

1. Identificación	
Organismo Técnico de Capacitación	RED CONSULTORES E.I.R.L
R.U.T	76.777.110-K
Dirección	Eliodoro Yáñez 970 Of.6 / Providencia - Santiago
Teléfono/e-mail contacto/Persona de Contacto	562-24820230/09-2406179 <a href="mailto:aruiztagle@redconsultores.cl">aruiztagle@redconsultores.cl</a> Alejandro Ruiz-Tagle / Director
Registros de Validación	<b>Inscrito en Proveedores:</b> Ley de Compras Pública N° 19.886 Folio 9143 <b>Certificación OTEC NCH 27/28:</b> Certificadora Applus + N° de REG CCH 389 <b>Acreditación OTEC SENCE:</b> N° de Registro 36645 resolución exenta 6797 <b>Registro Chile Proveedores:</b> 66624
Nombre Actividad de Capacitación	TÉCNICAS DE MANEJO Y CONTROL EN SITUACIONES DE ALTO ESTRÉS
N ° ID	1629352
N° de Horas	21Hrs. Pedagógicas
Valor por Persona	\$116.000 Exento de IVA
N° de personas	8 + 2 becas sobre 8 personas
TIPO DE CURSO	A Distancia
Curso Cuenta con	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Relator.</li> <li>➤ Materiales.</li> <li>➤ Plataforma</li> <li>➤ Certificación en digital</li> </ul>
Valor Agregado a Oferta	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Seguimiento metodológico.</li> <li>✓ Valor de Corte inferior a hora SENCE (\$ 5.000)</li> <li>✓ 2 becas sobre 8 personas.</li> </ul>
Duración de Cotización	90 días a partir de fecha de cierre de licitación
Flexibilidad en cuanto a las fechas y / o cambios para la realización de la Actividad de Capacitación.	100 % de Flexibilidad.

## 2. Objetivos Curso / Taller.

### OBJETIVO GENERAL:

Habilitar a los funcionarios y funcionarias, en los temas relativos a trabajo en equipo y ambientes amigables, resolución de conflictos en las instituciones públicas, de manera de mejorar la comunicación interna de las diferentes unidades y departamentos, lograr armonía en el lugar de trabajo y cotas de motivación altas con el fin último de acceder eficiente y eficazmente a los objetivos transversales propuestos por la institución.

Para esto los participantes del taller contarán con 04 módulos en los cuales se les proporcionarán herramientas comunicacionales, autocuidado y manejo de estrés.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Al finalizar la actividad el participante será capaz de:

- Internalizar concepto de autocuidado.
- Aplicar herramientas de afrontamiento ante situaciones críticas o adversas.
- Atender a los cuidados emocionales efectivos, considerando la acogida, el apoyo, el acompañamiento y la contención asociados a las situaciones que les toca afrontar en casos adversos en la Unidad de trabajo.
- Desarrollo de estrategias para afrontar situaciones críticas y así utilizar herramientas, actitudes y habilidades que permitan un mayor bienestar personal a nivel físico, emocional y psicológico.
- Asimilar estrategias de calidad de vida para el desempeño laboral.

### FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

En todo grupo humano el autocuidado y el balance familia-Trabajo juega un factor esencial para la consecución de objetivos trazados. El no reconocimiento de estas variables al interior de los equipos de trabajo afecta directamente en el clima laboral y por ende la productividad de sus integrantes, su motivación hacia el trabajo y su proactividad al mismo.

Este taller apunta directamente a establecer vínculos laborales sustentados sobre la base del autocuidado, promoviendo desde éste la confianza y la cooperación para el logro de objetivos planteados por las diferentes unidades.

### 3.- Contenidos / Objetivos / Cantidad de Horas por Modulo.

#### MODULO I Síndrome Burnout y su Impacto en la Calidad de Vida

Cantidad de Horas del Módulo: 5.3hrs. Pedagógicas.

#### Objetivos específicos en Desarrollo:

**Objetivo:** Reconocer de dónde provienen las experiencias estresoras:

- Síndrome Bournout:
- Nuestro entorno.
  - El cuerpo.
  - Nuestros pensamientos.
  - Estilos de vida.

Muchas veces pensar sobre los problemas produce tensión en el organismo, el cual crea, a su vez, la sensación subjetiva de intranquilidad, que provoca pensamientos todavía más ansiosos, cerrándose de esta manera el denominado “Circulo Negativo de Estrés”.

En esta misma línea de progresión, las amenazas que provienen del entorno también producen cambios en nuestro organismo, ya que tenemos una tendencia innata a prepararnos para luchar o para huir siempre que nos sintamos amenazados.

