

CHILE
POTENCIA ALIMENTARIA Y FORESTAL



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE AGRICULTURA

MEJORANDO LA PRODUCTIVIDAD Y LA CALIDAD

GUÍA DE
AUTOFORMACIÓN Y
EVALUACIÓN POR
COMPETENCIAS

Packing KIWI





MEJORANDO LA PRODUCTIVIDAD Y LA CALIDAD

GUÍA DE
AUTOFORMACIÓN Y
EVALUACIÓN POR
COMPETENCIAS

KIWI



Guía de
Autoformación y
Evaluación por
Competencias



**Mejorando
la productividad y la
calidad:
PACKING DE KIWI**

Esta **GAEC** pertenece a:

Editora General

Berta Rojas Araya

Asesor Metodológico

Leonard Mertens De Groot

Editores

Eduardo Arancibia Muñoz
María Antonieta Palma Díaz

Empresas colaboradoras

ACONEX (Copiapó)
Agrícola Greenwich Ltda.
Agrícola UAC Ltda.
David Del Curto S.A.
Del Monte Fresh Produce Chile S.A.
Longovilo S.A.
Solfrut
Southern Fruit
Vivero Rancagua
OTIC AGROCAP
Agrónoma María José Hidalgo
Agrónomo Juan Manuel Expósito

En Santiago de Chile, se terminó de elaborar esta primera edición en diciembre 2009.

Prólogo	_____	4
Presentación	_____	6
La Organización Internacional del Trabajo	_____	8
La GAEC	_____	10
La FRUTA que trabajamos	_____	11
CHILE: Potencia alimentaria	_____	12
Vocabulario	_____	14
Los iconos de esta guía	_____	16
Bibliografía	_____	100

Parte 1 AUTOEVALUACIÓN _____ **17**



Competencias conductuales del trabajador/a de packing



Competencias técnicas del trabajador/a de packing



Competencias generales del trabajador/a de packing

Parte 2 EXPLICACIÓN _____ **51**



Competencias conductuales del trabajador/a de packing



Competencias técnicas del trabajador/a de packing



Competencias generales del trabajador/a de packing

Parte 3 EVALUACIÓN _____ **89**

El Ministerio de Agricultura es la institución del Estado encargada de fomentar, orientar y coordinar la actividad silvoagropecuaria del país, buscando el desarrollo continuo del sector, promoviendo la competitividad y la equidad.

Durante el gobierno de la presidenta Michelle Bachelet hemos trabajado para generar las condiciones de transformar a Chile en Potencia Alimentaria y Forestal. En lo institucional, esperamos dejar presentado el Proyecto de Ley que crea el Ministerio de Agricultura, Pesca y los Alimentos.

En lo productivo, el sector silvoagropecuario es uno de los pilares de la economía nacional y un actor relevante en los mercados internacionales. De hecho, es el principal proveedor de frutas y hortalizas frescas de gran calidad y de una amplia variedad del Hemisferio Sur, representando cerca del 50% de las exportaciones para el abastecimiento de los mercados del Hemisferio Norte en la época de contra estación.

Sólo en ese ámbito abastece a más de 100 países. Más aún, cada día, en el mundo, 6,5 millones de personas toman un vaso de jugo de frutas de Chile; 1,6 millones de personas consumen fruta en conserva proveniente de nuestro territorio y 7 millones de personas beben cada día una copa de vino chileno.

Sin duda, este es el resultado de un esfuerzo conjunto entre el Estado, las empresas privadas y los trabajadores y trabajadoras del sector.

Dadas las continuas exigencias de los mercados hacia nuestros productos exportables, la tarea de mantener, consolidar y ampliar mercados requiere de un esfuerzo constante por optimizar la coordinación pública y privada en la perspectiva de aumentar la competitividad de la industria frutícola.

En este contexto, el desarrollo del capital humano constituye, hoy más que nunca, en un factor clave para aumentar la competitividad del trabajo y hacer frente a los nuevos desafíos productivos.

Respondiendo a esta necesidad, el Ministerio de Agricultura y el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) han establecido una fructífera alianza, reflejada en un Convenio de Cooperación amplio, que busca, entre otras materias, ampliar las oportunidades de capacitación y la pertinencia de los esfuerzos formativos en el sector agrícola, poniendo el foco simultáneamente en la capacitación por competencias de los trabajadores y trabajadoras de temporada y en la profesionalización de la pequeña agricultura.

Este trabajo colaborativo ha dado frutos importantes: hemos impulsado conjuntamente la identificación y desarrollo de competencias laborales en el sector agrícola y la certificación de trabajadores; hemos generado un conjunto amplio de cursos de capacitación en base a los perfiles desarrollados, que hoy forman parte del Catálogo Electrónico de Cursos SENCE.

