



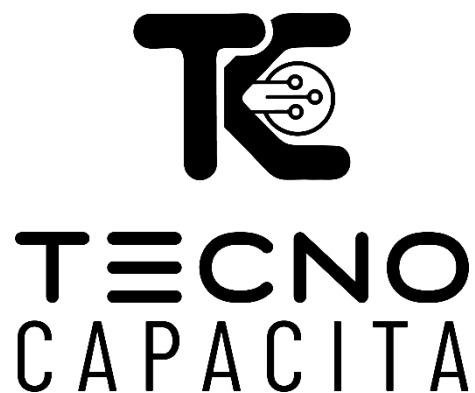
**TECNO  
CAPACITA**

**ACTUAR CON COMPROMISO Y  
RESPONSABILIDAD**



**sence**





---

MANUAL PARTICIPANTE

---

ATENCION AL CLIENTE

1

El módulo “**Actuar con compromiso y responsabilidad**” tiene como propósito desarrollar en los participantes las competencias necesarias para desempeñarse de manera responsable, autónoma y comprometida en el entorno laboral.

A través de sus unidades, se promueve el autoconocimiento, la capacidad de enfrentar desafíos, el cumplimiento de tareas y la mejora continua, fortaleciendo actitudes clave como la responsabilidad, la perseverancia y el respeto por los procedimientos de trabajo.

El enfoque del curso busca formar trabajadores capaces de responder a las exigencias del mundo laboral, aportando al logro de objetivos organizacionales en un marco de seguridad, confianza y desarrollo personal

## Índice

<b>1. UNIDAD 1: Identificar Características Personales Para el Trabajo</b> .....	5
1.1. <b>Introducción</b> .....	5
1.2. <b>¿Cuáles son nuestras características personales?</b> .....	5
1.3. <b>Análisis FODA</b> .....	7
1.4. <b>Perfiles de Cargo</b> .....	9
1.5. <b>Objetivos y metas personales v/s laborales</b> .....	10
<b>2. UNIDAD 2: Enfrentar desafíos en el mundo del trabajo</b> .....	12
2.1. <b>Preparándonos para el trabajo</b> .....	13
2.1.1. Procedimientos de trabajo .....	13
2.1.2. Relaciones Ganar – Ganar.....	15
2.1.3. Importancia de trabajar bajo procedimientos de trabajo y conductas seguras .....	17
2.1.4. Competencias para el trabajo en equipo .....	17
<b>3. UNIDAD 3: Trabajar con confianza y responsabilidad</b> .....	19
3.1. Importancia de los plazos de entrega y compromisos de trabajo centrados en los procedimientos 20	
3.2. Concepto de Autogestión .....	21
3.3. Desarrollo personal v/s estancamiento profesional.....	21
3.4. Mejoramiento continuo .....	22
<b>4. UNIDAD 4: Preparar el trabajo para la realización de una tarea</b> .....	24
4.1. Planificación y organización del trabajo.....	24
4.2. Identificación procedimientos específicos y conductas laborales .....	24
4.3. Cómo preparar el trabajo.....	25
4.4. Preparar el trabajo del día.....	26
4.4.1. La importancia de comprender las instrucciones de trabajo .....	26
4.4.2. Identificar las tareas a realizar y definir una secuencia lógica para llevarlas a cabo.....	28

## COMPETENCIA

Este módulo desarrolla la competencia Compromiso y Responsabilidad que se relaciona con la importancia de cumplir con las tareas encomendadas y los objetivos de la organización, en un ambiente de respeto por las personas, el entorno y de sí mismo.

