



PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DE  
VALPARAÍSO



**Propuesta Plan Formación Bianual**  
**Personal de Administración y Servicios**  
**Dirección General de Asuntos Económicos y Administrativos**

Valparaíso, 2018



## PRESENTACIÓN

El siguiente documento da a conocer, los cursos que componen la Propuesta de Plan Formación bianual para el Personal de Administración y Servicios de la Dirección General de Asuntos Económicos y Administrativos (DGAEA) de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso (PUCV).

La Propuesta ha sido elaborada por el Programa Calidad de Servicio (PCS) y su lineamiento se circunscribe en el ámbito del mejoramiento permanente de la calidad de servicio institucional, definido por la DGAEA, el que, en la actualidad coincide con el lineamiento estratégico institucional “Universidad de Calidad y Sostenible”, del Plan de Desarrollo Estratégico Institucional 2017-2022.

Este Plan obedece a una necesidad institucional, que busca contribuir al desarrollo laboral e individual del Personal, y a su vez, es un requisito para cumplir con los estándares de desempeño esperados por la Universidad en los años venideros.

## OBJETIVO

Fortalecer las competencias del Personal de Administración y Servicios de la Dirección General de Asuntos Económicos y Administrativos de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, con el propósito de entregar conocimientos y herramientas que le permitan perfeccionarse y faciliten su desempeño laboral.

El Plan tiene como propósito entregar conocimientos teóricos y prácticos a todo el Personal de Administración y Servicios de la DGAEA, los que se desarrollarán en tres Programas específicos que a continuación se mencionan:

1. **Jornada Capacitación** – “Bienvenido a la PUCV”.
2. **Capacitación General** – “Servir con Calidad”.
3. **Capacitación Segmentos** – “Fortaleciendo el Trabajo”.

Nombre Curso	2018 Semestre 1	2018 Semestre 2	2019 Semestre 1	2019 Semestre 2
1. Jornada Capacitación – “Bienvenido a la PUCV”.	X	X		
2. Capacitación General – “Servir con Calidad”.			X	
3. Capacitación Segmentos – “Fortaleciendo el Trabajo”.				X



PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DE  
VALPARAÍSO



## **Jornada Capacitación “Bienvenido a la PUCV”**

**Personal de Administración y Servicios**

**Dirección General de Asuntos Económicos y Administrativos**

Valparaíso, 2018



## PRESENTACIÓN

El presente documento, da a conocer la “Jornada de Capacitación – Bienvenido a la PUCV”, la cual pretende ser un espacio de conocimiento y encuentro, en el que el personal de la Dirección General de Asuntos Económicos y Administrativos, (DGAEA), podrán conocer la Institución desde un enfoque integral, que abarca su historia, valores, funciones principales, compromiso con la comunidad y la importancia de las personas, a la hora de cumplir los objetivos institucionales.

## DESCRIPCIÓN O RESUMEN

La preocupación por las personas ha sido un sello en la DGAEA, por lo cual año a año, esta Dirección General, busca fórmulas, para mejorar la experiencia de los trabajadores que la componen, y a su vez, entregar herramientas que aporten, tanto en su vida laboral como personal. En este contexto, la DGAEA, desarrollará esta Jornada de Capacitación, ofreciendo así, no sólo contenidos y herramientas que mejoren su desempeño, sino que, además serán entregados en un espacio y ambiente distinto al laboral, a modo de enriquecer aún más la experiencia de los trabajadores en estas instancias.

## OBJETIVOS

### Objetivo Principal

- Dar a conocer a los participantes, aspectos fundamentales de la institución de la que forman parte, a modo que puedan conocer y reconocer, cómo sus labores cotidianas se vinculan a un fin institucional mayor al que se percibe desde los distintos puestos de trabajo.

### Objetivos específicos

- Dar a quiénes se integren a la DGAEA, nociones generales respecto a la PUCV, su estructura y su funcionamiento, con el fin de que puedan empezar su paso por la Universidad, obteniendo conocimiento relevante que les permita desarrollarse como laboralmente.
- Ofrecer un espacio en el que los participantes puedan conocerse entre sí, generar nuevos lazos, compartir en un ambiente distinto, y de paso, enterarse de las funciones que desempeñan otros trabajadores de las diferentes áreas de la DGAEA.

## ESTRUCTURA DE LA JORNADA

La metodología empleada para desarrollar las temáticas planteadas en esta capacitación, se pretenden lograr a través de cuatro momentos. Cada segmento contará de información entregada y discutida por el relator y los participantes, además de dinámicas, en las cuales los asistentes podrán tratar estos contenidos de manera lúdica y amigable.

- Primera Parte:** Bienvenida PUCV – Historia – Valores – PUCV Hoy.
- Segunda Parte:** PUCV estructura orgánica – PUCV procesos – Desarrollo Laboral.
- Tercera Parte:** Derecho a Saber – Riesgos Psicosociales – Prevención PUCV.
- Cuarta Parte:** Calidad del Servicio – Trabajo Colaborativo – Cierre de Jornada.

