahora bien, el solo reconocimiento de un problema no es suficiente para que se resuelva. Por ejemplo, muchos reconocen que fumar es dañino para la salud, pero se continúa fumando regularmente. En este caso existe el reconocimiento del problema, pero falta la decisión de hacer algo al respecto, y la decisión de “hacer algo” está asociada a la motivación que se tenga para lograr lo que se ha propuesto.

Hay varias actitudes posibles frente a un problema. Se puede, por ejemplo, ignorarlo y seguir actuando como si no existiera. Puede ocurrir que se produzca temor ante las consecuencias de una dificultad y las personas se paralicen; o bien, que reaccionemos impulsivamente –a tontas y a locas–. La consecuencia probablemente será que no se logre el objetivo. Una forma adecuada de enfrentar un problema es considerar que éste tiene solución. Un primer paso es, por consiguiente, reconocer la existencia del problema, definir el tipo de dificultad que ofrece, dimensionar su magnitud, y actuar para superarlo.

Algunas situaciones que pueden representar un problema en el desarrollo de las tareas pueden ser:

- Cambios en el clima.
- Riesgo de una interrupción en la energía.
- Falla en el equipo.
- Peligros de seguridad.
- Ausencia de los empleados.

Un ejemplo de un problema frente a un cambio de clima, puede ser la presentación de una lluvia inesperada. Algunos trabajos no se pueden hacer en días húmedos o muy calurosos. La lluvia puede dar paso a superficies resbaladizas, lo que puede volverse inseguro. La lluvia fuerte también podría traer condiciones pantanosas y demorar el trabajo.

Pero ¿se debe tratar de evitar la lluvia?, pues en realidad aunque tratara no podría evitarla porque como muchos problemas, no depende de usted evitarlos y se presentan pese a lo que haga o deje hacer. Sin embargo, al tener el trabajo organizado desde antes, usted puede anticiparse y ponerse en el caso de qué hacer si surge la lluvia. De esta manera podrá tomar medidas para que su zona de trabajo no se moje aunque llueva o puede organizar el trabajo de otra manera por si llueve. Incluso llegado el momento de la lluvia usted podrá evaluar si realiza otra actividad mientras para la lluvia, pues ya tiene todo organizado y posee claridad de las actividades que le siguen.

Como se ha visto, no todos los problemas dependen de uno directamente para poder solucionarlos. En el trabajo existen problemas que dicen relación con las taras que usted debe realizar y otros que competen a otras personas como supervisores, gerentes y líderes de equipo, resolverlos.

Lo ideal es que usted contribuya en su equipo de trabajo a identificar diversos tipos de problemas que pueda advertir. Sin embargo, no es su responsabilidad resolverlos todos. Lo que sí es parte de la responsabilidad ética como trabajador es que una vez que se advierte algún problema, éste sea comunicado al supervisor o quien corresponda para que se tomen las medidas correspondientes.

El siguiente es un ejemplo de formato simple de registro, que podría utilizar en el desempeño laboral para informar al supervisor sobre alguna dificultad que se presente:

LA SITUACIÓN CATALOGADA COMO PROBLEMA ES:	
DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL:	
DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN DESEADA:	
REGISTRO DE LAS DIFERENCIAS ENTRE LA SITUACIÓN ACTUAL Y LA DESEADA:	
LOS HECHOS:	
LOS DATOS:	

En todo caso, es altamente probable que en futuro lugar de trabajo, disponga de documentación de registro particular a la organización donde se encuentre. Sea riguroso en utilizar la documentación disponible en cada lugar.

Para identificar los posibles problemas en el desarrollo de su trabajo usted debería reconocer las señales que indiquen la presencia de una dificultad, para luego buscar todas las instancias que permitan obtener información significativa del problema y así lograr una comprensión más cabal de él.

En el proceso de resolución de problemas, la identificación y definición de éstos, es sólo el punto de partida. Corresponde ahora avanzar en la comprensión del problema.

La observación es la forma básica en que se obtiene información de todo lo que nos rodea. Sin embargo, para que la observación sea útil y contribuya en el proceso de toma de decisiones, se necesitaría registrar el resultado de nuestras observaciones, ordenar y clasificar los datos y, finalmente, analizarlos.

A continuación, lo invitamos a completar la Actividad número 4.

Actividad N°4
"La Pizzería"

Objetivos de aprendizaje

- Realizar las tareas encomendadas, considerando la contingencia.
- Identificar problemas en la realización de las tareas.
- Comunicar oportunamente y a quién corresponda la ocurrencia de problemas.

Sentido de la actividad

La actividad busca que los participantes entrenen sus habilidades de observación para detectar la presencia de dificultades en el desarrollo de sus tareas, identificando cuándo están realmente ante un problema y cuál es su magnitud. El ejercicio lo harán en un ambiente laboral simulado, en el cual se encuentran definidos los objetivos y las responsabilidades específicas de cada participante.

Descripción de la actividad

Los participantes analizarán, en grupo, el caso de la fabricación y venta de pizzas. Los participantes representarán distintos roles que los obligarán a enfrentar problemas al interior de una pizzería de barrio.

Materiales

- 1 copia del caso de los empleados de una pizzería, por grupo.
- 1 pauta de control para la puesta en común, para el instructor.
- 1 copia de la Hoja de fichas, por grupo.
- 1 copia de la Hoja de roles, por grupo.
- 1 sobre por grupo.
- 1 clip por grupo.
- Un pliego de cartulina y plumón.
- 1 lápiz por grupo.
- 1 copia de la Hoja de trabajo grupal por grupo.

Preparación

El instructor:

- Deberá imprimir del material didáctico: Caso de los empleados de una pizzería, Hoja de roles, Hoja de fichas y Hoja de trabajo grupal. Cada grupo recibirá un ejemplar.

- Recortará las fichas de la Hoja de Fichas, ordenándolas numéricamente del 1 al 14, sujetándolas con un clip y luego las guardará en un sobre.
- Imprimirá la Pauta de control, del Material didáctico, para la puesta en común y reproduciéndola previamente en una cartulina para que sea visible a todo el curso.

Desarrollo

El instructor:

- Organizará a los participantes en grupos y solicitará que ellos mismos nombren un coordinador y un encargado de registrar por escrito los acuerdos.
- Iniciará la actividad informando que cada grupo simulará que está trabajando en una pizzería y que, como cualquier negocio, tiene problemas., indicando que ellos tendrán que identificar esos problemas.
- Entregará a cada grupo una copia del caso, una hoja de roles, un sobre con las fichas ordenadas y una hoja de trabajo grupal. Pedirá que lean el caso y se familiaricen con sus detalles. La situación describe el proceso de trabajo en un negocio de pizzas y las responsabilidades de cada uno de sus cuatro trabajadores. Se deben otorgar unos minutos para que los participantes analicen bien el caso y luego verificar que todos hayan comprendido la situación y los roles.
- Deberá pedir que se distribuyan los roles de los trabajadores de la pizzería: la señorita Mercedes, don Lucho, Toño y Kike. Para mayor comprensión de las responsabilidades de cada rol los participantes podrán leer la lámina de roles. También, si lo desean, podrán inventar un nombre para la pizzería.
- Los coordinadores de cada grupo deberán abrir el sobre con las fichas e inicar, en orden numérico, su lectura. Cada instrucción constituye un evento o “novedad” que debe ser analizado. El grupo debe decidir si es o no un problema y cuál es su magnitud (si es grande o pequeño). Si el instructor advierte que el tiempo no es suficiente para analizar los 14 problemas, deberá detener esta parte del ejercicio cuando hayan revisado, al menos, la mitad de ellos.
- El encargado de registro del equipo deberá marcar las conclusiones en la Hoja de trabajo grupal: si es o no un problema y su magnitud.