Unidad	Aprendizajes Esperados
<b>Unidad 1:</b> <b>Identificar características personales para el trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificar características personales relevantes para el desempeño laboral.</li> <li>▪ Analizar fortalezas y debilidades mediante herramientas de autodiagnóstico (FODA).</li> <li>▪ Relacionar características personales con los perfiles de cargo.</li> <li>▪ Definir objetivos y metas personales y laborales orientadas al desarrollo profesional.</li> </ul>
<b>Unidad 2:</b> <b>Enfrentar desafíos en el mundo del trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aplicar la perseverancia y el esfuerzo en el logro de objetivos laborales.</li> <li>▪ Reconocer la importancia de trabajar bajo procedimientos establecidos.</li> <li>▪ Promover relaciones laborales basadas en el enfoque ganar-ganar.</li> <li>▪ Desarrollar competencias para el trabajo en equipo en contextos laborales.</li> </ul>
<b>Unidad 3:</b> <b>Trabajar con confianza y responsabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cumplir compromisos laborales respetando plazos y estándares establecidos.</li> <li>▪ Aplicar principios de responsabilidad en la ejecución de tareas.</li> <li>▪ Desarrollar habilidades de autogestión para el logro de objetivos.</li> <li>▪ Promover el mejoramiento continuo y el desarrollo profesional.</li> </ul>
<b>Unidad 4:</b> <b>Preparar el trabajo para la realización de una tarea</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planificar y organizar tareas considerando objetivos, plazos y recursos.</li> <li>▪ Identificar procedimientos de trabajo y conductas laborales requeridas.</li> <li>▪ Interpretar instrucciones de trabajo de manera efectiva.</li> <li>▪ Establecer secuencias lógicas de actividades para la ejecución eficiente de tareas.</li> </ul>



**UNIDAD 1:**

## **IDENTIFICAR CARACTERÍSTICAS PERSONALES PARA EL TRABAJO**



## 1. UNIDAD 1: Identificar Características Personales Para el Trabajo

### 1.1. Introducción

Incorporarse al mundo laboral no es fácil; obtener un trabajo es un primer paso, pero para mantenerse empleado hay que tener un desempeño eficiente, es decir, responder a las expectativas del empleador.

Para hacer un buen trabajo es fundamental trabajar con responsabilidad, es decir responder por una tarea asignada, poniendo cuidado y atención en lo que hace o decide, para lo cual es básico conocer nuestras habilidades y dificultades.

En el trabajo, especialmente en la minería, siempre se nos asignará una tarea para la que hemos sido capacitados. Hay tareas que tendremos que enfrentar apelando al esfuerzo y la perseverancia. Si por alguna equivocación se nos solicita realizar una tarea, para la cual no tenemos los conocimientos o habilidades necesarias, debemos ser honestos con nosotros mismos y asumir la responsabilidad de preguntar o informar a nuestro supervisor que no hemos recibido la capacitación requerida.

Hoy, el mundo del trabajo nos exige un aprendizaje continuo, es necesario actualizar nuestros conocimientos y desarrollar nuevas habilidades, esto en conjunto con una actitud responsable en nuestro desempeño laboral, nos permitirá progresar en el empleo.

### 1.2. ¿Cuáles son nuestras características personales?

Cada persona es distinta a otras, cada uno tiene características físicas, intelectuales y emocionales que nos distinguen de otros y nos dan una identidad. A la vez cada persona tiene una imagen de sí mismo, cuando nos sentimos mal con nuestra imagen o la que proyectamos, disminuye la confianza personal.

El conocimiento de nuestra autoimagen se puede dar a través de una reflexión autocrítica, atendiendo a aspectos claramente visibles y reconocibles. En esta revisión también contribuyen las personas que están a nuestro alrededor, puesto que una fuente importante de autoconocimiento es la retroalimentación que recibimos de los demás, quienes nos ven con ojos distintos, revelándonos aspectos desconocidos.



### 1.3. Análisis FODA



Esta magnífica herramienta puede también ser aplicada, con mínimos ajustes, en el aspecto personal, especialmente laboral.

Pero el F.O.D.A. Personal tiene dos dificultades:

- Es bastante difícil hacerse un autoexamen realista y ajustado a la realidad, ya que siempre cuesta reconocer las debilidades.
- Hay ciertas debilidades personales que no pueden ser detectadas por uno mismo, sino por personas de afuera; son aquellas debilidades que caen en la zona ciega u oscura de la conciencia.