El cuerpo humano es altamente sensible a movimiento y posturas, existe una íntima relación entre el estrés y la pérdida de movilidad, así mismo hay una alta correlación entre posturas viciosas y estrés por dolor.

#### CONTENIDOS ASOCIADOS:

- ✓ *Alimentación asociada desde la PNL.*
- ✓ *Ejes neuroquímicos en el desgaste profesional.*
- ✓ *Ritmos cardíacos e implicancia vital.*
- ✓ *Habilitaciones personas y motivación laboral.*
- ✓ *Conciliación vida laboral y familiar.*
- ✓ *Autocuidado y vínculos primarios.*
- ✓ *Ejercicios de vinculación vital*

## Módulo II De La Determinación del Conflicto y su Intervención en Equipos de Alto Rendimiento.

Cantidad de Horas del Módulo: 5.3Hrs. Pedagógicas.

Uno de los elementos claves a la hora de distinguir si un equipo de trabajo es eficiente, eficaz y oportuno en sus relaciones es evaluando el nivel de conflicto que posee internamente. Como se relacionan sus integrantes y si se consiguen metas en función de un esfuerzo común a un menor esfuerzo. En este módulo los asistentes al taller comprenderán la importancia de reconocer e intervenir el conflicto, para esto se proporcionará:

### CONTENIDOS

- ✓ Etapas en el Conflicto.
- ✓ Tipos de Conflicto
- ✓ Determinantes de conflicto
- ✓ Planteamiento del proceso de comunicación orientado al Manejo y resolución de conflictos.
- ✓ Reconocer aspectos personales que dificultan las relaciones interpersonales laborales.
- ✓ Manejo de prejuicios.
- ✓ Manejo de Rumores y su impacto en el clima laboral.
- ✓ Adaptabilidad y re-significancia del conflicto

### Objetivo Final de Modulo:

- Adquisición de competencias orientadas al manejo de conflictos.
- Adquisición de técnicas comunicacionales asociadas al conflicto.

### Módulo III De las Relaciones Humanas y Psicología Positiva para el Encuentro.

Cantidad de Horas del Módulo: 5.3Hrs. Pedagógicas.

Una característica del mantenimiento eficiente de equipos de trabajo es que los constituyentes del equipo presentan una lógica de trabajo en que prima la cooperación y la resolución asertiva de diferencias, de manera que estas no se transformen en conflictos. Así se puede hablar de una “higiene sistémica constante de equipos”, la cual tiene como consecuencia un clima favorable para el correcto funcionamiento y operatividad de los equipos. Los asistentes adquirirán herramientas de:

#### CONTENIDOS.

- Reconocimiento de estilos de vida saludables (prevención de acciones - autocontrol).
- Comunicación efectiva y manejo de conflictos.
- Desarrollo de habilidades de empatía.
- Desarrollo de habilidades de asertividad.
- Instancias de protección de salud funcionarias
- Desarrollar estrategias para expresar opiniones y sentimientos en forma asertiva.
- Incorporar técnicas para pedir cosas, decir si-no, hacer críticas y reconocimientos
- Entrenamiento de Atribuciones causales.

#### Objetivo Final del Módulo:

- ✓ *Reconocer que son los Estilos de vida saludables y cómo se originan.*
- ✓ *Desarrollar competencias en comunicación, asertividad y empatía laboral.*
- ✓ *Psicología positiva en reencuentro motivo laboral.*

## MÓDULO IV De la Aplicación de Programación Neurolingüística e Inteligencia Emocional para el Autocuidado Emocional.

Cantidad de Horas del Módulo: 5.3Hrs. Pedagógicas

La programación Neurolingüística e Inteligencia emocional son 2 de las estrategias técnicas que abordan el autocuidado de mejor manera, aportando un balance estructural eficaz a la hora de potenciar los talentos internos de un equipo de trabajo

Para el logro de lo anterior los participantes incorporarán:

### CONTENIDOS ASOCIADOS.

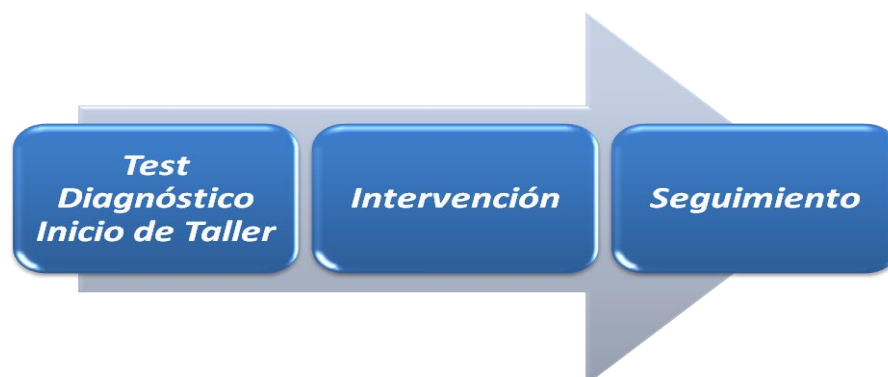
- Adquisición de técnicas de disposición emocional en el autocuidado.
- Metalenguaje comunicacional (Auto/conciliación)
- PNL para el autocuidado.
- Principios de la inteligencia emocional aplicados a la modulación emocional (Recepción - Retención - Análisis - Emisión - Control).
- Reconocimiento e internalización de Aptitudes Emocionales. (atención, disposición y sintonía)
- Componentes en los estados emocionales (etiología físico/mental)
- Coaching y emociones.
- Estados emocionales y autocuidado laboral.
- Autoestima laboral, estrategias de intervención para el aumento de la valoración personal.
- Factores claves de manejo de estrés laboral.
- Reconocer y aplicar técnicas de control de estrés.
- Desarrollo de estados de resiliencia y emociones positivas.
- Manejo perceptual de la emoción.
- Desarrollo de técnica de habilitación emocional.
- Desarrollo de plan de autocuidado emocional.

\*\*\* **NOTA IMPORTANTE:** Contenidos Referenciales, éstos serán 100% Ajustados a Realidad Institucional\*\*\*



# METODOLOGÍA APRENDIZAJE A DISTANCIA

Metodología: Esquema y Funcionamiento



## PROCESO METODOLÓGICO APRENDIZAJE A DISTANCIA:

Durante el desarrollo de actividades de capacitación en modalidad a distancia dirigidas a la adquisición de conductas y competencias laborales, distribuimos el desarrollo de los talleres en 3 etapas:

- 1) Presentación del curso, estructura, formato y evaluación en una cápsula en video que será enviada a todos los integrantes del curso.
- 2) **Diagnóstico o Sondeo:** Etapa en la cual evaluamos el nivel en que se expresan en los participantes, los procesos abordados en el taller. Esta evaluación se realiza mediante un Test diagnóstico al inicio del taller. Este instrumento se le hará llegar a cada uno de los participantes a sus correos electrónicos el cual posteriormente es contrastado con el control evaluativo de adquisición de contenidos, de manera de apreciar el nivel de avance de los participantes en la materia tratada.
- 3) **Intervención:** Etapa en la que aplicamos estrategias de intervención a distancia acorde con las necesidades expresadas por el grupo en la etapa de diagnóstico (cobertura de brecha detectada).

Cada semana se entregará un módulo a los y las alumnos(as) junto con un formulario indicativo de tareas a realizar. (Se adjunta formato de trabajo y rúbrica de evaluación)

4) **Semana uno:** (sólo en horario laboral): Entrega de información (día lunes) módulo 1, el material de trabajo se entregará en formato PowerPoint (ppt), junto a pauta de trabajo, la cual será devuelta a más tardar el día viernes de la misma semana (al correo electrónico de docente). Los y las estudiantes podrán hacer las consultas en el foro de consultas del docente y en foro abierto disponible durante la semana.

El día viernes se entrega trabajo/tarea del módulo a correo de docente. Esta entrega constará como asistencia del alumno(@)

5) **Este formato de trabajo se mantendrá en cada módulo, durante las 3 semanas que dure el curso. La nota final corresponde al promedio de los 3 pruebas o trabajos entregados durante el desarrollo del curso.**

6) **Seguimiento:** Durante la etapa de intervención normalmente se generan compromisos y/o planes que requieren después de un tiempo ser revisados y evaluados, para esto contamos con un proceso de seguimiento, el cual consta de **3 fases metodológicas**:

- I. Durante el taller se co-construye un proceso de desarrollo metodológico, el cual debe ser ejercitado durante los próximos 60 días una vez finalizado el taller.
- II. A sí mismo durante el período de ejercitación a las jefaturas o pares que no asistieron al taller se les proporciona una herramienta de observación de cambio, de tal forma de incorporarlos en el proceso de adquisición de nuevas conductas.
- III. este ajuste se realiza mediante formularios de autocompletación y espacio de consulta en tiempo real, vía correo electrónico (con docente).