## METODOLOGÍA

La Metodología para cumplir los objetivos propuestos para esta actividad, será a través de un formato que contempla tres momentos para cada parte de esta jornada

- Exposición y discusión de Contenidos
- Dinámica de Participación
- Espacio de Reflexión a modo de Cierre

**Participantes:** Todo el personal de la DGAEA.

**Lugar de realización:** Quinta Compton PUCV, Valparaíso. (Sugerencia de ambiente distinto al habitual).

**Duración:** 8 horas

**Fecha:** Primera semana del mes

**Horario:** 08:30 a 17:00 hrs.

**Certificación:** Por definir

**Impartido por:** Por definir.

## PRIMERA PARTE: Bienvenida PUCV – Historia – Valores – PUCV Hoy

### CONTENIDOS EXPOSICIÓN

- **Historia:** Fundación, hitos, evolución PUCV a través de los años.
- **Valores:** Explicación del sello valórico institucional, su origen, fundamentos y alcances.
- **PUCV hoy:** Estado Actual de la PUCV, su relación con el entorno y los desafíos a través de su Plan de Desarrollo Estratégico Institucional.

**Dinámica:** Lluvia de Palabras, Presente, Futuro y Desafíos PUCV.

**Duración:** 45 minutos.

**Objetivo:** Según los contenidos tratados, los participantes den a conocer algunas nociones respecto a la PUCV, tanto en el presente como para futuro, y a su vez, cómo se proyectan en ésta y cuál es su rol.

**Materiales:** Lápiz, papel y fondo con diseños gráficos que den cuenta de tres momentos. PUCV actual, El Camino hacia el Futuro y PUCV en el futuro.

**Grupos:** No Aplica

### Metodología

**Paso 1.** El relator explica los pasos a seguir de la dinámica y su finalidad.

**Paso 2** Se entregan 9 papeles a cada asistente. Diferenciados por color (3 de cada color)

**Paso 3.** Una vez que los asistentes reciban los papeles, deberán escribir una palabra en cada uno de ellos. En los tres papeles de un color, deberán escribir tres palabras que según ellos definan la Universidad. En los papeles de un segundo color, deberán escribir tres palabras de cómo creen que será la PUCV en un futuro no lejano, y en los papeles del tercer color, deberán en tres palabras definir qué harían ellos para llegar a esa Universidad del Futuro que visualizan.

**Paso 4.** El relator recogerá los papeles, los dispondrá en el afiche instalado, para dar a conocer lo que los asistentes consideran que define los tres momentos descritos.

**Paso 5.** El relator tendrá que identificar los hallazgos relevantes e invitar a discutir a los asistentes respecto de lo expuesto.



## Recomendaciones:

- Al ser la primera dinámica de la Jornada, se recomienda que el Relator mantenga un tono ameno y cordial para con los asistentes, a modo de empezar sin mayores dificultades, creando lazos, empatía, los cuáles servirán para el buen desarrollo del resto de la Jornada.
- Procurar no hacer juicios, respecto de lo que los asistentes escriban o comenten, a modo de incentivar la participación durante el resto de la Jornada.
- Prestar atención al ánimo y disposición de los asistentes, con el fin de poder detectar a aquellas personas dispuestas a participar y las que se muestran menos colaboradoras, y así poder potenciar a los asistentes más positivos y evitar que éstos se vean afectados, por aquellos que no demuestran interés.

## SEGUNDA PARTE: PUCV Estructura Orgánica – PUCV Procesos – Desarrollo Laboral.

### CONTENIDOS EXPOSICIÓN

- **Estructura Orgánica:** Mirada organizacional a la PUCV y sus principales funciones.
- **PUCV Procesos:** Funcionamiento, Beneficios, Información Relevante, áreas de interés.
- **Desarrollo Laboral:** Concursos Movilidad Interna – Formación y Capacitación Institucional.

**Dinámica:** Buenas Prácticas PUCV

**Duración:** 45 minutos

**Objetivo:** Que, con los contenidos ya tratados en la jornada, los trabajadores puedan identificar de una lista de prácticas laborales, cuáles de éstas podrían servir para obtener beneficios al interior de la Universidad.

**Materiales:** Lista de Prácticas Laborales para cada grupo.

**Grupos:** De 4 a 6 personas de acuerdo a los asistentes.

## Metodología

**Paso 1.** El relator explica los pasos a seguir de la dinámica y su finalidad.

**Paso 2.** El relator pedirá a los asistentes que se separen en grupos.

**Paso 3.** El relator dará una lista de prácticas laborales, donde los asistentes deberán identificar cuáles son positivas y cuáles no y el por qué para ambos casos.

**Paso 4.** Transcurridos 15 minutos aproximadamente, el relator invitará a los distintos grupos a compartir sus apreciaciones con el resto de los participantes.

### Recomendaciones

- Mostrar interés y dinamismo en todo momento, para no generar resistencia por parte de los asistentes.
- Que los grupos sean homogéneos y equilibrados, para que ninguno se sienta en desventaja.
- Explicar en todo momento que no es una competencia, sólo se comparten experiencias.