Puesta en Común

El instructor ubicará la pauta de control para la puesta en común en la pizarra o pared y estimulará la discusión a partir de las diferencias de criterio que surjan en

relación a las respuestas de la pauta. Tendrá que tener en cuenta que la pauta para la puesta en común contiene posibles respuestas válidas, que facilitan el análisis y no pretenden ser consideradas como únicas.

Cada coordinador de grupo deberá pronunciarse haciendo la defensa de las conclusiones de sus representados, analizando entre todos, las dificultades del ejercicio y las características que facilitaron el logro de la tarea.

Cierre

El instructor hará ver a los participantes que para sortear dificultades hay que tener una actitud de observación de los inconvenientes que se presentan y que su superación debe conducir a la creación de mejores condiciones para lograr lo que queremos.

Deberá reforzar la idea de que en el contexto laboral siempre aparecerán dificultades y que la única manera de poder cumplir las tareas que nos han encomendado, es estar atentos a identificar estas dificultades y comprenderlas, para posteriormente poder darles solución.

Por último pedirá a los participantes que posean experiencia laboral y especialmente a los que la posean en el rubro de minería, que compartan problemas que les ha tocado ver en sus lugares de trabajo. Pídales que compartan cómo lo identificaron, si resultó fácil o no.

MATERIAL DIDÁCTICO PARA PARTICIPANTE

Caso de los empleados de una pizzería

A continuación se les presenta un caso sobre el cual ustedes –como miembros del grupo de trabajo– deberán tomar decisiones. Imaginen que trabajan en una pequeña pizzería, como muchas de las que ustedes puedan haber conocido como clientes.

Para realizar el ejercicio, un integrante del grupo debe cumplir el rol de coordinador y otro integrante el rol de encargado de registro.

El coordinador del grupo debe leer cada ficha, siguiendo el orden numérico y el grupo debe determinar –mediante una pequeña discusión– si existe o no un problema; en caso de que exista, deben determinar su magnitud, vale decir, si es grande o pequeño.

El encargado de registro debe consignar los acuerdos del grupo en la "Lámina de trabajo grupal".

El caso

La pizzería está ubicada en un barrio tranquilo. Hay pocos locales comerciales y es un sector donde circulan estudiantes, gente que trabaja en el sector y también residentes del barrio. Es un local pequeño, acogedor, con buena iluminación y capacidad para ocho mesas cómodas. En total pueden atender simultáneamente a unas 32 personas. La pizzería atiende de lunes a sábado, entre las 12.00 y las 22.00 hrs.

El equipo es muy eficiente. Llevan bastante tiempo trabajando juntos y atienden a los clientes con excelencia. La oferta es bien variada: los clientes pueden elegir entre 7 tipos de pizzas y 6 tipos de bebidas.

La señorita Mercedes, la cajera, está a cargo del local. El maestro pizzero, don Lucho, es un buen especialista que aprendió el oficio con unos italianos. Toño es el ayudante del maestro y colabora también con el mesero, cuando hace falta. Kike es el mesero a cargo de atender a los clientes y de mantener el local limpio y agradable.

Hoja de roles

ROL	TAREAS	CRITERIOS DE ÉXITO
CAJERA: SRTA. MERCEDES	Abre y cierra el local.	Abre a las 10.00 A.M. para el ingreso del personal y a las 12:00 A.M., para los clientes. Se asegura de que el local quede bien cerrado.
	Se comunica con los proveedores y hace los pedidos de todos los insumos.	Realiza los pedidos de todos los ingredientes de las pizzas, así como también de las bebidas, en forma oportuna.
	Recibe los vales con los pedidos de cada mesa y prepara las cuentas.	Registra en la cuenta el consumo con el valor establecido, ni más ni menos. Entrega la cuenta al mesero con el total.
	Organiza bien su caja.	Dispone de vuelto para los pagos en efectivo.
	Registra los pagos.	Verifica que el cobro corresponda al monto de la cuenta y que el vuelto esté correcto. Recibe los pagos con cheques y los consulta con la empresa verificadora de cheques. Toma decisiones ante eventos no planificados.
	Cuadra la caja al final del día.	Deja registrado diariamente lo cobrado y lo vendido.

ROL	TAREAS	CRITERIOS DE ÉXITO
MAESTRO PIZZERO: MAESTRO LUCHO	Pide al ayudante la cantidad de ingredientes para el día: masa y relleno.	Efectúa correctamente el cálculo de ingredientes, de acuerdo a la demanda esperada.
	Prepara la masa y la mantiene en el refrigerador.	Se preocupa de mantener una cantidad y calidad adecuada.
	Prepara ingredientes de los 7 tipos de pizza y los mantiene en el refrigerador.	Asegura la cantidad y calidad establecida para todos los tipos de pizza.
	Arma las pizzas de acuerdo a las órdenes que le entrega el mesero.	Se asegura de que las pizzas tengan los ingredientes que se ofrecen en la carta.
	Hornea las pizzas cuando el horno está a 190 Cº y las saca cuando el queso empieza a derretirse.	Calienta el horno estimando que éste se demora 35 minutos en alcanzar los 190 C°.
	Pone las pizzas en el mesón junto con el Nº de la orden.	Presenta las pizzas a punto, con un buen aspecto, con los ingredientes en buen estado y que correspondan a lo ofrecido en la carta.
	Chequea con el ayudante la existencia de ingredientes.	Pide con anticipación al cajero que se efectúe la reposición de ingredientes, según necesidad.

ROL	TAREAS	CRITERIOS DE ÉXITO
AYUDANTE: TOÑO	Recibe las entregas de los proveedores y las ordena en la bodega.	Comprueba que las cantidades y la calidad de los materiales que recibe, correspondan a lo solicitado.
	Lleva el registro de existencias, y de su calidad, en la bodega.	Registra lo gastado y los excedentes de cada día.
	Lleva a la cocina los ingredientes que le pide el maestro.	Entrega al maestro, a tiempo, lo solicitado.
	Entrega los platos, vasos y cubiertos al mesero.	Lo hace varias veces al día, según la afluencia de clientes.
	Limpia el horno.	Se asegura de que esté limpio cada día, a las 11.45 horas.
	Entrega las bebidas al mesero.	Entrega el tipo y cantidad que el mesero le pide.
	Ayuda al maestro a preparar los ingredientes.	Lo hace siguiendo las normas de calidad e higiene que le exige el maestro.
	Ayuda al mesero en las labores de aseo.	Contribuye a que el mesero pueda atender mejor a los clientes.