Junto con ello, hemos generado con éxito programas de capacitación en la contra temporada para desarrollar las competencias de temporeros y temporeras frutícolas, gestados en conjunto y financiados por SENCE, con la concurrencia entusiasta del sector privado y organizaciones de trabajadores.

Finalmente, hemos desplegado un esfuerzo especial de coordinación entre SENCE e INDAP para que los productores y productoras agrícolas accedan a cursos más pertinentes a los requerimientos técnicos y de gestión que plantean su incorporación a mercados más dinámicos. Todo ello ha ocurrido junto a un esfuerzo sistemático por parte de SENCE para simplificar procesos, articular mejor la oferta con la demanda de capacitación, mejorar la oportunidad y calidad de capacitación financiada con recursos del Estado y posibilitar que la capacitación se estructure en itinerarios de formación pertinentes a las necesidades de los trabajadores y empresas.

En este contexto, el Ministerio de Agricultura ha tomado una valiosa experiencia desarrollada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en otros países latinoamericanos, que es la utilización de Guías de Autoformación y Evaluación por Competencias (GAEC) en el marco del SIMAPRO, herramienta que ya ha sido replicada en Chile por AGROCAP en empresas frutícolas, con el apoyo de Innova y SENCE.

Como una manera de ampliar las oportunidades de desarrollo del capital humano del sector, hemos impulsado la elaboración de un set de 10 guías de trabajo dirigidas a desarrollar las competencias conductuales y técnicas que requieren las personas que trabajan en labores de huerto y parking de uva de mesa, manzana, palta, kiwi y cerezas.

Estas guías ayudarán a identificar en conjunto debilidades y proponer mejoras en los procesos productivos y las condiciones de trabajo, dentro de un marco de diálogo social, responsabilidad social empresarial, equidad de género y defensa del trabajo decente.

Este material queda a disposición gratuita de los trabajadores y trabajadoras, empresas, OTEC, organizaciones sindicales, y organismos públicos y privados relacionados con el sector frutícola. Las GAECs se presentan como un “modelo de guías autoformación y evaluación por competencias”, por lo que antes de su aplicación, se deben validar las competencias y adaptar las Guías al contexto laboral de la empresa específica que las usará.

Juan Manuel Castro Rebolledo
Director Nacional del SENCE

Marigen Hornkohl Venegas
Ministra de Agricultura

Diciembre 2009

En el sector se ha venido trabajando una estrategia de diálogo social coherente con las orientaciones de la OIT y del Gobierno de Chile.

A comienzos de 2007, en reuniones bilaterales sostenidas entre empresarios y trabajadores del sector frutícola, se comienza a analizar todas aquellas materias propias y comunes a las partes. Siendo en enero de 2008, cuando se adopta la histórica decisión de crear una instancia formal y permanente de comunicación entre todos los involucrados.

En esta perspectiva, se conformó por una parte, la Mesa Frutícola (de carácter bipartita) integrada por: La Pastoral de Temporeros Frutícolas, Confederación Nacional El Triunfo Campesino de Chile, Federación de Sindicatos Agrícolas, Agroindustriales y Afines 22 de Enero de la Región Metropolitana, Coordinadora Campesina de Chile, Confederación Nacional Sindical “Unión Obrero Campesina”, Confederación Nacional Campesina, Confederación Nacional del Agro – CONAGRO, Confederación Nacional Sindical Campesina e Indígena “NEHUÉN”, Movimiento Unitario Campesino y Etnias de Chile, MUCECH, CAMPOCOOP, Asociación de Exportadores de Chile A.G. -ASOEX-, Federación de Productores de Fruta de Chile –FEDEFRUTA- y, por otra parte, se crea la Mesa Agrícola Laboral (de carácter tripartita), donde participan además de los miembros de la Mesa Frutícola, la organización Sindical Ranquil, ONG Anamuri, Sociedad Nacional de Agricultura, Subsecretaría del Trabajo, Subsecretaría de Agricultura y la Dirección del Trabajo.

En ambas instancias, empresarios y trabajadores/as del sector han reconocido la importancia de avanzar en la capacitación de los y las trabajadoras de la fruta, en un contexto de diálogo que conduzca a la mejora continua de los procesos productivos, climas de trabajo y condiciones laborales.

En este marco, las Guías de Autoformación y Evaluación por Competencias Genéricas, constituyen un valioso aporte para el desarrollo de competencias del sector.

Esta Mesa de Diálogo Social y Laboral, conformada por dirigentes representativos de las confederaciones, federaciones, sindicatos base, asociaciones, y agrupaciones de los trabajadores/as y de los empresarios del ámbito frutícola, buscan promover un clima de entendimiento y diálogo constructivo entre los distintos actores del sector, en línea con el Programa de las Buenas Prácticas Laborales impulsado por la industria, el que está destinado a construir relaciones laborales estables y duraderas entre trabajadores y empresarios.