### TERCERA PARTE: Derecho a Saber – Riesgos Psicosociales – Prevención PUCV.

#### CONTENIDOS EXPOSICIÓN

- **Derecho a Saber:** Exposición de los riesgos a los que se enfrentan los trabajadores desde sus distintas funciones.
- **Riesgos Psicosociales:** ¿Qué son? ¿Cuál es su importancia? ¿Cómo prevenirlos?
- **Prevención PUCV:** Información general de cómo funciona la Prevención de Riesgos en la PUCV.

#### Dinámica: Reconozcamos los Riesgos

**Duración:** 40 minutos.

**Objetivo:** Que los asistentes reconozcan a través de la revisión de algunos casos (videos e imágenes) a qué riesgos se ven expuestos los trabajadores en cada caso exhibido.

**Materiales:** Video e imágenes.



**Grupos:** No aplica

### **Metodología**

**Paso 1.** Se exhibirán a través de material audiovisual, casos que muestren alguna condición, acción o situación de riesgo.

**Paso 2.** Se invitará a los asistentes a reconocer las situaciones de riesgo y se compartirán ideas al respecto.

**Paso 3.** El relator invitará a la reflexión sobre los riesgos y cómo evitarlos, a modo de cierre de esta parte de la Jornada.

### **Recomendaciones**

- Que el material exhibido sea atractivo para los asistentes, y a su vez, que muestre distintas situaciones de riesgo que abarque la mayor cantidad de áreas posibles, a modo que existan mayores grados de identificación.
- Invitar a participar de manera lúdica y en tono ameno, con el objetivo de que los asistentes tengan confianza para participar y disfruten de la dinámica.

## **CUARTA PARTE: Calidad del Servicio – Trabajo Colaborativo – Cierre de Jornada.**

### **CONTENIDOS EXPOSICIÓN**

- **Calidad del Servicio:** ¿Qué es Calidad? ¿Cómo se practica? ¿Cómo obtenemos mejores resultados?
- **Trabajo Colaborativo:** Tipos de Trabajo, ¿Qué es el Trabajo Colaborativo y cuáles son sus ventajas?
- **Cierre de Jornada:** Repaso breve de la Jornada, Espacio de reflexión y conversación.

**Dinámica final:** Bienvenido a la PUCV – Cierre.

**Objetivo:** Que los participantes puedan compartir su experiencia y conclusiones de la Jornada.

**Duración:** 30 minutos.

**Materiales:** No aplica.

**GRUPOS:** Grupos de 6 personas.

## Metodología

**Paso 1.** Relator pide a los asistentes que se dividan en grupos de 6 personas y les otorgará preguntas que insten al diálogo al interior de cada grupo.

**Paso 2.** Los grupos deberán discutir respecto a las preguntas entregadas por el relator durante 10 minutos.

**Paso 3.** Cada Grupo deberá elegir un representante, el cual deberá compartir las conclusiones al resto de los asistentes.

## Recomendaciones

- Que los grupos se elijan por afinidad, a modo de que la confianza aporte a la discusión interna.
- Invitar a los participantes a rescatar lo positivo de la experiencia.
- En caso de haber apreciaciones negativas respecto a la Jornada, abordarlo con una mirada hacia futuro y que dichas observaciones ayuden a mejorar esta experiencia.

## PROGRAMA

### Jornada Capacitación – “Bienvenidos a la PUCV”

#### Personal Administrativo y Servicios DGAEA

HORA	Etapas	TEMAS	ACTIVIDADES
08:30 a 08:45	<b>Primera Parte</b>	<b>Inicio Jornada.</b>	Ingreso y registro de asistentes, Palabras de Bienvenida - Presentación de los Participantes. Explicación general de la jornada.
08:45 a 09:45		<b>Historia y Valores PUCV - PUCV Actual y desafíos (PDEI).</b>	Exposición y discusión de Contenidos.
09:45 a 10:30		<b>Dinámica 1. “Qué es la PUCV”.</b>	Dinámica participación general.
10:30 a 10:45		<b>Cierre de la Primera Parte.</b>	Espacio de reflexión.
10:45 a 11:05	<b>Pausa Café</b>		
11:05 a 11:50	<b>Segunda Parte</b>	<b>PUCV Estructura Orgánica – PUCV Procesos – Desarrollo Laboral.</b>	Exposición y Discusión de Contenidos
11:50 a 12:35		<b>Dinámica 2.</b>	Dinámica participación Grupal.
12:35 a 12:50		<b>Cierre de la Segunda Parte.</b>	Espacio de reflexión.
12:50 a 14:00	<b>Almuerzo</b>		
14:00 a 14:50	<b>Tercera Parte</b>	<b>Derecho a Saber – Riesgos Psicosociales – Prevención PUCV.</b>	Exposición y Discusión de contenidos
14:50 a 15:30		<b>Dinámica 3. “Reconozcamos los Riesgos”</b>	Dinámica Participación General.
15:30 a 15:40		<b>Cierre de la tercera parte.</b>	Espacio de reflexión.
15:40 a 15:50	<b>Pausa Café</b>		
15:50 a 16:20	<b>Cuarta Parte</b>	<b>Calidad del Servicio – Trabajo Colaborativo – Cierre de Jornada.</b>	Exposición y Discusión de contenidos
16:20 a 16:50		<b>Dinámica 4. “Bienvenido a la PUCV”</b>	Dinámica Participación Grupal.
16:50 a 17:00		<b>Cierre de la Jornada</b>	Espacio de Reflexión y Cierre de la Jornada.
17:00		<b>Cierre Jornada</b>	