Por lo tanto, lo ideal es hacerlo con alguien de confianza, por ejemplo un colega o un amigo, o un jefe criterioso que tenga condiciones de líder.

El análisis de F.O.D.A Personal consiste en evaluar las Fortalezas y Debilidades que están relacionadas con nuestros aspectos personales por naturaleza (virtudes y defectos) y los adquiridos (habilidades, estudios...)

Las Oportunidades y Amenazas se refieren al ámbito profesional en el cual nos desenvolvemos cotidianamente.

El F.O.D.A. personal es una herramienta útil para:

- Prepararnos mejor para los futuros desafíos
- Nos permite un crecimiento, tanto en lo personal como en lo laboral

Ejemplo:

FORTALEZAS	DEBILIDADES
- Capacidad de sobreponerse a las dificultades	- Inseguridad
- Honestidad	- Falta delegar tareas
- Credibilidad	- Necesito desafíos profesionales constantemente
- Responsabilidad	- Autoexigente
- Organizado y sistemático para los trabajos	- Poca paciencia. Hay que dar tiempo para los procesos
- Claridad de los objetivos	
- Capacidad de adaptarse a los cambios	
- Reconozco errores	
- Coherencia entre lo que creo y hago	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
- La dificultades han sido una oportunidad para conocer fortalezas y capacidades	- Ambiente político
- La diversidad de trabajos que he desarrollado	- Envidias profesionales

### 1.4. Perfiles de Cargo

La descripción de cargo será el instrumento que se utilice luego para hacer el perfil de cargo. El perfil es el conjunto de características generales y específicas que debe tener alguien para desempeñar de buena forma el cargo. La descripción de cargo se obtiene por observación; en cambio el perfil es producto de un trabajo de análisis, en donde se examina qué requisitos, características, rasgos o competencias deben tener las personas para poder desempeñar bien el cargo; es decir, qué rasgos subyacen detrás de las funciones propias de un cargo específico. Por lo tanto el perfil es en definitiva el que establece las características que se buscará en los postulantes.



Esta información también es utilizada en los avisos laborales que vemos publicados en los diarios, por ejemplo:

## Empresa de Entretenimiento

**Solicita Asistente de Recursos Humanos**

**EN SANTO DOMINGO**  
25 - 35 años / Masculino - Femenino

### REQUISITOS

- Nivel Universitario en recursos humanos o administración de empresas.
- Experiencia en reclutamiento y selección de personal.
- Experiencia en pagos de nómina, prestaciones laborales.
- Tres años de experiencia en el area de recursos humanos.
  - Disponibilidad de viajar al interior.
  - Manejo de Microsoft Office.
- Referencias laborales disponibles.
- Cédula de identidad al día.

Interesados favor enviar su currículum vitae al email:  
empleosFB@hotmail.com/fjcd22@yahoo.com  
fax: 809-688-2642

### 1.5. Objetivos y metas personales v/s laborales

En nuestras vidas, las personas solemos plantearnos una serie de metas, tanto en el ámbito personal, como en el profesional.

Estos objetivos nos ayudan a tener anhelos, deseos y, principalmente, motivación para seguir adelante.



Una meta es un pequeño objetivo que lleva a conseguir el objetivo como tal. La meta se puede entender como la expresión de un objetivo en términos cuantitativos y cualitativos.

Las metas son como los procesos que se deben seguir y terminar para poder llegar al objetivo. Todo objetivo está compuesto por una serie de metas, que unidas y alcanzadas conforman el objetivo.

De la anterior definición de la expresión meta, podemos concluir que el objetivo es la sumatoria de todas las metas. Es el resultado final de una serie de metas y procesos. El objetivo es la cristalización de un plan de acción o de trabajo el cual está conformado por metas.

Los objetivos profesionales describen aquello que tú eres capaz de hacer y buscas realizar en tu área de trabajo. Es importante que los objetivos profesionales sean expresados de manera clara y concisa para que los empleadores puedan entenderlos en su totalidad.