Esta instancia, ha generado acuerdos primeramente entre las partes que luego fueron presentados a las autoridades de gobierno, razón por la cual, éstas convocaron a participar a la Mesa Frutícola en la Mesa Agrícola Laboral, de carácter tripartito, en que una gran parte de los avances y propuestas alcanzados han sido fruto del trabajo bipartito y privado de la Mesa Frutícola y, que en la conformación tripartita, una parte de ellos se han implementado en el sector.



En este contexto, se ha determinado promover un buen clima laboral para el sector frutícola. Para ello, se ha procurado entregar herramientas que permitan optimizar el rol de los actores sindicales y empresariales del sector, mediante la puesta en marcha de programas de capacitación. Así, se busca impulsar un clima de entendimiento y diálogo constructivo entre los distintos protagonistas, como de igual forma proporcionar instrumentos a las partes de la relación laboral, como es el caso de las Guías de Autoformación y Evaluación por Competencias Genéricas para el Sector Frutícola, que sin duda contribuyen a que se oriente y facilite el aprendizaje de las personas y de la organización, con miras a funcionar de manera más óptima, tanto en el trabajo como en los procesos, orientándose hacia una mejor condición de trabajo, relaciones interpersonales y cuidado de la salud personal, entre otros.

Rodrigo Muñoz Rubilar
Secretario Ejecutivo
Mesa Permanente de Dialogo Social y Laboral del Sector Frutícola

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) está consagrada a la promoción de oportunidades de trabajo decente y productivo para mujeres y hombres, en condiciones de libertad, igualdad, seguridad y dignidad humana. Sus objetivos principales son promover los derechos laborales, fomentar oportunidades de empleo dignas, mejorar la protección social y fortalecer el diálogo al abordar temas relacionados con el trabajo.

La OIT reúne representantes de gobiernos, empleadores y trabajadores para la elaboración conjunta de políticas y programas. Esta singular forma de lograr acuerdos de una ventaja a la OIT, al incorporar el conocimiento del “mundo real” sobre empleo y trabajo.

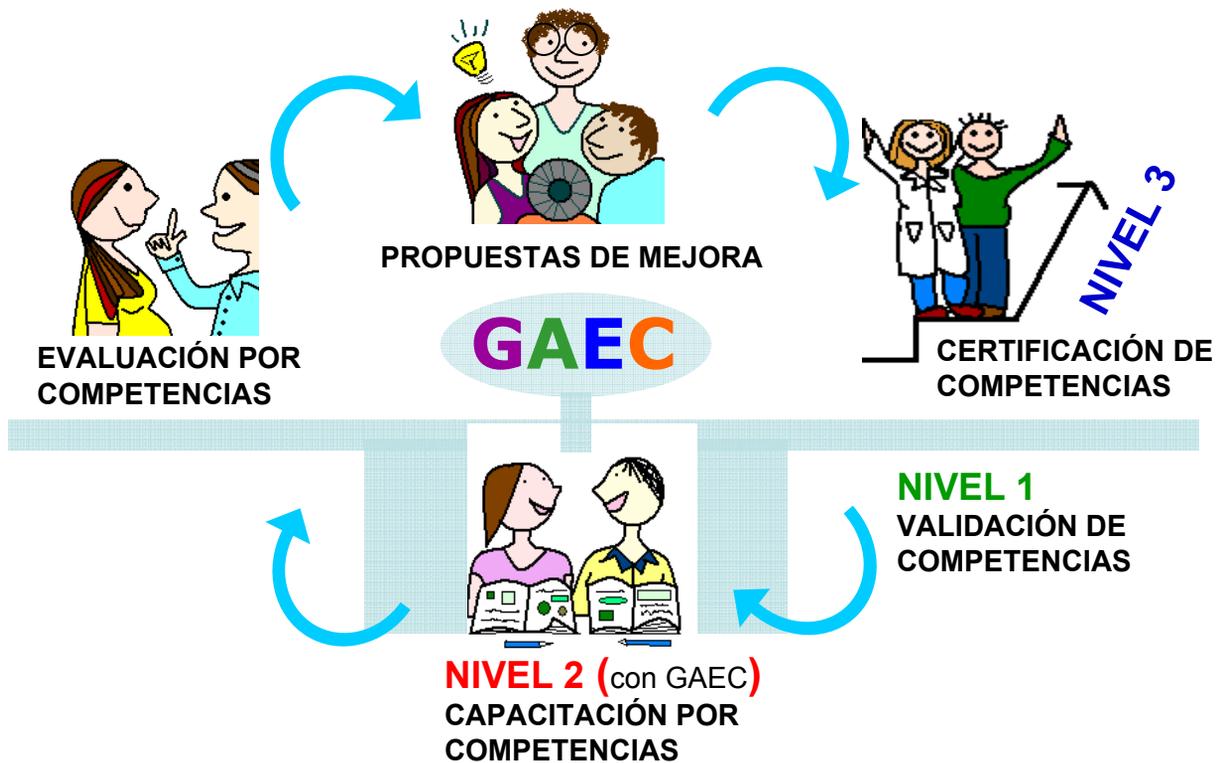
Al promover la justicia social y los derechos humanos y laborales reconocidos a nivel internacional, la Organización persiste en su misión fundadora: la paz laboral es esencial para la prosperidad. En la actualidad la OIT favorece la creación de trabajo decente y las condiciones laborales y económicas que permitan a trabajadores y a empleadores su participación en la paz duradera, la prosperidad y el progreso.