**\*No se define relatores, debido a que desconocemos la disponibilidad de otras áreas para con esta instancia.**



PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DE  
VALPARAÍSO



**Programa Capacitación “Servir con Calidad – DGAEA”**

**Personal de Administración y Servicios**

**Dirección General de Asuntos Económicos y Administrativos**

Valparaíso, 2018



## PRESENTACIÓN

El Programa de capacitación “Servir con Calidad”, busca entregar herramientas y conocimientos sobre la Calidad de Servicio, a todos aquellos funcionarios dependientes de la Dirección General de Asuntos Económicos y Administrativos de la PUCV, en un formato adaptado de acuerdo al tipo de trabajo que realizan los trabajadores de la DGAEA, quienes interactúan con distintas áreas de trabajo y tipos de usuario a través de sus labores.

## DESCRIPCIÓN O RESUMEN

El programa consta de un Curso apuntado a la Calidad de Servicio, el cual se impartirá en dos segmentos de trabajadores, debido a la pertinencia de los contenidos y ejemplos prácticos para cada uno de ellos.

## OBJETIVOS

### Objetivo Principal

Entregar a los trabajadores pertenecientes a la Dirección General de Asuntos Económicos y Administrativos de la PUCV, información clara sobre la relevancia del trabajo bien realizado y la importancia de un usuario satisfecho; valorando el compromiso y la búsqueda de la eficiencia en las labores que cada trabajador desempeña y los beneficios que esto trae consigo.

### Objetivos específicos

- Resaltar el valor de la cultura PUCV, la cual promueve el Compromiso, la Responsabilidad y la Excelencia, con el fin de obtener resultados óptimos y satisfacer las necesidades de los distintos usuarios.
- Potenciar las habilidades personales, mediante el reconocimiento de las propias áreas de fortaleza y oportunidad.
- Promover que cada uno de los participantes se reconozca como parte de la calidad y profesionalismo que promueve la organización.

## ESTRUCTURA DEL PROGRAMA

El Programa consta de un curso, impartido en dos instancias de capacitación, las cuales si bien, mostrarán contenidos similares cada una, se impartirán de acuerdo al área al que pertenezcan los trabajadores que participan en cada una de las modalidades.

**Curso “Servir con Calidad”- Orientado a Personal Labores Operativas y Personal de Servicios y Vigilancia.**

**Curso “Servir con Calidad”- Orientado a Personal Administrativo, Profesionales y Técnicos.**

## COMPETENCIAS Y PERFIL DEL PARTICIPANTE

Una vez completado el curso, los participantes conocerán algunas nociones básicas de la Calidad de Servicio; además habrán discutido respecto de su importancia y de cómo la mejora de su desempeño y resultados laborales, genera situaciones beneficiosas para la experiencia laboral y de vida de cada trabajador.

## METODOLOGÍA

La metodología mediante la cual se llevará a cabo este curso, será a través de una sesión de clases teórico prácticas presenciales, en las cuáles se desarrollarán los cuatro módulos que componen este curso.

**Participantes:** Todo el personal de la DGAEA, dividido en dos Segmentos.

**Lugar de realización:** Por definir

**Duración:** Una sesión de 4 horas.

**Fechas: Inicio:** agosto 2018

**Horario:** 09: 00 a 13:00 hrs.

**Certificación:** Por definir

**Impartido por:** Por definir.



## PRIMERA PARTE: MÓDULO 1 “Introducción a la Calidad de Servicio”

En este módulo, se expondrá y discutirá principalmente el concepto Calidad de Servicio, su origen e importancia, además de ejemplos como conseguir mejores resultados, adaptados a las distintas áreas de trabajo de la DGAEA.

### EXPOSICIÓN Y DISCUSIÓN DE CONTENIDOS (45 min.)

- Calidad, definición, discusión del concepto y ejemplos prácticos.
- Eficiencia, definición, discusión del concepto y ejemplos prácticos.
- Calidad del Servicio PUCV, su importancia y cómo conseguirla.

### Dinámica 1: Producto o Tarea de Calidad

**Duración:** 30 minutos

**Objetivo:** Poner en práctica los contenidos tratados, a través de una tarea sencilla, pero que requiera organización para lograr un buen resultado.