ROL	TAREAS	CRITERIOS DE ÉXITO
MESERO: KIKE	Limpia el local.	Tiene todo limpio antes de abrir a las 12.00 horas.
	Limpia las mesas, pone los individuales y los cubiertos.	Lo hace inmediatamente después de que se desocupa cada mesa.
	Recibe a los clientes.	Saluda a los clientes al entrar y los ubica en una mesa libre, distribuye la carta y ofrece las bebidas.
	Explica a los clientes los ingredientes propios de cada tipo de pizza.	Conoce y sabe explicar todas las variedades de pizzas.
	Toma pedidos en la mesa.	Registra correctamente lo que quieren los clientes. Ofrece alternativas.
	Entrega el pedido al maestro.	Expresa el pedido con claridad y registro sin errores el número de la mesa.
	Retira del mesón las bebidas y pizzas, de acuerdo al número de pedido.	Entrega el pedido en la mesa correspondiente al número.
	Sirve a los clientes en la mesa.	Chequea que cada cliente recibe lo solicitado, pregunta si están satisfechos, ofrece bebidas, saca ceniceros sucios.
	Entrega la cuenta y lleva a la caja el dinero o documento de pago.	Trae al cliente la boleta y el vuelto exacto. Se despide amablemente y sonríe a los clientes.

Hoja de fichas

1

La Srta. Mercedes, la cajera, llega al local y saluda a Lucho, el maestro pizzero, que espera ya en la puerta. La Srta. Mercedes abre el local y llega Toño, el ayudante.

Luego llama a uno de los proveedores para reclamar porque el sábado no le enviaron las cajas de bebida.

2

El Maestro Lucho pide a Toño, el ayudante, que suba harina y los ingredientes necesarios para el día.

Toño trae los ingredientes y empieza a limpiar el horno, porque a las12.00 se abre el local al público.

Le dice al maestro Lucho que ojalá hoy se consuman todas las anchoas, porque ya están vencidas.

3

La Srta. Mercedes, la cajera, parte al banco para obtener sencillo. Pide a don Lucho que le diga al mesero, cuando aparezca, que va a tener que volar si quiere tener limpio el local antes de que llegue el primer cliente.

El cocinero pone a calentar el horno, prepara la masa y la mete al refrigerador. Empieza la preparación de los ingredientes de los siete tipos de pizza. Toño baja a la bodega a buscar platos, vasos y cubiertos.

4

El maestro Lucho manda a Toño a limpiar el local. Toño reclama, porque no es su pega, y le advierte que no va a alcanzar a ordenar la mercadería que llegó ayer.

Vuelve la Srta. Mercedes y llega finalmente el mesero.

Mercedes le pide al ayudante que enchufe el quipo de música para que haya buen ambiente cuando lleguen los clientes.

Toño se demora porque no sabe dónde se enchufa el equipo, pero finalmente lo logra.

5

Entran los primeros clientes. Kike, el mesero los saluda y los lleva a una mesa y toma el pedido. Entrega la orden al maestro Lucho. Éste arma las pizzas y se da cuenta que la llama del horno está débil. Pero como Toño está limpiando baños para ayudar al mesero, baja a cambiar el cilindro o galón.

Aparta unas cajas de mercadería, lo cambia y luego corre a sacar las pizzas del horno que se están tostando mucho. Las pone en platos y las entrega. Con su delantal se limpia la grasa y el polvo de las manos que tenían las cajas del subterráneo.

6

Como todos los días, entra al local don Hugo, el dueño de la farmacia. Hoy llega acompañado de dos atractivas muchachas.

Don Hugo es fanático de la pizza de anchoas, pero Kike, sabiendo el problema, le recomienda una especial de camarones.

Cuando don Hugo acepta, el maestro Lucho le prepara una grande y muy bien presentada.

7

La Srta. Mercedes le pide a Toño que le traiga de la bodega una jaba de bebidas. Normalmente los sábados tiene buena venta de bebidas. Toño le pide que le reserve una botella de su bebida favorita porque son las últimas.

8

Llueve a cántaros y Toño piensa que esta vez la tele le achuntó con el frente de mal tiempo. Ordena la mercadería que no había logrado organizar en la mañana por ayudar a Kike. Hace frío, la bodega es húmeda y el monótono ruido de una gotera sobre los sacos de harina termina por irritarlo.

9

Kike no ha tenido un buen día. Llegó tarde, se atrasó la limpieza y Mercedes no lo mira con buena cara. Está preocupado porque no le está resultando conquistar a la Carola y está enamorado.

Hoy ha tenido que correr mucho. Mientras se da cuenta que su canción favorita se interrumpe. Alcanza a ver que el enchufe del equipo de música está medio suelto y hace un ruido raro.

10

Kike está preocupado de mejorar el sistema. Ayer se equivocó tres veces con los pedidos. Menos mal que eran unas clientas muy simpáticas ya conocidas y que no se lo tomaron a mal. Otros no estaban tan felices y ni le dejaron propina. Decidió proponer al maestro tener unos cartones de colores con los números de las meses para destacar los pedidos. Hoy está ensayando el sistema.

11

El maestro Lucho se ha vuelto un experto en cortar el salame como tela de cebolla. No le queda otra porque tiene que hacer durar lo poco que hay.

En los últimos dos meses la fiambrería se demora con los envíos y siempre mandan menos de lo que él necesita.

12

La señorita Mercedes es ordenada. Hace todos sus registros con cuidado. Antes hacía todo a mano, pero ahora tiene registradora para las cuentas y vales.

Mercedes se alegró de que la tarde fuera tranquila porque quería llegar a casa antes de que terminara el cumpleaños de su sobrino. Acaba de sacar un vale y éste salió arrugado. Imaginó con horror que tal vez tendría que estar hasta tarde cuadrando la caja.

13

Parece que este día todas las líneas telefónicas de la ciudad están sobrecargadas. La Srta. Mercedes intenta comprobar un cheque pero no hay manera de comunicarse. El cheque es de don Hugo, el dueño de la farmacia. Lleva más de 10 minutos esperando y se está poniendo nervioso.

Es obligación de la cajera confirmar cada documento, pero esta vez tendrá que aceptarlo sin consulta.

14

El maestro Lucho está medio molesto. Ha recibido algunas tallas pesadas por su pizza a la piedra que tiene masa más delgada. Aquí la encuentran sin gusto a nada y les gustan las masas gruesas. El piensa que deberían aprender a comer una auténtica pizza como él la aprendió a hacer con los italianos.

Hoja de trabajo grupal (Incluye un ejemplo)

Problema Pequeño: Afecta poco las ventas, los costos o la imagen del local.

Problema Grande: Afecta en forma importante las ventas, los costos o la imagen del local.