**UNIDAD 2:**

**ENFRENTAR DESAFÍOS EN EL MUNDO DEL TRABAJO**



## 2. UNIDAD 2: Enfrentar desafíos en el mundo del trabajo

Un desafío es un objetivo o empeño difícil de llevar a cabo, y que constituye por ello un estímulo y un reto para quien lo afronta.

Podemos alcanzar los objetivos que nos proponemos afirmándonos en perseverancia, constancia, o el empeño sostenido. La perseverancia se refiere al esfuerzo que hay que hacer en pos de una meta, aunque surjan dificultades de diferente magnitud o pese a que disminuya la motivación personal a través del tiempo. Por ejemplo tener que hacer equipo de trabajo con un compañero con el que no simpatizamos, pero igual tenemos que sacar la tarea adelante o esos días en que perdemos el bus que nos lleva al colegio o trabajo, justo el día que teníamos que exponer y parece que toda va a salir mal, pero más vale tarde que nunca.

Siempre enfrentaremos pequeñas crisis o grandes huracanes que requieren de nuestra fortaleza para lograr resultados. La perseverancia no es sinónimo de terquedad. No se trata de insistir en una decisión, si uno se da cuenta de que se ha equivocado. El camino de la perseverancia no es ciego. Requiere evaluación permanente para ajustar la voluntad al sentido del esfuerzo, a las posibilidades de logro y a las herramientas con que estamos trabajando.

No existe duda que la perseverancia es una capacidad que requiere cultivarse desde temprana edad. En el ambiente familiar primero, luego en la escuela y después, durante de toda la vida, se estará trabajando esta capacidad. En los primeros años tendrá mayor efectividad dependiendo del empeño de los padres, luego de los maestros, pero prontamente requiere conciencia personal, muy reforzada por la claridad de metas. Por eso, se insiste: para la formación de este hábito es importante el vínculo entre el esfuerzo personal y el sentido del mismo.

En Japón “OSU” es sinónimo de perseverancia y abnegación –ambos conceptos unidos- significan “aguantar bajo presión” implica la fuerza de voluntad necesaria para resistir hasta el límite, con humildad; es como una llamada al interior de cada uno para luchar y superar las dificultades. Por ejemplo, cuando ellos experimentan dolor en el entrenamiento de las artes marciales, ven en ello una oportunidad para superarse.

Incluso el principiante, que aún no comprende las exigencias de los entrenamientos, se está formando en la fuerza de voluntad para obtener avances físicos, mentales, espirituales y emocionales.

Es a través del esfuerzo personal y la perseverancia que se puede cumplir con los desafíos que se presentan.

Ser perseverante implica:

- Visualizar un objetivo o un propósito que quiero lograr.
- Determinar un camino para conseguirlo.
- Avanzar sostenidamente hacia nuestro objetivo.

**Los obstáculos son para superarlos, no para darnos por vencidos.**

## **2.1. Preparándonos para el trabajo**

13

### **2.1.1. Procedimientos de trabajo**

Los procedimientos de trabajo son la descripción paso por paso sobre “cómo hacer un trabajo” desde el principio hasta el final, es decir, el modo en que deben realizarse las tareas, en lo que sigue se indicará el cómo poder efectuar un procedimiento. Su objetivo es entregar las indicaciones para la correcta realización de procedimientos de trabajo.

Ej. *¿Cómo hacer Pan?*

**1.** Mezclad la harina con la sal y volcadla sobre una mesa plana (para amasar)

**2.** Disolved la levadura en el agua y poco a poco agregad la mezcla de harina y sal, amasando sin parar.

**3.** Cuando los ingredientes estén mezclados y la masa ya no se pegue a los dedos amasad durante 10 minutos más.

**4.** Dejad la masa fermentando durante dos horas en un bol tapado con film transparente. (Podéis untar el recipiente con una gota de aceite para que no se pegue).

**5.** Pasadas las dos horas, cortad la masa en trozos (uno por pan) y amasad tratando de sacarle la mayor parte de gas posible (al menos 5 minutos).