Dentro de esta línea se enmarca la **Guía de Autoformación y Evaluación por Competencias -GAEC-**, la cual en sus contenidos y actividades promueve que los trabajadores puedan desempeñarse en condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad en las empresas donde laboran.

La GAEC, orienta, facilita y evalúa aprendizajes efectivos en adultos, de manera continua, individual y colectiva, también entre las personas y sus organizaciones, mejorando procesos, formas y maneras de trabajar desde el mismo saber de sus protagonistas.

La GAEC es una herramienta que se viene aplicando con éxito en otros países latinoamericanos desde comienzos de los '90. En Chile, su implementación en el área frutícola comenzó en el año 2007 bajo el patrocinio de la Oficina Subregional para el Cono Sur de América Latina y con la asesoría, monitoreo y seguimiento permanente de Leonard Mertens, Consultor OIT México.

Debido al éxito del programa en Chile, desde el año 2009 el Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional, CINTERFOR, con sede en Uruguay, hace suyo el potenciar y desarrollar el quehacer de la OIT en relación a la capacitación GAEC en el cono sur.



Un gran impulso al empleo de la GAEC en nuestro país, lo dio la constitución de la Mesa Nacional de Diálogo Agrícola (a comienzos de 2008), la cual surgió con el compromiso de mejorar las relaciones laborales en este sector. Esta mesa, conformada por representantes sindicales, empresariales y gobierno, es una instancia de carácter consultivo cuyo propósito ha sido servir como espacio de conversación e intercambio de ideas y visiones entre los diversos actores agrícolas.

Les alentamos a trabajar con la GAEC y a seguir participando activamente en la construcción de una vida, de un país, de una sociedad mejor en beneficio de todos/as.

Guillermo Miranda Rojas
Director

Oficina Subregional de la OIT para el
Cono Sur de América Latina

Martha Pacheco Restrepo
Directora

Centro Interamericano para el Desarrollo del
Conocimiento en la Formación Profesional

¿Qué es la GAEC?

“La **GAEC** es una herramienta de capacitación laboral para adultos, que orienta, desarrolla y evalúa aprendizajes, de manera permanente, de las personas y sus organizaciones, mejorando de este modo procesos, formas y maneras de trabajar. La guía incluye también temáticas de género, autocuidado, trabajo en condiciones dignas y diálogo social, siendo ellos ejes de la agenda del Trabajo Decente de la OIT.”

Leonard Mertens, Consultor Internacional OIT – Asesor SIMAPRO

¿Cómo trabajaremos con la GAEC?

La **GAEC** tiene 3 partes: una parte  otra parte  y una última parte que es 

¡Primero!



Parte 1 AUTOEVALUACIÓN

En la sala de clases

Primero, nos evaluamos nosotros/as mismos/as (autoevaluación), para identificar cuánto sabemos o recordamos y qué cosas hacemos al trabajar. **Esta parte se responde solo/a.**

¡Después!



Parte 2 EXPLICACIÓN

En la sala de clases

Después, comparamos nuestras respuestas con las que vienen en esta Parte 2. **Este trabajo es colectivo**, así que en grupo, vamos reflexionando cada una de las respuestas. Hacemos “**propuestas de mejora**” para solucionar las debilidades que encontramos en nuestro trabajo.

¡Por último!



Parte 3 EVALUACIÓN

Al estar trabajando

Cuando ya estamos trabajando, nuestro **jefe/a** nos **evalúa** con esta Parte 3, donde nosotros/as participamos activamente y también **nos autoevaluamos** y nos ponemos un **puntaje**. ¡Acá demostramos la aplicación de lo aprendido!

EL KIWI

El kiwi es una planta trepadora originaria de China Occidental, que se dio a conocer comercialmente por los neozelandeses, país pionero en este cultivo, a los cuales también se les atribuye su nombre debido a su lejano parecido con un pájaro de la región que se llama de esa forma.

El kiwi es un fruto altamente nutritivo, rico en vitamina C y potasio, de difusión relativamente reciente en el consumo occidental.

Dentro de las variedades más conocidas y comercializadas a nivel mundial se encuentran la Bruno, Abbott y la Hayward, siendo esta última la variedad más producida en Chile.