	EXISTENCIA DE PROBLEMA			MAGNITUD DEL PROBLEMA		IMPLICANCIAS
	Hay un problema	Podría haber un problema	No hay problema	Grande	Pequeño	
1		X		X		Si se acaba la bebida puede haber problemas. Se pierden clientes.
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						

Pauta de control para la puesta en común

	EXISTENCIA DE PROBLEMA			MAGNITUD DEL PROBLEMA		IMPLICANCIAS
	Hay un problema	Podría haber un problema	No hay problema	Grande	Pequeño	
1		X		X		Si se acaba la bebida puede haber problemas. Se pierden clientes.
2	X			X		El objetivo del negocio es proveer comida sana y todos los tipos de pizza en oferta.
3		X			X	La limpieza del local ya está atrasada.
4			X			El trabajo se realiza en equipo.
5	X			X		Falta de higiene en la manipulación de alimentos.
6			X			El mesero previó a tiempo el problema y lo resolvió.
7		X			X	Puede agotarse el stock. La mercadería se solicita a tiempo.
8	X			X		La mercadería se pierde.
9	X			X		Serio peligro de cortocircuito.
10			X			Mesero implementó ya una solución.
11	X			X		Está disminuyendo la calidad de los productos.
12	X				X	La caja está a punto de no funcionar.
13	X				X	Está en peligro la seguridad de los pagos, pueden ser cheques falsos.
14	X			X		Pueden bajar las ventas. Los clientes quieren otra masa.

2.2 Identificar las tareas a realizar y definfir una secuencia lógica para llevarlas a cabo.

Para introducir el tema el instructor leerá y comentará el siguiente texto:

Cuenta una antigua leyenda que, en la Edad Media, un hombre muy virtuoso fue injustamente acusado de haber asesinado a una mujer. En realidad, el verdadero autor era una persona muy influyente del reino y por eso, desde el primer momento, se procuró encontrar un chivo expiatorio para encubrir al culpable. El hombre fue llevado a juicio ya conociendo que tendría escasas posibilidades de escapar al terrible veredicto; LA HORCA.

El Juez, también en complot, cuidó no obstante de dar todo el aspecto de un juicio justo. Por lo que dijo al acusado: "Conociendo tu fama de hombre justo y de- voto del Señor vamos a dejar en manos de Él tu destino. Vamos a escribir en dos papeles separados las palabras CULPABLE e INOCENTE. Tú escogerás y será la mano de Dios la que decida tu destino."

Por supuesto el mal funcionario había preparado dos papeles con la misma leyenda: CULPABLE, pero el hombre virtuoso, aún sin conocer los detalles, se daba cuenta que el sistema propuesto era una trampa.

Juez le pidió al hombre tomar uno de los papeles doblados. Éste respiró profundamente, quedó en silencio unos cuantos segundos con los ojos cerrados, y cuando la sala comenzaba ya a impacientarse, abrió los ojos y con una extraña sonrisa en los labios, tomó uno de los papeles y llevándolo a su boca lo tragó rápidamente.

Sorprendidos e indignados los presentes le reprocharon: "Pero, ¿qué hizo? y ahora ¿cómo vamos a saber cuál ha sido el veredicto?" "Es muy sencillo, respondió el hombre. Es cuestión de leer el papel que queda y sabremos lo que decía el que me tragué".

Con rezongos y rabia mal disimulada, debieron liberar al acusado y jamás volvieron a molestarlo.

¿Las situaciones siempre se presentan como esperamos?, ¿Qué se puede hacer si algo no está resultando como esperamos?, ¿Qué hacer frente las dificultades?

No hay respuestas predeterminadas o recetas para actuar frente a las dificultades. Los problemas no tienen un desenlace conocido y lo que va a suceder no está escrito de antemano. Por muy difícil que se presente una situación y se piense que no existe solución al problema, nunca dejemos de buscar una salida.

Un problema es una situación en la que algo no está sucediendo como se espera, ya sea porque:

- No sucede lo que debiera ocurrir. Por ejemplo: “las personas no están llegando a la hora a las reuniones programadas”, o “los plazos comprometidos para efectuar una instalación de equipamiento no se están cumpliendo”. Lo que no sucede y que debiera ocurrir es que las personas lleguen a las reuniones a la hora programada y que se cumplan los plazos comprometidos para efectuar las instalaciones de equipamiento, respectivamente.
- Sucede algo que no debiera ocurrir. Por ejemplo: “el 50% de las visitas técnicas a terreno se realizan sin el stock de repuestos suficiente” o “el 30% de las órdenes que se traspasan a Servicio Técnico están incompletas y tienen errores”. Lo que está sucediendo en las visitas en terreno no debiera ocurrir así como tampoco debiera ocurrir que las órdenes que se traspasan a Servicio Técnico estén incompletas y tengan errores.

En los ejemplos anteriores, las personas deben hacer una misma tarea dos o tres veces hasta que se resuelva el problema. Por consiguiente, ellos se recargan de trabajo y el cliente se molesta.

Este enfoque pone el acento en una comparación; obliga a buscar la diferencia entre lo que es (sucede u ocurre) y lo que debiera ser (suceder u ocurrir). En el ámbito del trabajo, estas diferencias se hacen presentes básicamente en las siguientes situaciones y elementos:

- En los procedimientos.
- En la calidad o cantidad de las materias primas.
- En el tiempo disponible.
- En la calidad de los recursos humanos, en el plano individual y en su desempeño grupal.
- En la tecnología de la cual se dispone.
- En los recursos financieros que se necesitan.
- En la cultura organizacional.

Enfrentar un problema significa reconocerlo como tal, construir alternativas de solución y, luego, implementar esas soluciones.

Por lo tanto, a mayor cantidad de opciones, más se amplían las posibilidades de soluciones; y que, seguramente, las distintas posibilidades tendrán aspectos favorables y desfavorables que será necesario evaluar.

Los manuales de procedimiento, establecidos por las distintas compañías mineras le ayudarán en sus futuros desafíos laborales, pues suelen reunir los pasos a seguir cuando se presentan problemas. Sin perjuicio de lo cual primero se deberá reconocer, como se ha dicho, que se tiene un problema, es decir, que hay una diferencia entre lo que debiera ocurrir y lo que está ocurriendo realmente.

Otro elemento que se ha señalado y que no se podrá perder de vista en el futuro desempeño laboral, es que no será posible resolver todos los problemas por nosotros solos. Ello, debido a distintas razones como por ejemplo, que no tenemos el conocimiento necesario o la autoridad requerida. En cualquiera de estos casos, el procedimiento indicará que siempre se debe informar de los problemas que surjan a la jefatura y utilizar los mecanismos que se indiquen para ello.

No obstante todo lo anterior y las medidas que las organizaciones toman para procurar cubrir todas las posibles situaciones, siempre habrá algún problema frente al cual el manual no indique qué hacer, en cuyo caso, deberá informarlo oportunamente y echar a andar su creatividad para indagar en alternativas de solución.

Ello no quiere decir que en el futuro desempeño laboral se debería actuar por propia cuenta. Si no que siempre informando a un superior oportunamente y pidiendo las autorizaciones que sean necesarias en la compañía en la cual se desempeñe, se pueden proponer soluciones a problemas que identifique e implementar la solución que se determine como la más adecuada, que permita realizar el trabajo con mayor eficiencia eficacia y calidad.