**6.** Ahora la parte que más le gustará a los niños: dadle a la masa la forma que queráis (redonda, en forma de letra, de vaquita, etc.) Si tenéis sésamo y olivas negras las podéis utilizar para los detalles.

**7.** Cubrid la masa con film transparente y dejadla fermentar otra hora más.

**8.** Precaentad el horno a 220º con un recipiente con agua en la parte inferior (lo que evitará que el pan se seque)

**9.** Quitad el film, hacdle unos cortes a la masa e introducid la bandeja en el horno durante 40 minutos a 220º.

Más adelante incluiremos la importancia de trabajar bajo procedimientos y conductas seguras.

2.1.2. Relaciones Ganar – Ganar



La estrategia de la negociación define la manera en que cada parte trata de conducir la misma con el fin de alcanzar sus objetivos. Se pueden definir dos estrategias típicas:

Estrategia de "ganar-ganar", en la que se busca que ambas partes ganen, compartiendo el beneficio.

15

Estrategia de "ganar-perder" en la que cada parte trata de alcanzar el máximo beneficio a costa del oponente.



En la estrategia de "ganar-ganar" se intenta llegar a un acuerdo que sea mutuamente beneficioso.

En este tipo de negociación se defienden los intereses propios pero también se tienen en cuenta los del oponente.

No se percibe a la otra parte como un contrincante sino como un colaborador con el que hay que trabajar estrechamente con el fin de encontrar una solución satisfactoria para todos.

Es solo en la negociación ganar - ganar en donde se consigue la mejor solución, los actores en este caso están comprometidos desde el principio en llegar a este tipo de solución, su marco mental está focalizado a buscar la opción donde se puedan encontrar puntos afines y que permitan sinergizar y llegar a otros acuerdos en el futuro, además de mantener una excelente relación de negocios. Esto tiene que ver mucho con los valores y principios que cada una de las personas, que no utilizan su poder de persuasión para tomar ventajas, si no que a través de su inteligencia interpersonal, entiende las necesidades de la otra persona y busca el bien común.

16



### 2.1.3. Importancia de trabajar bajo procedimientos de trabajo y conductas seguras

Seguir procedimientos regula nuestras conductas, hace predecible nuestros pasos y nos limita a enfrentar las tareas de una forma normalizada sin tener que improvisar o actuar de manera impulsiva frente a los cambios del entorno. Es por ello que la inclusión de procedimientos de seguridad a los procedimientos regulares de trabajo nos permite actuar de manera responsable tanto de uno mismo como de los compañeros de trabajo y el entorno.

Es fundamental comprender cada procedimiento antes de realizarlo, dado que dependiendo del trabajo cambiarán los elementos de seguridad y permitirán realizar cada labor con los instrumentos idóneos.

### 2.1.4. Competencias para el trabajo en equipo

Las personas que integran los equipos de trabajo deben de estar predisuestas a anteponer los intereses del grupo a los personales, a valorar y aceptar las competencias de los demás, a ser capaces de poder expresar las propias opiniones a pesar de las trabas que se encuentre por parte del resto de componentes del grupo.



**UNIDAD 3:**

**TRABAJAR CON CONFIANZA Y  
RESPONSABILIDAD**



### 3. UNIDAD 3: Trabajar con confianza y responsabilidad

Es a través del esfuerzo personal y la perseverancia que se puede cumplir con los desafíos que se presentan.

La responsabilidad es el compromiso a responder por una tarea asignada, poniendo cuidado y atención en lo que hace o decide.

Las relaciones personales, se sustentan en la responsabilidad. La responsabilidad influirá en la confianza que otras personas nos tienen. Confiamos en personas que cumplen con lo que han comprometido.

Cuando se nos asigna una tarea, es porque se espera que podamos hacerla bien. Nadie perdería su tiempo encomendándonos un trabajo, entregándonos instrucciones, explicándonos requerimientos, aclarándonos dudas, si supiera de antemano que no podemos realizarla.