**Materiales:** Por definir, según producto o tarea a desarrollar.

**Grupos:** 4 personas.

#### Metodología:

**Paso 1:** Los participantes se dividirán en grupos de a 4 personas, a quienes se les entregarán materiales para desarrollar un producto o tarea, que a simple vista no represente mayor desafío.

**Paso 2:** Los participantes deben desarrollar el producto o la tarea, en el tiempo que les dé el relator.

**Paso 3:** Una vez transcurrido el tiempo, los participantes presentarán sus productos al resto, para así dar paso a la conversación de cierre de la dinámica.

### Recomendaciones

- Que la tarea o producto que da sentido a la dinámica, contenga diferentes grados de complejidad, para que así, se pueda poner en práctica la importancia de un trabajo bien realizado.

## SEGUNDA PARTE: MÓDULO 2 “Comunicación Orientada a la Calidad y a la Satisfacción de los Usuarios”.

### EXPOSICIÓN Y DISCUSIÓN DE CONTENIDOS (45 min.)

- Importancia de la Comunicación en Organizaciones.
- Comunicación Efectiva, definición, ventajas y ejemplos prácticos.
- Comunicación y su rol en la satisfacción de los usuarios.

### Dinámica 2: Juego de Roles / Situaciones de Atención de Calidad.

**Duración:** 30 minutos

**Objetivo:** Poner en práctica, los contenidos tratados, a través de la representación de una situación a la que los trabajadores puedan verse enfrentados.

**Materiales:** Documentos que expliquen la dinámica y describan situación a interpretar.

**Grupos:** 4 personas

### Metodología:

**Paso 1:** El relator explica la Dinámica, entrega a cada uno de los grupos un caso a representar.

**Paso 2:** Uno de los participantes de cada grupo, será escogido como cliente, quién interactuará con los miembros de otro grupo, intentando complicar a quiénes están a cargo del servicio representado.

**Paso 3:** Una vez preparados los grupos, se dará paso a las representaciones a los demás participantes, el relator deberá estar atento, para dar inicio y término a cada representación.

**Paso 4:** Tras todas las representaciones, se pasará a la conversación final de la dinámica, en la que se compartirán observaciones y se darán conclusiones de acuerdo a cada situación.

### Recomendaciones

- El relator deberá poner énfasis en los objetivos de la representación, por un lado, a las labores previas que se deben generar para mitigar el conflicto y, por otro lado, en que a pesar de la dificultad en la atención el cliente pueda retirarse satisfecho.

## PROGRAMA

### “SERVIR CON CALIDAD - DGAEA”

HORA	Etapas	TEMAS	ACTIVIDADES
09:00 a 09:30	<b>Primera Parte</b>	<b>Bienvenida al Curso</b>	Ingreso y registro de asistentes, introducción y explicación de la jornada.
09:30 10:15		<b>Exposición y Discusión de contenidos</b>	Exposición de contenidos, con apoyo visual o audio visual, con participación de asistentes.
10:15 a 11:00		<b>Dinámica 1</b>	Producto o Tarea de Calidad
11:00 a 11:20	<b>Pausa Café</b>		
11:20 a 12:05	<b>Segunda Parte</b>	<b>Exposición y Discusión de Contenidos</b>	Exposición de contenidos, con apoyo visual o audio visual, con participación de asistentes.
12:05 a 12:50		<b>Dinámica 2</b>	Juego de Roles / Situaciones de Atención de Calidad.
12:50 a 13:00		<b>Cierre de la Jornada</b>	Conclusiones finales, cierre de la jornada.



PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DE  
VALPARAÍSO



**Programa Capacitación “Fortaleciendo el Trabajo”**  
**Personal de Administración y Servicios**  
**Dirección General de Asuntos Económicos y Administrativos**

Valparaíso, 2018



## PRESENTACIÓN

El Programa de capacitación laboral “Fortaleciendo el Trabajo”, está orientado a mejorar los resultados laborales de todos aquellos funcionarios dependientes de la Dirección General de Asuntos Económicos y Administrativos de la PUCV.

## DESCRIPCIÓN O RESUMEN

El programa está compuesto por dos Cursos, el primero “Planificación del Trabajo y Optimización del Tiempo” orientado principalmente hacia la Planificación de Tareas, y a su vez, la Optimización y Administración Eficiente del Tiempo laboral; el segundo curso, “Liderazgo y Manejo de Conflictos” se centra en definiciones, ejemplos y tipos de liderazgo, además de estar orientado hacia el manejo y resolución de conflictos laborales.

## OBJETIVOS

### Objetivo Principal

Entregar información a los trabajadores dependientes de la Dirección General de Asuntos Económicos y administrativos de la PUCV sobre temas que les permitan mejorar su experiencia laboral, destacando la importancia de los valores institucionales, la relevancia del trabajo programado y planificado, el liderazgo y la resolución de conflictos.

### Objetivos específicos

- Mejorar la experiencia laboral de los trabajadores, a través de las herramientas y conceptos impartidos en este Programa.
- Dar a conocer una serie de conceptos fundamentales de organizaciones, útiles para cualquier miembro de una organización compleja como lo es la PUCV.