3.3 Seguimiento y monitoreo de las tareas encomendadas o asignadas

Muchas personas son muy buenas para dar ideas, pero les cuesta llevarlas a la práctica o viceversa. Para resolver problemas se requiere ser propositivo y también implementar la solución que se elija. Se debe poner voluntad y a veces trabajo adicional para ello.

Pero, aunque parezca curioso, el problema no se resuelve necesariamente aún cuando:

- Usted lo identifique,
- Sea propositivo y
- Ejecute una de las soluciones planteadas.

¿Por qué?

Pues aunque le suene repetido, a veces surgen problemas. Sí, efectivamente, a veces nacen dificultades en la solución de éstos y no se trata de un trabalenguas o juego de palabras. Y cómo no podemos adivinar cuándo surgirá un nuevo inconveniente, entonces se tiene que asegurar que efectivamente se han llevado a cabo todas las acciones que se ha propuesto implementar para dar solución a un problema y, aún más, se debe evaluar si efectivamente luego de implementada la solución, el problema se resolvió. A esto se le denomina seguimiento o monitoreo de un problema.

El seguimiento o monitoreo permite, también, aprender de los errores y de los éxitos. **Monitorear una solución hará que las acciones sean lo más efectivas posibles y demostrará a todos los involucrados que la decisión se tomó con seriedad.**

Sin embargo, aunque esté claramente establecido el beneficio de hacer seguimiento, no siempre es fácil llevarlo a cabo en forma eficiente. Hay que preguntarse seriamente qué aspectos interesa chequear y cuáles no. No es fácil ni eficiente "vigilarlo" todo. Hay tiempo involucrado, hay costos asociados, hay registros que se deben analizar posteriormente, hay actores involucrados que pedirán retroalimentación de las conclusiones, etc.

Entonces es necesario establecer parámetros de chequeo y estándares de calidad. Un ejemplo de esto: Si se ha tomado la decisión de bajar de peso, no es razonable aplicar una dieta estricta por cuatro meses y recién en ese momento evaluar el resultado. Un nutricionista establecerá controles periódicos de cuántos kilos hemos bajado, preguntará cómo se está durmiendo, si se tiene energía para enfrentar el día, cómo se está sintiendo psicológicamente, qué alimentos cuesta más dejar de lado, a qué horas del día cuesta más comer menos, y así. El seguimiento puede sugerir cambios en el plan original, sólo si se realizan las preguntas apropiadas y conocer qué resultados parciales se deben observar.

Existen varios métodos para monitorear una solución. La mayoría de ellos se pueden clasificar en métodos cualitativos o cuantitativos. Los métodos cuantitativos, como su nombre lo indica, arrojan resultados numéricos; los métodos cualitativos, por su parte, entregan información sobre intereses, opiniones, sentimientos, gustos, emociones u otros aspectos.

Dentro de los instrumentos cuantitativos están las listas de chequeo, las hojas de verificación y, en general, los formularios para recoger datos de la solución aplicada. Dentro de los instrumentos cualitativos está la entrevista y cuestionarios de opinión a los beneficiarios de la solución.

¿Qué significa evaluar los resultados de una solución propuesta?

Significa detenerse a comparar lo que se esperaba que sucediera con lo que realmente sucedió. Es constatar qué resultado produjo la solución implementada. Pudiera pensarse que esto es algo que se aprecia a simple vista, pero ello no siempre es tan claro. Por ejemplo, si le han encomendado construir una bodega para guardar las herramientas y cuando está por terminar su tarea, llueve y se da cuenta que quedó una abertura en el techo por donde se filtra el agua, luego de reparar la gotera en el techo, debe asegurarse que al poner nuevamente agua en el techo, ésta no se filtra. Se puede poner agua con una manguera o se puede esperar la próxima lluvia, pero se debe comprobar si la solución produjo o no el resultado esperado.

A continuación, lo invitamos a completar la Actividad número 5.

Actividad N°5
“Accidentes en la Mina”

Objetivos de aprendizaje

- Realizar las tareas encomendadas, considerando la contingencia.
- Proponer soluciones a problemas que se presentan en la realización de las tareas.
- Gestionar autorizaciones para implementar soluciones a los problemas, cuando es necesario.
- Implementar soluciones ante problemas para realizar las tareas.

Sentido de la actividad

Esta actividad permite estimular la proposición de soluciones a un problema a partir de los intereses personales, experiencia y seguridades. A la vez que permite implementar soluciones ante un problema.

Descripción de la actividad

Para llevar a cabo la actividad, los participantes se agruparán y enfrentarán la necesidad de sugerir ideas innovadoras para disminuir los accidentes de vehículos pesados al interior de una mina. Al final cada grupo representará la solución a la que adscriban, a través de una recreación.

Materiales

- 1 papelógrafo por grupo.
- 1 plumón por grupo.
- 1 lápiz por grupo.
- 1 copia del Material didáctico por grupo.
- 2 cajas de lápices scripto punta gruesa.
- 1 block de dibujo grande.
- 2 block de cartulina fluorescente.
- 1 tijera por grupo.
- 1 cinta adhesiva por grupo.
- 1 casco de seguridad por grupo.
- Vestimenta, accesorios y mobiliario disponible en la sala de clases.

Preparación

El instructor deberá imprima el Material Didáctico para cada grupo y recolectar todos los materiales con antelación. Procurará disponer de material reciclado como: diarios, revistas, envases plásticos o de cartón. De ser necesario solicitará en la sesión anterior a los mismos participantes que lleven dichos materiales.

Desarrollo

El instructor:

- Solicitará al curso que se divida en grupos de seis participantes máximo.
- Entregará el Material didáctico y 1 lápiz a cada grupo, indicando que cada grupo deberá proponer ideas creativas para disminuir los accidentes de tránsito de vehículos pesados al interior de una mina. Deberá otorgar tiempo para que cada grupo analice, discuta, se ponga de acuerdo y propongan una solución que les parezca la más creativa y efectiva.
- Antes de entregar el papelógrafo y los plumones, indicará a los grupos que deberán preparar una representación de la solución que cada grupo ha elegido. Explicará que disponen de todo lo que se encuentra en la sala para personificarse y recrear el lugar, además les indicará que podrán hacer uso de los materiales recolectados como hojas de block y de cartulina fluorescente para elaborar por ejemplo carteles, lápices scripto, cascos de seguridad, tijeras, cinta adhesiva, revistas, envases, etc. (todo lo que sirva para simular autos, señales, etc. podrá ser recolectado para esta actividad).
- Cada grupo en un papelógrafo anotará, su propuesta para solucionar el problema planteado.

Puesta en Común

El instructor ubicará al curso como en un anfiteatro y cada grupo irá presentando su solución. Comentará con el curso, al final de cada presentación, de qué tipo de solución se trata y preguntará al grupo cómo llegaron a esa solución.