Necesita de un clima cálido para su buen cultivo. En la actualidad, Chile está entre los cinco mayores productores de kiwis del mundo.

En Chile, el kiwi se cultiva en la V, Metropolitana, VI, VII, VIII, IX, XIV, X regiones.

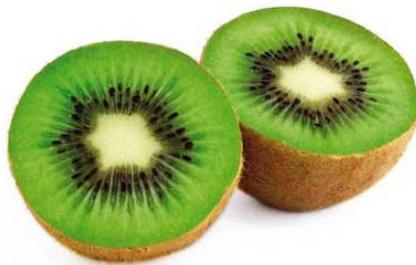
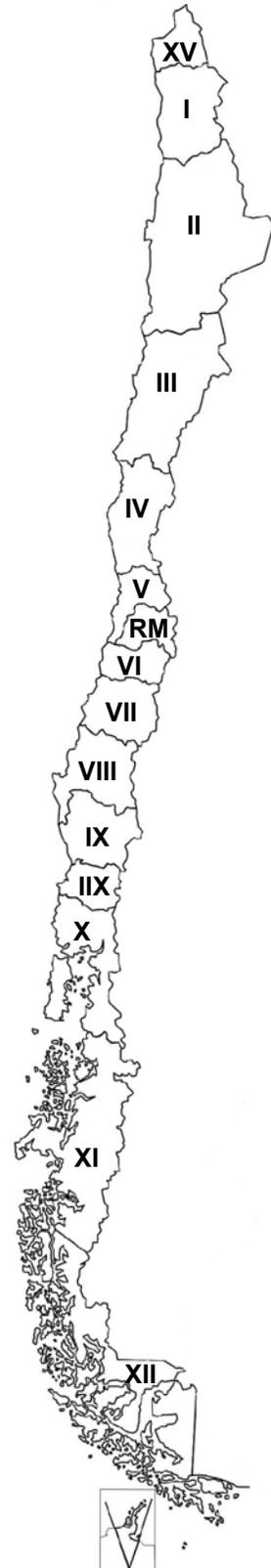
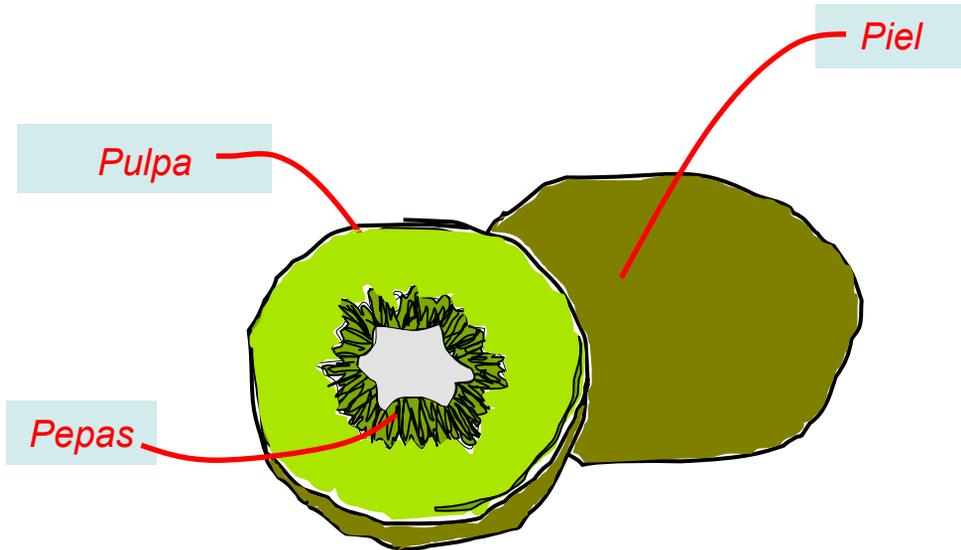