*Nuestra experiencia, nos ha confirmado que la revisión y aplicación de los temas de capacitación en la realidad de la organización, con un seguimiento posterior, genera mayores niveles de compromiso, motivación y aprendizaje.*





## PLATAFORMA DE DESARROLLO.

Contamos con 2 formas básicas de desarrollo,

- 1.- Plataforma Class Room (Google).
- 2.- Mediante e-mail

Ambas plataformas pueden contener;

- Video conferencia.
- Capsulas pregrabadas.
- Trabajo de lectura con preguntas de reflexión.
- Consultas en foro abierto.
- Redes sociales.
- Consultas directas a docente.
- Otros que se definan de mutuo acuerdo en función de objetivos trasados

## FORMA DE EVALUACIÓN Y REGISTRO:

**Evaluación:**

- 1.- **Test de diagnóstico inicial de participantes:** El cual posteriormente es contrastado con el control evaluativo que se indica a continuación, de manera de apreciar el nivel de avance de los participantes en la materia tratada.
  - 2.- **Control evaluativo:** Al final de todos los módulos, el cual será aprobado por los participantes con un 4 en escala de 1 a 7, siendo 100 puntos equivalente a nota 7. La nota final equivale al promedio de los 3 módulos que contiene el curso.
  - 3.- **Evaluación de reacción:** Al finalizar la actividad de capacitación se evalúa el curso mediante pauta de reacción.
  - 4.- **Asistencia:** Se mantendrá un registro de asistencia dado por la devolución de trabajos por cada módulo proporcionado a cada alumno o grupo de participantes semanalmente.
  - 5.- **Informe Final:** A los 5 días hábiles (como plazo máximo), luego de haber finalizado, se le hará entrega al encargado (a) de la actividad de capacitación del informe final
- Nota1:** La asistencia como las notas de aprobación, puede variar según estándares que defina la institución.
- Nota 2:** Porcentajes de asistencia pueden variar según definición de estándar institucional.

### TÉCNICAS PEDAGÓGICAS (Androgénicas - Adultos):

Se utilizará modelo de aprendizaje Aprender Haciendo, de componente esencialmente práctico, en el que se revisará casos reales y situaciones concretas a las que se ven expuesto(as) diariamente los participantes del taller.

Para el logro de lo anterior, se proyecta dos niveles de aprendizaje:

**Teórico Conceptual.** En el que el participante irá descubriendo principios organizacionales, herramientas conceptuales y herramientas metodológicas. Mediante información enviada de dossier.

**Práctico Experiencial.** En el que se podrán en práctica herramientas metodológicas conceptuales ajustando procesos a la realidad institucionales. este se contrasta con consultas al docente.

- **Ejercicios de Simulación:** Actividades en que los participantes se ven enfrentados en forma individual o grupal a situaciones conflictivas hipotéticas que deben resolver.
- **Ejercicios Individuales y/o de Autoevaluación:** Actividades en que los participantes desarrollan trabajos de tipo individual que favorecen la reflexión y el autoconocimiento.
- **Exhibición de videos y Diaporamas:** Presentación de material audiovisual relacionado con los temas tratados.
- **Trabajos de Grupo:** Análisis y discusión de temas en grupos.
- **Estudio de casos:** Análisis de casos reales de la organización a similar.
- **Generación de Micro proyectos:** transferencia práctica para la intervención de problemas.

**Metodología de Seguimiento y Transferencia de Aprendizaje al Puesto de Trabajo.**

Durante la etapa de intervención normalmente se generan compromisos y/o planes que requieren después de un tiempo ser revisados y evaluados, para esto contamos con un proceso de seguimiento, el cual consta de **3 fases metodológicas**:

I.- Durante el taller se co-construye un proceso de desarrollo metodológico, el cual debe ser ejercitado durante los próximos 60 días una vez finalizado el taller.

II.- A sí mismo durante el período de ejercitación a las jefaturas o pares que no asistieron al taller se les proporciona una herramienta de observación de cambio, de tal forma de incorporarlos en el proceso de adquisición de nuevas conductas.