Cierre

- Destacará la idea de que cada uno puede aportar desde su propio punto de vista con soluciones variadas a una misma problemática. Recalcará el esfuerzo que cada grupo puso en proponer una solución y en ejecutarla a través de las representaciones. Valorará expresamente la capacidad de ejecutar las soluciones que se proponen frente a una problemática.
- Hará alusión a que en el trabajo, muchas veces deberemos pedir autorizaciones para poder ejecutar alguna solución y/o cotejar si es posible de acuerdo a las políticas y procedimientos específicos.
- Reforzará la idea de que en el trabajo se debe ser capaz de llevar a cabo las tareas solicitadas, a pesar de las dificultades que se presenten.

MATERIAL DIDÁCTICO PARA PARTICPANTE

En una Compañía Minera de nuestro país se han incrementado los accidentes causados por vehículos pesados al interior del recinto. Los accidentes que se han reportado en el último año son variados y con diversas causas. Entre los tipos de accidentes se encuentran: colisiones entre dos vehículos, caídas de vehículos a excavaciones profundas, atropello de trabajadores, entre otros. Mientras que entre las causas, se han logrado identificar: Señalética inadecuada, conductores sin las licencias requeridas para el uso de los vehículos que operan, fatiga de materiales o repuestos de los vehículos, entre otros.

Por este motivo la Minera les ha solicitado a ustedes, como expertos de seguridad vial en Minería, que propongan diversas soluciones que permitan disminuir la tasa de accidentes.

Antes de proponer soluciones, revisen el listado de propuestas elaboradas por otras Mineras. No se dejen engañar, eso sí pues ninguna Minera ha logrado reducir sus índices de accidentabilidad implementando alguna de estas medidas por sí sola. Por ello, sus propuestas de soluciones no pueden ser iguales a las del siguiente listado; puede tomarlas como base para inventar otras, o bien para juntar dos o más de ellas y proponer algo distinto.

Soluciones propuestas por otras mineras

1. Dispositivos tecnológicos:

- Que todos los automóviles tengan una banda magnética en los parachoques, con carga positiva o negativa. Como los polos del mismo signo se repelen, nunca podrá haber contacto entre dos vehículos.
- Que en el interior de los vehículos exista una luz que se active ante el exceso de velocidad. Esta luz se verá desde el exterior.

2. Educación ético-vial:

- Incorporar el tema “Seguridad vial” en los colegios, como una asignatura más, tan importante como matemática o lenguaje.
- Que el Estado subvencione creaciones cinematográficas que contribuyan a la educación vial de los ciudadanos.

3. Sanciones y bonificaciones:

- Premiar a los buenos conductores, poniendo en sus vehículos una insignia otorgada por la municipalidad.
- Trabajos sociales obligatorios, en fines de semanas, para los infractores.

Ahora ustedes contribuyan con sus ideas. Sean creativos.

Como grupo, elijan una idea que les parezca muy creativa y también efectiva:

Espere las indicaciones del Instructor para continuar con la actividad.

III. EVALUACIÓN

1. Evaluación teórica

1.1 Instrucciones para el instructor

Se recomienda que el instructor lea en voz alta las instrucciones de la evaluación escrita y pregunte a los participantes si tienen dudas al respecto. De existir consultas, se deben aclarar todas antes de dar comienzo a la evaluación. De esta manera se disminuirán las consultas personalizadas durante la evaluación y las dificultades de comprensión que puedan existir, otorgando igualdad de condiciones a todos los participantes.

Posteriormente el instructor indicará el tiempo del que dispondrán los participantes para responder la evaluación. Quince minutos antes de que se termine el tiempo para la evaluación, señalará en voz alta cuanto tiempo les queda a los participantes para terminar.

1.2 Evaluación Teórica para el participante

NOMBRE DEL PARTICIPANTE	
FECHA	

A continuación encontrará trece preguntas de selección múltiple. Lea cada una de ellas con atención, seleccione la alternativa que usted considera responde a la pregunta, y anótela en la Hoja de respuestas.

Si requiere cualquier tipo de ayuda durante la evaluación, levante la mano y el instructor le ayudará.

1. ¿De qué manera se pueden presentar las instrucciones de trabajo?
a. Documentación escrita.
b. Instrucciones verbales.
c. Reuniones de equipo.
d. Planes/especificaciones.
e. Todas las anteriores.

2. El manejo del tiempo es fundamental en una organización e involucra:
a. Observar que la tarea se complete.
b. Averiguar el tiempo que tomará completar la tarea.
c. Tener en cuenta los posibles problemas o riesgos que pudieran ocurrir durante la tarea.
d. Todas la anteriores.

3. Una vez que haya recibido instrucciones de trabajo, usted debe:
a. Empezar el trabajo inmediatamente.
b. Decidir la mejor forma de secuenciar y organizar de manera segura el trabajo que le ha sido entregado.
c. Tener un descanso.
d. Ir y hablar con sus compañeros de trabajo.

4. Cuando entiende la tarea de trabajo usted puede preparar su trabajo. Ello incluye:

a. Dividir el trabajo en tareas.
b. Identificar el equipo y/o herramienta necesarios para realizar cada tarea.
c. Definir los requerimientos de seguridad y medioambiente para cada tarea.
d. Identificar tiempo para cada tarea.
e. Todas las anteriores.

5. ¿Por qué debe considerar los temas ambientales durante la etapa de planificación del trabajo?

a. Para hacer el trabajo más fácil.
b. Para prevenir efectos ambientales durante el trabajo.
c. Para agradar a su supervisor.
d. Para identificar trabajo extra que necesita ser completado.

6. El propósito de tener procedimientos de trabajo es para garantizar que los empleados:

a. Calculen el tiempo para completar el trabajo.
b. Asegurar que los empleados trabajen de manera eficiente y segura.
c. Identificar las herramientas y equipos necesarios para completar el trabajo.
d. Sólo profesionales están autorizadas para usarlos.

7. Licencias, permisos y autorizaciones que se requieran para el trabajo se deben obtener:

a. Durante el trabajo.
b. Después que el trabajo ha sido terminado.
c. Antes que empiece el trabajo.
d. Sólo las personas profesionales están autorizadas para usarlos.

8. El trabajo administrativo es importante de realizar porque:

a. Entrega un registro del trabajo realizado.
b. Ayuda a identificar cualquier problema.
c. Monitorea el rendimiento del equipo.
d. Todas las anteriores.

9. ¿Cuáles son las diferentes categorías de residuos con los que se puede encontrar?

a. Residuos generales.
b. Residuos reciclables – vidrio, aluminio, tierra.
c. Residuos infecciosos – sangre, agujas, vendajes, residuos humanos.
d. Residuos peligrosos – químicos y sustancias dañinas.
e. Todas las anteriores.

10. Un problema en el trabajo se entiende como:

a. Una situación donde algo no ocurre como quisiéramos.
b. Un mal entendido entre dos o más personas.
c. Algo que debemos evitar a como de lugar.
d. Lo que nos evita poder terminar nuestras tareas.

11. Frente a los problemas se puede reaccionar de distintas maneras, pero lo que se espera que haga es:

a. Ignorarlo y seguir adelante.
b. No seguir con nuestra tarea hasta que nos digan que hacer.
c. Dar una respuesta rápidamente sin que nadie se de cuenta de que hubo un problema.
d. Comunicarlo oportunamente y buscar la solución más adecuada.