## **Curso 1: “Planificación del Trabajo y Optimización del Tiempo”**

**\*Personal Labores Operativas y Personal de Servicios y Vigilancia**

### **COMPETENCIAS Y PERFIL DEL PARTICIPANTE**

El curso está orientado hacia los trabajadores de Servicio y Vigilancia, Unidades que componen la DGEA; quienes una vez realizado el curso, obtendrán nociones generales de cómo realizar sus tareas de manera más eficiente, usando herramientas que los ayuden a cumplir dicho objetivo, además se les entregará datos útiles respecto de la optimización y buen manejo del tiempo laboral.

### **METODOLOGÍA**

El curso se llevará a cabo, a través de una sesión de clases teórico-prácticas presenciales, en las cuales se desarrollarán los dos módulos que lo componen.

**Participantes:** Personal DGAEA que cumple labores operativas y personal de servicio y vigilancia.

**Lugar de realización:** Por definir.

**Duración:** 1 sesión de 4 horas.

**Fechas: Inicio:** abril 2019.

**Horario:** 09:00 a 13:00 hrs.

**Certificación:** Por definir.

**Impartido por:** Por definir.

### **PRIMERA PARTE: MÓDULO 1: “Planificación del Trabajo”**

A través de este módulo, los participantes podrán recibir conocimientos y conocer algunas herramientas de trabajo, las cuales les permitirían trabajar de forma ordenada y optimizando su tiempo, lo que facilitará sus quehaceres, y de paso, les permitirá obtener mejores resultados y eficiencia en su desempeño.



### Dinámica 1: Presentación “Nombre - Calidad”

**Duración:** 30 minutos.

**Objetivo:** Generar un ambiente de confianza, con el fin de motivar la participación de los asistentes y que éstos puedan sentirse cómodos al realizar la actividad.

**Materiales:** No aplica

**Grupos:** No aplica

### Metodología

**Paso 1** El relator se presenta y entrega las indicaciones de la dinámica.

**Paso 2** Los asistentes se ponen de pie, formando un círculo en el medio de la sala.

**Paso 3** El relator comienza presentándose y nombrando una característica personal (que lo defina), la cual debe comenzar con la primera letra de su nombre.

**Paso 4** Los asistentes deben hacer la misma presentación que realizó el relator, para que todos los demás participantes conozcan el nombre de sus compañeros y además se genere un ambiente distendido.

### Recomendaciones

- Invitar a participar a los asistentes con energía y dinamismo, para conseguir motivarlos y lograr que se genere un momento ameno.
- El relator debe mantener un trato amable y empático para cumplir el objetivo de la actividad.
- La dinámica se puede adaptar en caso de que algún participante agregue alguna sugerencia de elemento a incluir en la presentación.

### EXPOSICIÓN Y DISCUSIÓN DE CONTENIDOS (45 min.)

- Planificar, Definición, por qué planificar y sus ventajas.
- Herramientas para planificar las tareas.
- Técnicas para el trabajo eficiente.

## Dinámica 2: Desarrollo de Caso (planificación, ventajas y herramientas)

**Duración:** 45 minutos

**Objetivo:** Dar a conocer a los participantes la importancia de la organización, y a su vez, las ventajas que trae consigo la planificación de las tareas.

**Materiales:** Cartulinas y plumones.

**Grupos:** 5 integrantes.

### Metodología

**Paso 1** El relator mostrará un caso donde se realice un trabajo de desprolijo, sin previa planificación y orden; luego entregará las indicaciones de la actividad.

**Paso 2** Se formarán grupos de 5 personas, a los que se les asignará cartulina y plumón.

**Paso 3** Los integrantes de cada grupo deberán debatir sobre la situación del caso, siendo capaz de detectar las falencias, y mencionar las ventajas y herramientas que deberían haberse implementado para obtener un mejor resultado, las cuales deberán quedar plasmada en la cartulina.

**Paso 4** Cada grupo deberá elegir a un representante, el cual deberá exponer las conclusiones y todo lo que se obtuvo del debate en su grupo.

### Recomendaciones

- Se recomienda que el Relator mantenga un tono ameno y cordial, para que logre cercanía con los participantes, y el desarrollo de la clase permita fluidez, cumpliéndose así el objetivo principal respecto a la participación.
- Que el relator sea claro y utilice un vocabulario sencillo, para que se comprenda los contenidos expuestos.
- Que el material utilizado sea atractivo, para captar la atención de los participantes.

## SEGUNDA PARTE: MÓDULO 2: Administración del tiempo

En este módulo se entregarán distintas técnicas para definir y administrar el tiempo, lo cual permitirá que los participantes logren ordenar sus tareas y funciones, según prioridad; junto con lo anterior, la información será contrastada con los contenidos revisados en el primer módulo, para que así puedan identificar las ventajas que tiene el trabajo planificado y la mejora en la productividad, tanto para ellos como para la organización.