19

Cuando se nos solicita algo se está depositando confianza en nosotros. Para mantenerse y progresar en el trabajo es fundamental responder a esa confianza que se tiene en nosotros.

Cada persona debe conocer su desempeño laboral, sus fortalezas y debilidades, de esta manera sabremos qué responsabilidades podemos asumir y cuáles no. Tan importante como cumplir con las tareas asignadas, es ser responsables con nosotros mismos. Cuando asumimos un trabajo que no dominamos, por ejemplo en la minería, ponemos en riesgo nuestra seguridad y la de nuestros compañeros.

Conocer las propias capacidades, permitirá trabajar con seguridad, valorar la necesidad de integrar nuevos conocimientos y habilidades, ya que el trabajo en el mundo globalizado de hoy, exige un aprendizaje continuo, investigar en qué área nos podemos especializar de acuerdo a nuestros intereses, habilidades y requerimientos de la empresa.

Para sentirse cómodo en un puesto de trabajo, es de suma importancia que el trabajo responda a los objetivos personales, pero también es importante responder a las expectativas de quien nos ha contratado.

### 3.1. Importancia de los plazos de entrega y compromisos de trabajo centrados en los procedimientos

Los plazos de entrega permiten estimar el tiempo que será utilizado para realizar un trabajo. En ocasiones, este plazo de entrega es impuesto por un superior y hace referencia a un compromiso convenido por ambas partes (Trabajador/a – Empleador/a) para evaluar los resultados.

Anteriormente revisamos los procedimientos de trabajo, es importante tener en cuenta que la calidad del trabajo y la evaluación que realicen nuestros superiores de las tareas que realizamos van a estar medidos por estas pautas de comportamientos tanto impuestos como autoimpuestos que nos lleven a obtener los resultados esperados.

Algunos consejos útiles:

<p><b>Organiza tus ideas</b></p>	<p>En la vida hay millones de distracciones todos los días, tus emociones pueden producirte cientos de cambios de humor en cualquier período de 24 horas... pero no debes permitir que eso te desvíe de tu camino. Antes de comenzar cualquier proyecto nuevo, ten una pequeña charla contigo mismo y convéncete de que cumplir con tu plazo de entrega es tu prioridad principal.</p>
<p><b>Divide tus tareas</b></p>	<p>Establece varios plazos de entrega pequeños a alcanzar durante tu proyecto. Cada uno de ellos debería incluir una descripción explícita de tareas de manera tal que puedas medir correctamente tu progreso y asegurarte de que no queden cabos sueltos o surjan sorpresas de último momento mientras se acerca la fecha final de tu plazo de entrega.</p>

<b>Amortigua tus plazos de entrega</b>	Si esperas que un determinado proyecto te tome cinco días, date un plazo de entrega de siete días. De esta manera, estarás cubierto en el caso de que surjan problemas que estén fuera de tu control. Si terminas el proyecto a tiempo, tendrás tiempo extra para pasar realizando actividades de ocio u otros trabajos.
<b>Has sacrificios e implementa recompensas</b>	Para alcanzar plazos de entrega consistentemente, necesitarás fortalecer tu habilidad de decirle que no a prioridades menores. Siéntate al comienzo de cada pequeña entrega y escribe tres cosas que estás dispuesto a sacrificar para tener tu trabajo terminado a tiempo.

### 3.2. Concepto de Autogestión

El término autogestión (“Gestión por uno mismo”) se refiere al uso de cualquier método, habilidad y estrategia a través de las cuales los individuos puedan dirigir eficazmente sus propias actividades hacia el logro de sus objetivos. Incluye el establecimiento de metas, planificación, programación, seguimiento de tareas.

21

Esto permite la autorrealización personal si se aplica a la vida diaria, hacer las cosas por uno mismo sin esperar a que otro lo diseñe. A esto le podemos llamar “Iniciativa”.