12. Un problema en el trabajo puede suceder en:

a. Los procedimientos
b. Calidad y/o cantidad de materias primas
c. Tiempo disponible
d. Tecnología
e. Todas las anteriores

13 Hoja de respuestas para el participante

NOMBRE DEL PARTICIPANTE	
FECHA	

Escriba en la columna “Alternativa”, la letra de la respuesta que usted considera es la correcta.

	PREGUNTA	ALTERNATIVA
1	¿De qué manera se pueden presentar las instrucciones de trabajo?	
2	¿De qué formas se pueden presentar las instrucciones de trabajo?	
3	El manejo del tiempo es fundamental en una organización e involucra:	
4	Una vez que haya recibido instrucciones de trabajo, usted debe:	
5	Cuando entiende la tarea de trabajo usted puede preparar su trabajo. Ello incluye:	
6	¿Por qué debe considerar los temas ambientales durante la etapa de planificación del trabajo?	
7	El propósito de tener procedimientos de trabajo es para garantizar que los empleados:	
8	Licencias, permisos y autorizaciones que se requieran para el trabajo se deben obtener:	
9	El trabajo administrativo es importante de realizar porque:	
10	Cuáles son las diferentes categorías de residuos con los que se puede encontrar:	
11	Un problema en el trabajo se entiende como:	
12	Frente a los problemas se puede reaccionar de distintas maneras, pero lo que se espera que haga es:	
13	Un problema en el trabajo puede suceder en:	

RESULTADOS		
CANTIDAD DE RESPUESTAS	Buenas _____	Malas _____
EL CONOCIMIENTO DEL PARTICIPANTE FUE	Satisfactorio ☐	No Satisfactorio ☐
NOMBRE DEL INSTRUCTOR		
FECHA		

14 Respuestas para el instructor

1. ¿De qué manera se pueden presentar las instrucciones de trabajo?
a. Documentación escrita.
b. Instrucciones verbales.
c. Reuniones de equipo.
d. Planes/especificaciones.
e. Todas las anteriores.

2. ¿De qué formas se pueden presentar las instrucciones de trabajo?
a. Documentación escrita.
b. Instrucciones verbales.
c. Reuniones de equipo.
d. Todas las anteriores.

3. El manejo del tiempo es fundamental en una organización e involucra:
a. Observar que la tarea se complete.
b. Averiguar el tiempo que tomará completar la tarea.
c. Tener en cuenta los posibles problemas o riesgos que pudieran ocurrir durante la tarea.
d. Todas la anteriores.

4. Una vez que haya recibido instrucciones de trabajo, usted debe:
a. Empezar el trabajo inmediatamente.
b. Decidir la mejor forma de secuenciar y organizar de manera segura el trabajo que le ha sido entregado.
c. Tener un descanso.
d. Ir y hablar con sus compañeros de trabajo.

5. Cuando entiende la tarea de trabajo usted puede preparar su trabajo. Ello incluye:
a. Dividir el trabajo en tareas.
b. Identificar el equipo y/o herramienta necesarios para realizar cada tarea.
c. Definir los requerimientos de seguridad y medioambiente para cada tarea.
d. Identificar tiempo para cada tarea.
e. Todas las anteriores.

6. ¿Por qué debe considerar los temas ambientales durante la etapa de planificación del trabajo?

a. Para hacer el trabajo más fácil.
b. Para prevenir efectos ambientales durante el trabajo.
c. Para agradar a su supervisor.
d. Para identificar trabajo extra que necesita ser completado.

7. El propósito de tener procedimientos de trabajo es para garantizar que los empleados:

a. Calculen el tiempo para completar el trabajo.
b. Asegurar que los empleados trabajen de manera eficiente y segura.
c. Identificar las herramientas y equipos necesarios para completar el trabajo.
d. Sólo profesionales están autorizadas para usarlos.

8. Licencias, permisos y autorizaciones que se requieran para el trabajo se deben obtener:

a. Durante el trabajo.
b. Después que el trabajo ha sido terminado.
c. Antes que empiece el trabajo.
d. Sólo las personas profesionales están autorizadas para usarlos.

9. El trabajo administrativo es importante de realizar porque:

a. Entrega un registro del trabajo realizado.
b. Ayuda a identificar cualquier problema.
c. Monitorea el rendimiento del equipo.
d. Todas las anteriores.

10. ¿Cuáles son las diferentes categorías de residuos con los que se puede encontrar?

a. Residuos generales.
b. Residuos reciclables – vidrio, aluminio, tierra.
c. Residuos infecciosos – sangre, agujas, vendajes, residuos humanos.
d. Residuos peligrosos – químicos y sustancias dañinas.
e. Todas las anteriores.

11. Un problema en el trabajo se entiende como:

a. Una situación donde algo no ocurre como quisiéramos.
b. Un mal entendido entre dos o más personas.
c. Algo que debemos evitar a como de lugar.
d. Lo que nos evita poder terminar nuestras tareas.

12. Frente a los problemas se puede reaccionar de distintas maneras, pero lo que se espera que haga es:

a. Ignorarlo y seguir adelante.
b. No seguir con nuestra tarea hasta que nos digan que hacer.
c. Dar una respuesta rápidamente sin que nadie se de cuenta de que hubo un problema.
d. Comunicarlo oportunamente y buscar la solución más adecuada.

13. Un problema en el trabajo puede suceder en:

a. Los procedimientos.
b. Calidad y/o cantidad de materias primas.
c. Tiempo disponible.
d. Tecnología
e. Todas las anteriores.

15 Pauta de corrección para instructor

	PREGUNTA	ALTERNATIVA CORRECTA
1	¿De qué manera se pueden presentar las instrucciones de trabajo?	e
2	¿De qué formas se pueden presentar las instrucciones de trabajo?	d
3	El manejo del tiempo es fundamental en una organización e involucra:	d
4	Una vez que haya recibido instrucciones de trabajo, usted debe:	b
5	Cuando entiende la tarea de trabajo usted puede preparar su trabajo. Ello incluye:	d
6	¿Por qué debe considerar los temas ambientales durante la etapa de planificación del trabajo?	b
7	El propósito de tener procedimientos de trabajo es para garantizar que los empleados:	b
8	Licencias, permisos y autorizaciones que se requieran para el trabajo se deben obtener:	c
9	El trabajo administrativo es importante de realizar porque:	d
10	Cuáles son las diferentes categorías de residuos con los que se puede encontrar.	e
11	Un problema en el trabajo se entiende como:	a
12	Frente a los problemas se puede reaccionar de distintas maneras, pero lo que se espera que haga es:	d
13	Un problema en el trabajo puede suceder en:	e

2. Evaluación práctica

2.1 Instrucciones para el instructor

A continuación usted encontrará una actividad distinta a las anteriores, más compleja y de más larga duración que constituye la evaluación práctica de esta competencia.

Antes de realizarla, prepare todos los materiales que necesite y léala con atención.