### EXPOSICIÓN Y DISCUSIÓN DE CONTENIDOS (45 min.)

- Tiempo y Eficiencia.
- Administración del Tiempo Laboral.
- Datos útiles para aprovechar mejor nuestra jornada.

### Dinámica 3: “Manos a la obra”

**Duración:** 35 min.

**Objetivo:** Entregar herramientas a los participantes para que puedan optimizar sus tiempos, y junto con ello facilitar su trabajo, logrando el cumplimiento de todas sus labores.

**Materiales:** Lápiz y papel

**Grupos:** 3 personas

### Metodología

**Paso 1** El relator entregará las instrucciones de la actividad y explicará la metodología.

**Paso 2** Se formarán grupos de 3 personas las que serán designadas por el relator.

**Paso 3** Las personas tendrán que poner en práctica lo aprendido, deberán conversar respecto a los contenidos entregados por el relator, posteriormente hacer una lista con los pasos a seguir para optimizar el tiempo, diferenciando lo urgente de lo importante.

**Paso 4** El relator elegirá al azar a algunos participantes para que expongan el resultado de su actividad y entre todos los asistentes puedan conversar y debatir respecto a la dinámica.

**Recomendaciones:**

- Evitar hacer juicios, respecto de los comentarios de los asistentes, en cuanto a la actividad, a modo de incentivar la participación.
- Mantener un trato empático y cordial en todo momento.
- Mostrar dinamismo e interés, con el fin de evitar resistencia, por parte de los participantes.

## PROGRAMA

### “Fortaleciendo el Trabajo”

#### Módulo 1: “Planificación del Trabajo” y Módulo 2: “Administración del Tiempo”

#### Personal Labores Operativas y Personal de Servicios y Vigilancia DGAEA

HORA	Etapas	TEMAS	ACTIVIDADES
09:00 a 09:30	<b>Primera Parte Módulo 1</b>	<b>Inicio jornada- Dinámica 1: Presentación ” Nombre-Cualidad”</b>	Ingreso y registro de asistentes, presentación del relator y de los participantes, a través de una dinámica.
09:30 10:15		<b>Exposición y discusión de contenidos</b>	El relator entregará los contenidos, a través de presentaciones en power point y videos, “planificación, ventajas, herramientas y técnicas”.
10:15 a 11:00		<b>Dinámica 2: “ Desarrollo de caso”</b>	Dinámica participación grupal, análisis de caso, exposición, debate y conclusiones para finalizar.
11:00 a 11:30	<b>Pausa Café</b>		
11:30 a 12:25	<b>Segunda Parte Módulo 2</b>	<b>Exposición y discusión de contenidos</b>	El relator expondrá contenidos a través de presentaciones en power point, “definición y administración del tiempo y diferencia entre lo urgente y lo importante”
12:25 a 13:00		<b>Dinámica 3: “Manos a la obra”</b>	Se formarán grupos de 3 personas, las cuales deberán poner en práctica lo aprendido, se finaliza con exposición y conversación.

#### Curso 2: “Liderazgo y Manejo de Conflictos”

#### \*Personal Administrativo, Profesionales y Técnicos

### COMPETENCIAS Y PERFIL DEL PARTICIPANTE

El curso está orientado al personal de la DGAEA que desempeña funciones Profesionales y Administrativas, quienes una vez realizado el curso, habrán obtenido información necesaria respecto del ejercicio del liderazgo y a su vez, cómo este liderazgo puede ser fundamental a la hora de resolver conflictos.

## METODOLOGÍA

El curso se llevará a cabo, a través de una sesión de clases teórico-prácticas presenciales, en las cuáles se desarrollarán los dos módulos que lo componen.

**Lugar de realización:** Por definir

**Duración:** 1 sesión de 4 horas.

**Fechas: Inicio:** abril 2019

**Horario:** 09:00 a 13:00 hrs

**Certificación:** Por definir

**Impartido por:** Por definir.

## PRIMERA PARTE: Módulo 1: “Liderazgo”

Este módulo tiene como propósito, dar a conocer a los participantes definiciones fundamentales respecto al liderazgo y se emplearán algunos ejemplos prácticos, a modo de facilitar el aprendizaje, además de poder identificar los tipos de liderazgos existentes y su importancia.

### Dinámica 1: Presentación “Nombre - Calidad”

**Duración:** 30 minutos.

**Objetivo:** Generar un ambiente de confianza, con el fin de motivar la participación de los asistentes y que éstos puedan sentirse cómodos al realizar la actividad.

**Materiales:** No aplica

**Grupos:** No aplica



## Metodología

**Paso 1** El relator se presenta y entrega las indicaciones de la dinámica.

**Paso 2** Los asistentes se ponen de pie, formando un círculo en el medio de la sala.

**Paso 3** El relator comienza presentándose y nombrando una característica personal (que lo defina), la cual debe comenzar con la primera letra de su nombre.

**Paso 4** Los asistentes deben hacer la misma presentación que realizó el relator, para que todos los demás participantes conozcan el nombre de sus compañeros y además se genere un ambiente distendido.