III.- Una vez finalizado los 60 días se realiza (solo en R.M) un seguimiento presencial de 4 Horas en el cual se ajusta la herramienta metodológica adquirida. En el caso de regiones este ajuste se realiza mediante formularios de autocompletación y espacio de consulta en tiempo real, vía correo electrónico ([aruiztagle@redconsultores.cl](mailto:aruiztagle@redconsultores.cl))

**Ejemplo:**

SEGUIMIENTO ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN									
A continuación usted encontrará una serie de preguntas, a las cuales debe asignar una puntuación en <b>escala de 1 a 7</b> , dónde 1 es totalmente en desacuerdo y 7 es totalmente de acuerdo. En <b>las preguntas 8 y 9</b> le pedimos si nos puede escribir									
	1	2	3	4	5	6	7		
Como Evaluaría Usted el curso de capacitación al que asistió.									
Siente Usted que lo aprendido en el curso de capacitación, le ha ayudado.									
Recuerda Usted al menos el 50% de lo aprendido en el curso.									
Produjo la capacitación un cambio en la manera de hacer o enfrentar su trabajo.									
Ha podido Usted Transferir lo aprendido durante la capacitación al puesto de trabajo.									
Encontró Usted dificultades para aplicar lo aprendido en el curso.									
Pudo Usted superar las dificultades para aplicar lo aprendido durante la capacitación.									
<b>En esta sección le pedimos si nos puede <u>escribir</u>.</b>									
8.- Podría Usted señalar que elementos de la capacitación cambiaría para que fuese más efectiva.									
9.- Podría Usted señalar que elementos cambiaría para mejorar la transferencia de aprendizaje al puesto de trabajo.									
<b>MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO</b>									



## Informe de Retroalimentación (Hitos y Contenidos).

### INFORME:

A los 5 días hábiles (como plazo máximo), luego de haber finalizado, se le hará entrega al encargado (a) de la actividad de capacitación del informe final el cual contiene:

- **ANÁLISIS CUANTITATIVO:** Proporcional la asimilación conceptual de los participantes.
- **SEGMENTACIÓN PARA EVALUAR LA ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN:** Proporcionando a usted en forma detallada la valorización del taller de forma tal que usted pueda ir evaluado el progreso de los participantes.
- **ANÁLISIS CUALITATIVO:** Le indicará a usted aquellos aspectos que complementan el proceso de aprendizaje de los asistentes al taller.
- **ANÁLISIS GRUPAL:** Le permitirá a usted comprender indicadores de funcionamiento e integración, de tal forma de comprender las diferencias personales como una ganancia de aprendizaje.
- **CONTEXTUALIZACIÓN DE TALLER:** Permite organizar el desarrollo y transferencia de conocimientos a los asistentes
- **PERTINENCIA TEMPORAL:** Permite a usted visualizar el momento en que se produce el aprendizaje
- **COMPROMISOS DE PARTICIPANTES:** Da la posibilidad de evidenciar el nivel de compromiso que asumen como tarea posterior a la actividad de capacitación.
- **PROYECCIÓN DE INDICADORES DE ACCIÓN:** Permitirá a usted concretizar con medidas simples el aprendizaje logrado por los asistentes al taller.
- **ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN:** Evidencia las necesidades de capacitación futura de los asistentes al taller.

*Nuestra experiencia nos indica que este informe se transforma en una valiosa herramienta de gestión y desarrollo de los funcionarios.*

### Material Didáctico a quedar en poder de los alumnos.

Cada participante recibirá un dossier de trabajo de apoyo y estudio con información pertinente al curso e información bibliográfica complementaria y música según sea las características del curso, el cual se irá desarrollando a medida que progresa el taller. Este dossier les servirá a los participantes para una vez finalizado el taller poder revisar sus notas y contenidos, de manera de reforzar el aprendizaje logrado. Además, se incluye;

- Un set (06hojas) de ejercicios de casos si la institución dispone.
- Guías de Trabajo.
- Diapositivas power point.
- Láminas de desarrollo de temáticas Power Point.

**Nota1: Casos deben ser proporcionados con antelación de 03 días antes de la actividad de capacitación o intervención Organizacional. Si la institución no posee casos y quisiera integrar esta posibilidad coordinar para levantar casos.**

**Nota 2: Dossier digitalizado, a la unidad de Capacitación si así lo requiriese.**

### Productos a Proporcionar a Cliente:

- Aplicación del aprendizaje, transferencia al puesto de trabajo
- Informe.
- Validación de encuestas de retroalimentación
- Sesión de retroalimentación y corrección mediante informe (cambio de procesos)
- Informe de seguimiento.

**Nuestra experiencia, nos ha confirmado que la revisión y aplicación de los temas de capacitación en la realidad de la organización, con un seguimiento posterior, genera mayores niveles de compromiso, motivación y aprendizaje.**

### 9. Plazos Aseguramiento de Aprendizaje:

a. Informe Final	5 días hábiles
b. Certificados de Notas y Asistencia	5 días hábiles
c. Evaluación de Transferencia.	30 a 60 días posteriores a taller o a determinar entre las partes