### 3.3. Desarrollo personal v/s estancamiento profesional

El desarrollo personal, autosuperación o crecimiento individual nos permite guiar nuestras acciones a nuestras metas personales. Se ha demostrado que si nos preocupamos por lograr la calidad todas las actividades que realizamos se llevarán a cabo en un clima de confianza y comunicación interactuando con menos tensión; obteniendo resultados productivos y sanos.

Esto también involucra el crecer profesionalmente, especializarse o profesionalizarse para entregar un producto o servicio que marque la diferencia entre personas que ejerzan labores similares.

El estancamiento profesional vendría siendo un vicio del trabajador/a al quedarse solo con los conocimientos y formación básicos, sin actualizarse ni especializarse para asumir metas mayores.

Las tecnologías avanzan, las metodologías de trabajo se facilitan, por lo tanto el estancamiento vendría a disminuir nuestro desempeño. Es importante actualizarse constantemente.

### 3.4. Mejoramiento continuo

Dado el tema anterior, la mejora continua se aplica no sólo a la persona a través de su desarrollo personal, sino también en la organización.

La mejora continua de la capacidad y resultados, debe ser el objetivo permanente de la organización... Ésta es una de las bases que inspiran la filosofía de la gestión excelente.



**"Mejora mañana lo que puedas mejorar hoy, pero mejora todos los días"**

La base del modelo de mejora continua es la autoevaluación. En ella detectamos puntos fuertes, que hay que tratar de mantener y áreas de mejora, cuyo objetivo deberá ser un proyecto de mejora.

Hacerse parte de este proceso dentro de la organización, permite que los trabajadores se incluyan dentro de la toma de decisiones, se capaciten y sean parte de la puesta en marcha de cualquier cambio.



**UNIDAD 4:**

**PREPARAR EL TRABAJO PARA LA  
REALIZACIÓN DE UNA TAREA**



## 4. UNIDAD 4: Preparar el trabajo para la realización de una tarea

### 4.1. Planificación y organización del trabajo

La organización y planificación es la capacidad de fijar metas y prioridades a la hora de realizar una tarea, desarrollar un área o un proyecto conviniendo la acción, los plazos y los recursos que se deben utilizar.

Es la habilidad que hay que poner en marcha cuando se tiene que hacer concurrir las acciones coordinadas de un conjunto de personas, en tiempo y costes efectivos de modo que se aprovechen del modo más eficiente posible los esfuerzos y se alcancen los objetivos.

Planificar y organizar significa que se estudian previamente los objetivos y acciones, y se sustenten los actos no en intuiciones sino poniendo en marcha algún método, plan o la pura lógica.



24

### 4.2. Identificación procedimientos específicos y conductas laborales

Parte de la elaboración de un trabajo, requiere procedimientos diferentes para cada tarea. En ocasiones, hay personas preparadas para una labor específica, sin embargo requiere de apoyo externo de otros actores que su ejecución. Por ejemplo, para hacer un edificio, no sólo se requiere que se haga la arquitectura y la ingeniería para la estructura, también se requiere de la mano de obra específica para la puesta en marcha... albañiles, carpinteros, eléctricos, etc.

Para cualquier trabajo, se requieren ciertas conductas laborales asociadas a las actitudes individuales de las personas que ejercen un trabajo. Estas, mezcladas con las

competencias laborales, permiten a las personas adecuarse a un puesto de trabajo, poder desempeñar un empleo, lograr los objetivos y permanecer en la empresa.

#### 4.3. Cómo preparar el trabajo

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.

25

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.

#### 4.4. Preparar el trabajo del día

##### 4.4.1. La importancia de comprender las instrucciones de trabajo

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.

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.

27

**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, o que me estás diciendo es que...”

#### 4.4.2. Identificar las tareas a realizar y definir una secuencia lógica para llevarlas a cabo.

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 concluir las 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 explicita el orden en que debe realizar las tareas, es de vital importancia que usted tome la decisión o proponga 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.

29

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 prerequisite una de la otra.

**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 re- cursos 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.

**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?

Por ejemplo:

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 especificación).	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.