## Recomendaciones

- Invitar a participar a los asistentes con energía y dinamismo, para conseguir motivarlos y lograr que se genere un momento ameno.
- El relator debe mantener una trato amable y empático para cumplir el objetivo de la actividad.
- La dinámica se puede adaptar en caso de que algún participante agregue alguna sugerencia de elemento a incluir en la presentación.

## EXPOSICIÓN Y DISCUSIÓN DE CONTENIDOS (45 min.)

- Liderazgo, definición, discusión del concepto y ejemplos prácticos.
- Tipos de Liderazgo.
- Liderazgo en la PUCV, su importancia y cómo llevarlo a la práctica.

## Dinámica 2: Video- Conversación -Estilos de Liderazgos

**Duración:** 45 min.

**Objetivo:** Lograr identificar los tipos de liderazgos, reflexionar respecto a los resultados y la eficiencia y ejemplificar estilos de liderazgos percibidos en la PUCV.

**Materiales:** Cartulinas y Plumones.

**Grupos:** 4 personas.

## Metodología

**Paso 1** El relator entregará las indicaciones de la dinámica.

**Paso 2** Se formarán grupos de 4 personas, los cuales serán designados por el relator.

**Paso 3** El relator mostrará un video, con el fin que los asistentes debatan sobre el mismo, e identifiquen los tipos de liderazgos, detectando los que generan resultados positivos y negativos.

**Paso 4** Se designará a una persona por grupo, la cual será elegida por sus mismos compañeros, la que se encargará de exponer los comentarios y conclusiones obtenidos de su grupo.

## Recomendaciones

- Evitar juicios, para que los asistentes sientan confianza y puedan emitir opiniones y no tengan inconvenientes en participar.
- Mantener un trato amable y cordial durante toda la actividad.

## SEGUNDA PARTE MÓDULO 2: “Manejo de Conflictos”

Este módulo tiene como finalidad dar a conocer a los participantes, la importancia del Manejo de Conflictos al interior de una organización, ya sea para mejorar el clima laboral, las relaciones interpersonales, el desempeño y el logro de las metas. Además de entregar información respecto a cómo llevarlo a la práctica.

## EXPOSICIÓN Y DISCUSIÓN DE CONTENIDOS (45 min.)

- Manejo de conflictos, a qué se refiere
- Técnicas de Resolución de conflictos
- El Rol del Liderazgo a la hora de resolver conflictos.

## Dinámica 3: Análisis y Resolución de Conflictos

**Duración:** 45 min.

**Objetivo:** Poner en práctica lo aprendido a lo largo del Curso, a través del análisis de una situación de conflicto, la cual debe intentar ser resuelta por los distintos grupos.

**Materiales:** Papel y Lápiz

**Grupos:** 4 grupos

### Metodología

**Paso 1:** Relator explica la dinámica, en la cual, se les presentará un caso de conflicto al interior de una empresa. Se entregará una situación con los antecedentes a cada grupo y se dará paso al análisis a través de tres preguntas que orienten la tarea.

**Paso 2:** Los grupos pasarán a discutir lo planteado, para luego escribir sus conclusiones.

**Paso 3:** Cada grupo elegirá un representante quién expondrá su caso y las conclusiones.

**Paso 4:** Se discutirá respecto a este ejercicio y a la jornada en general, a modo de cierre.

### Recomendaciones

- Al ser la última actividad del curso, el relator deberá orientarla siempre hacia el cierre de la jornada.
- Debe procurar que el tiempo sea el indicado, para que así sobre el final no haya algún tipo de prisa.
- Debe dar un cierre conciso tanto a la actividad como a la jornada, motivando el diálogo final de los participantes.

## PROGRAMA

### Curso 2: “Liderazgo y Manejo de Conflictos”

#### Personal Administrativo, Profesionales y Técnicos DGAEA

HORA	Etapas	TEMAS	ACTIVIDADES
------	--------	-------	-------------

09:00 a 09:30	<b>Primera Parte Módulo 1</b>	<b>Inicio jornada- Dinámica1. Presentación: “Nombre-Cualidad”</b>	Ingreso y registro de asistentes, presentación del relator y de los participantes, a través de una dinámica.
09:30 10:15		<b>Exposición y Discusión de contenidos</b>	El relator entregará los contenidos, a través de presentaciones en power point, participación de asistentes
10:15 a 11:00		<b>Dinámica 2: “Video-Conversación”</b>	Se mostrará un video para realizar la actividad, donde participarán en grupos, conversación y exposición.
11:00 a 11:30	<b>Pausa Café</b>		
11:30 a 12:15	<b>Segunda Parte Módulo 2</b>	<b>Exposición y Discusión de contenidos</b>	El relator entregará los contenidos, a través de presentaciones en power point, participación de asistentes
12:15 a 13:00		<b>Dinámica 3: “Análisis y Resolución de Conflictos” Cierre del Curso</b>	Analizar una situación de conflicto, participación grupal, debate y exposición