Foto: ASOEX

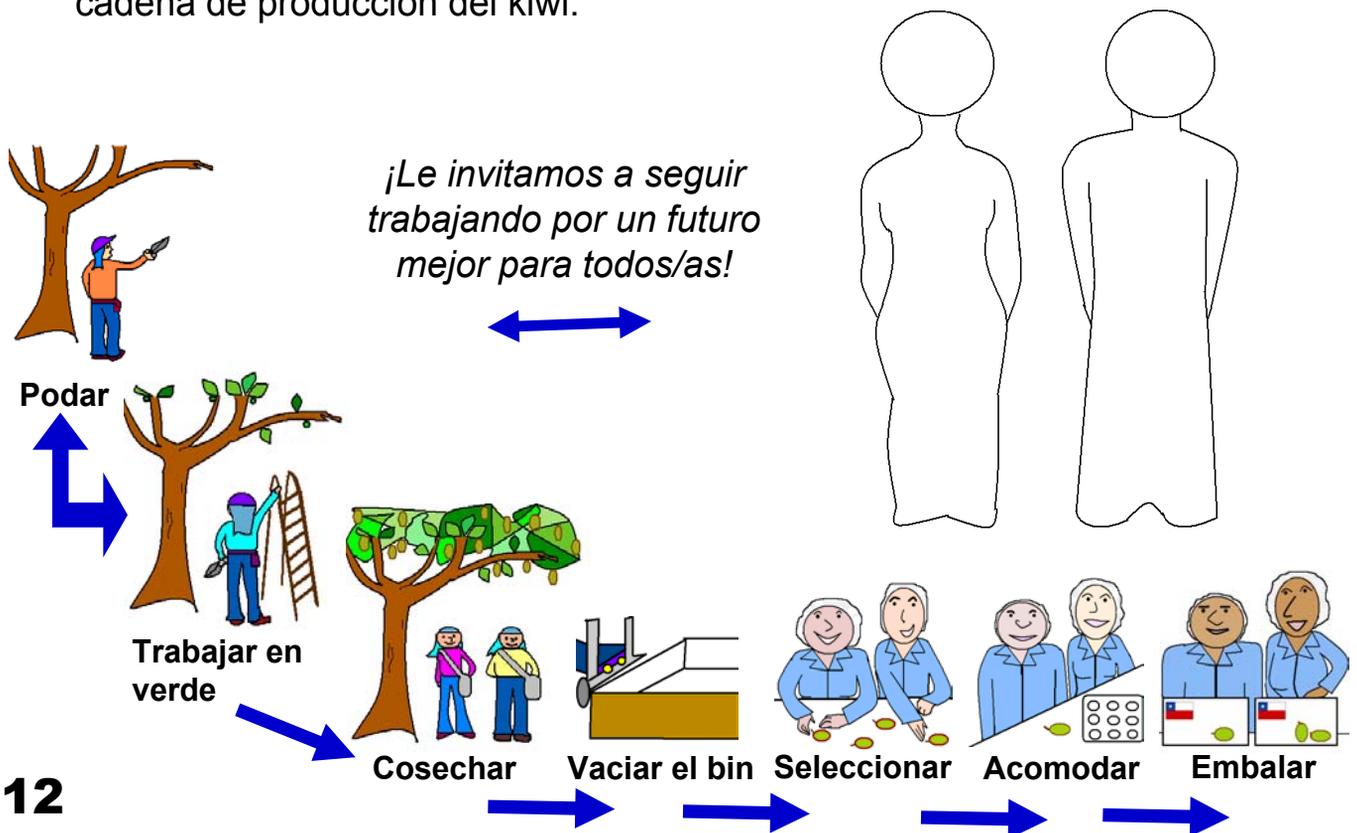


- **Pinte en el mapa** las regiones en las que se embala kiwis en Chile.

- La fruta que trabajamos: **KIWI**



- **Dibújese** en la figura. Luego, una el dibujo a la labor que realiza en la cadena de producción del kiwi.