Mientras los grupos van realizando la actividad usted debe evaluar a cada uno de los participantes con la pauta que se encuentra a continuación. Por lo que debe reproducir el número de Pautas, de acuerdo al número de participantes que tenga en el curso.

En ella encontrará un listado de criterios de evaluación. Su tarea consiste en leerlos con atención y observar si éstos se cumplen o no satisfactoriamente en cada uno de los participantes al llevar a cabo la actividad de evaluación.

2.2 Actividad práctica de evaluación "Mensaje por un tubo"

Sentido de la actividad

El sentido de esta actividad es lograr que los participantes se coordinen de tal forma que logren el objetivo como un equipo, sin individualidades.

Descripción de la actividad

Los participantes, a través de un juego, realizarán una actividad, que los llevará a interactuar, comunicando, corrigiendo y adaptando para que a través de una simple pajita transporten un trozo de papel de un lugar a otro, pasando por todo los integrantes del equipo.

Materiales

- 1 pajita o bombilla para cada integrante.
- 2 papel lustre o similar.
- 2 mesas, una para la partida y otra para la meta.

Preparación

Se dispondrá una mesa frente a la otra separadas a lo largo del salón. En una de las mesas se dejará el papel lustre, uno para cada equipo. Se entregará a cada integrante de los equipos una pajita. Se les dará unos minutos para que se organicen.

Desarrollo

El instructor:

- Dividirá al curso en 2 grupos. Es importante que el número de integrantes por grupo sea par, es fundamental que quede igual número de integrantes en cada grupo, para no generar conflicto entre los grupos.
- Pedirá que cada grupo se ubique separadamente uno del otro para que puedan trabajar sin interferirse.
- Explicará que cada grupo trabajará de manera independiente y que la actividad es para establecer UN EQUIPO.
- Indicará cual es la dinámica del juego, de acuerdo a las instrucciones del material didáctico.

- Entregará el material a cada grupo, una pajita a cada integrante y un papel lustre en la mesa.
- Otorgará un tiempo para realizar la tarea y dentro del tiempo, los integrantes de cada grupo intentarán pasar el papel lo más rápido posible a su compañero, para entregar la responsabilidad de que se les caiga a ellos el papel y para lograr el triunfo del grupo de forma acelerada, demostrando que cada uno lo hizo de forma correcta. Sin embargo es muy probable que el papel caiga una y otra vez en el mismo punto. Esto podría provocar la molestia de algunos y en otros la necesidad de reubicar a los integrantes.
- Si el papel cae, deberán iniciar desde la mesa nuevamente.
- No se podrán utilizar las manos para afirmar o mantener el papel en la pajita.
- Cuando uno de los grupos ha logrado el objetivo de llegar con el papel hasta la mesa, la actividad habrá finalizado teniendo un equipo vencedor y otro vencido.

Puesta en común

El instructor pedirá a los grupos que comenten lo realizado:

- ¿Qué fue lo que les permitió lograr el objetivo, es decir, trasladar el papel pajita por pajita hasta la mesa de meta?
- ¿Qué roles encontraron dentro del equipo, quienes lideraron, quienes acataron, quienes no participaron, quienes se limitaron a obedecer?

Solicitará al curso que vinculen esta actividad con alguna experiencia laboral que les haya tocado vivir. En el caso que tenga participantes con experiencia en el rubro minero, se les pedirá que comenten una experiencia del rubro vinculándola con la importancia de realizar trabajos en conjunto, con otros compañeros o de actividades que sean fundamentales para concretar otros trabajos con clientes internos.

Cierre

El instructor concluirá enfatizando que el trabajo en equipo es efectivamente una necesidad de las personas y de las empresas, que debe ser desarrollada y mejorada continuamente, a medida que usted realiza nuevos trabajos y tareas, debe contemplar el trabajo junto a otros para lograr un objetivo común.

2.3 Pauta para el participante

Nombre de los integrantes del grupo:

_____

_____

_____

Caso:

Realice un listado de las tareas que identifica se deben realizar en este caso:

Indiquen si visualizan problemas en la realización de alguna tarea, señalando a quién debiese ser comunicado, proponiendo alguna solución para abordarlo, indicando si la solución la puede implementar usted solo o debe pedir autorización a su supervisor para implementarla.

PROBLEMA	A QUÉ ACTIVIDAD SE VINCULA	SOLUCIÓN PROPUESTA

Ordenen las tareas en una secuencia lógica. Luego, indiquen al lado de cada una de ellas el tiempo que tomaría realizar cada una. En la tercera columna indiquen si requieren recursos (herramientas, equipos, entre otros).

ACTIVIDADES	TIEMPO	RECURSOS (CUALES)

2.4 Pauta de evaluación para el instructor

NOMBRE DEL PARTICIPANTE	
FECHA	

Observe a cada participante realizar la Actividad de Evaluación de acuerdo a las instrucciones entregadas, y evalúelo en función de los siguientes criterios de evaluación.

UNIDAD DE COMPETENCIA: Organizar el trabajo diario		
¿DEMOSTRÓ EL PARTICIPANTE LAS SIGUIENTES HABILIDADES?	**SE OBSERVA** (SATISFACTORIO)	**NO SE OBSERVA** (NO SATISFACTORIO)
Aplica las instrucciones de trabajo recibidas correctamente.	☐	☐
Realiza una lista de las tareas que se requieren llevar a cabo para cumplir con el trabajo solicitado.	☐	☐
Determina una secuencia coherente para realizar las tareas.	☐	☐
Identifica el tiempo que se requiere para llevar a cabo el trabajo.	☐	☐
Realiza una lista de los recursos necesarios para realizar el trabajo.	☐	☐
Identifica, antes de comenzar la tarea, las herramientas y/o equipos que se requieren para llevarla a cabo.	☐	☐
Revisa las políticas y procedimientos de la empresa asociados a la tarea, antes de realizar el trabajo.	☐	☐
Identifica problemas en la realización de las tareas.	☐	☐
Comunica oportunamente y a quién corresponda la ocurrencia de problemas.	☐	☐
Propone soluciones a problemas que se presentan en la realización de las tareas.	☐	☐
Gestiona autorizaciones para implementar soluciones a los problemas, cuando es necesario.	☐	☐
Implementa soluciones ante problemas para realizar las tareas.	☐	☐
Realiza tareas de acuerdo a definición previa.	☐	☐

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN		
LOS RESULTADOS DEL PARTICIPANTE SON SATISFACTORIOS	SÍ	NO
NOMBRE DEL INSTRUCTOR		
FIRMA DEL INSTRUCTOR		
FECHA		

Consejo de Competencias Mineras
Apoquindo 3500, Piso 7,
Las Condes, Santiago.
Teléfono: (562) 2347 2200
www.ccminero.cl

AngloAmerican

BARRICK

bhpbilliton
resourcing the future

CODELCO
Orgullo de Todos

COLLAHUASI

FREEPORT-McMoRAN
COPPER & GOLD

GLENCORE

GRUPO
ANTOFAGASTA
MINERALS

LUMINA
COPPER CHILE

Teck

YAMANAGOLD