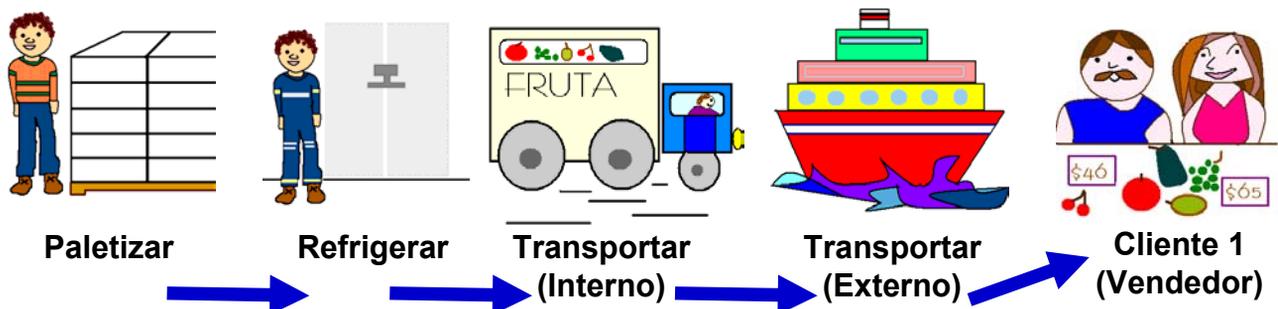
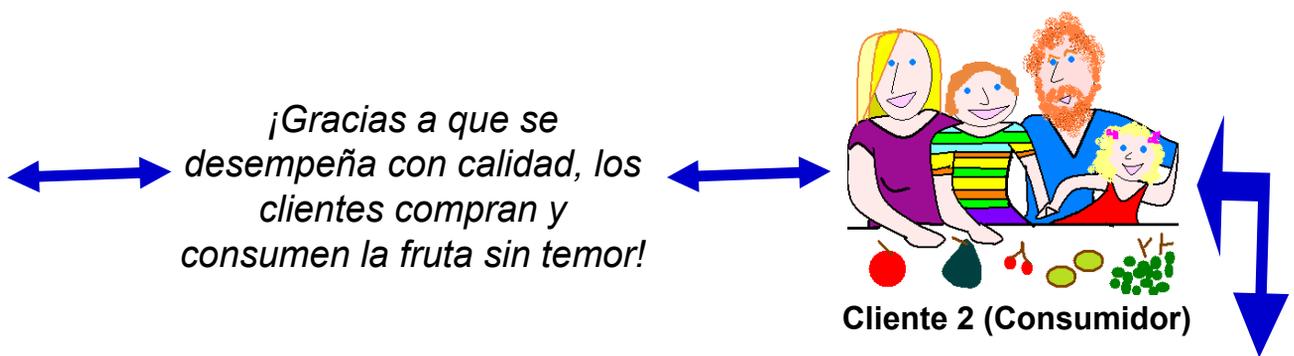
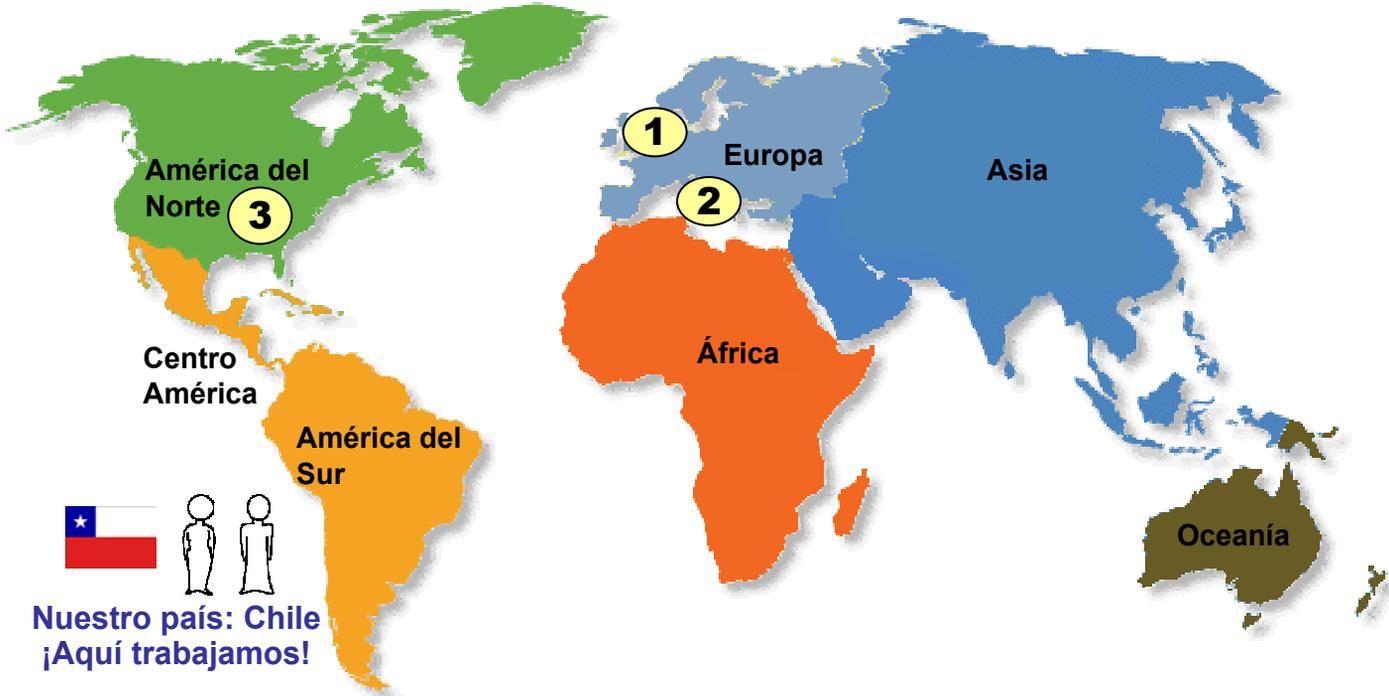


CHILE potencia alimentaria y forestal

Sector frutícola exportador



- Nuestros principales 3 mercados (países clientes) de kiwi:

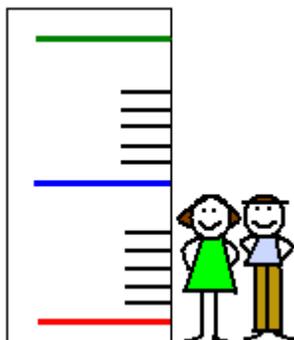




Competencia:

“Son las aptitudes, conocimientos y destrezas necesarias para cumplir exitosamente las actividades que componen una función laboral, según estándares definidos por el sector productivo”.

Ley N° 20.267: Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales y perfecciona el Estatuto de Capacitación y Empleo



Evaluación por competencias laborales:

“Es un proceso de verificación del desempeño laboral de una persona contra una unidad de competencia laboral previamente acreditada”.

Ley N° 20.267: Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales y perfecciona el Estatuto de Capacitación y Empleo

Certificación de competencia laboral o certificación de competencias:

“Corresponde al proceso de reconocimiento formal, por una entidad independiente, de las competencias laborales demostradas por una persona en el proceso de evaluación.”

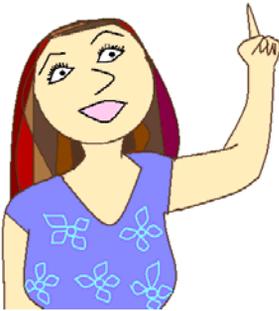
Ley N° 20.267: Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales y perfecciona el Estatuto de Capacitación y Empleo





Plan de desarrollo personal

Es un plan para identificar y priorizar las propias necesidades de desarrollo de habilidades, conocimientos o actitudes. Es un compromiso de realizar una acción determinada, en una fecha específica para lograr objetivos personales.



Propuestas de mejora:

Son las soluciones que dan las y los trabajadores para mejorar la labor que realizan y su ambiente de trabajo. Quien realiza la propuesta, se hace responsable de hacerle seguimiento, verificar su cumplimiento e informar del resultado.



Buenas Prácticas Agrícolas (BPA)

Las Buenas Prácticas Agrícolas (BPA) son las acciones involucradas en la producción, almacenamiento, procesamiento y transporte de productos de origen agrícola, orientadas a asegurar la inocuidad del producto, la protección al medio ambiente y el bienestar laboral.



PROPUESTAS DE MEJORA

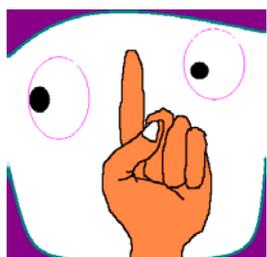
Propuestas de Mejora

Sugerencia de cambios que mejoren la productividad, la calidad y las condiciones laborales en su trabajo.



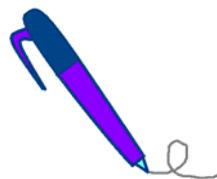
Diálogo

Espacio para opinar, reflexionar y compartir experiencias con los compañeros y compañeras de la capacitación GAEC.



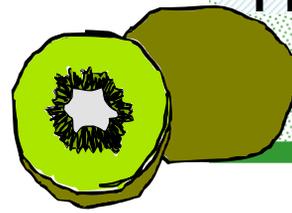
Reflexión

Espacio que informa e invita a analizar, pensar, “buscar la causa” y otros, sobre temas relacionados con las actividades de aprendizaje.



Lápiz

Para escribir vivencias que le hayan sucedido.



GAEC
Parte 1

AUTOEVALUACIÓN

¡Voy a saber cómo lo hago ahora!

EN MI DESEMPEÑO TÉCNICO Y CONDUCTUAL:

¿Qué pienso?

¿Qué sé?

¿Cómo lo aprendí?

¿Cómo lo hago?

Competitividad

Como país, Chile necesita ser más competitivo (es decir, producir más y mejor) a nivel mundial, en áreas donde tiene "ventajas" en comparación con otros países.

Chile tiene "ventajas comparativas" en el sector frutícola, debido a que muchos de los grandes países exportadores, se encuentran en la estación contraria a la que vivimos.

¡Acá es verano cuando en los principales países compradores o productores de fruta es invierno!

Marque con un tic (✓)

Sí

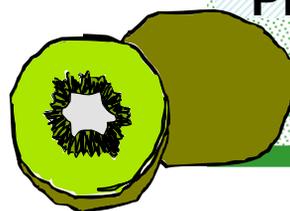
No

La globalización es un fenómeno que afecta a todos los ámbitos; también al del trabajo.

Para mejorar la competitividad de las empresas un factor esencial es la capacitación de sus trabajadores/as.

La capacitación por competencias le permite a cada cual desarrollar sus capacidades al máximo.

¿En qué otros sectores de la producción Chile tiene ventajas comparativas? ¿Por qué?



Parte 1 AUTOEVALUACIÓN



Competencias conductuales del trabajador/a de packing

1. Comprometerse con los objetivos de la empresa
2. Comunicarse de manera efectiva
3. Trabajar en equipo
4. Gestionarse a sí mismo/a



Competencias técnicas del trabajador/a de packing

1. Seleccionar el kiwi
2. Embalar el kiwi
3. Acomodar el Kiwi
4. Trabajar con calidad y seguridad



Competencias generales del trabajador/a de packing

1. Cuidar la salud en la vida cotidiana
2. Generar igualdad entre hombres y mujeres

Parte 2 EXPLICACIÓN

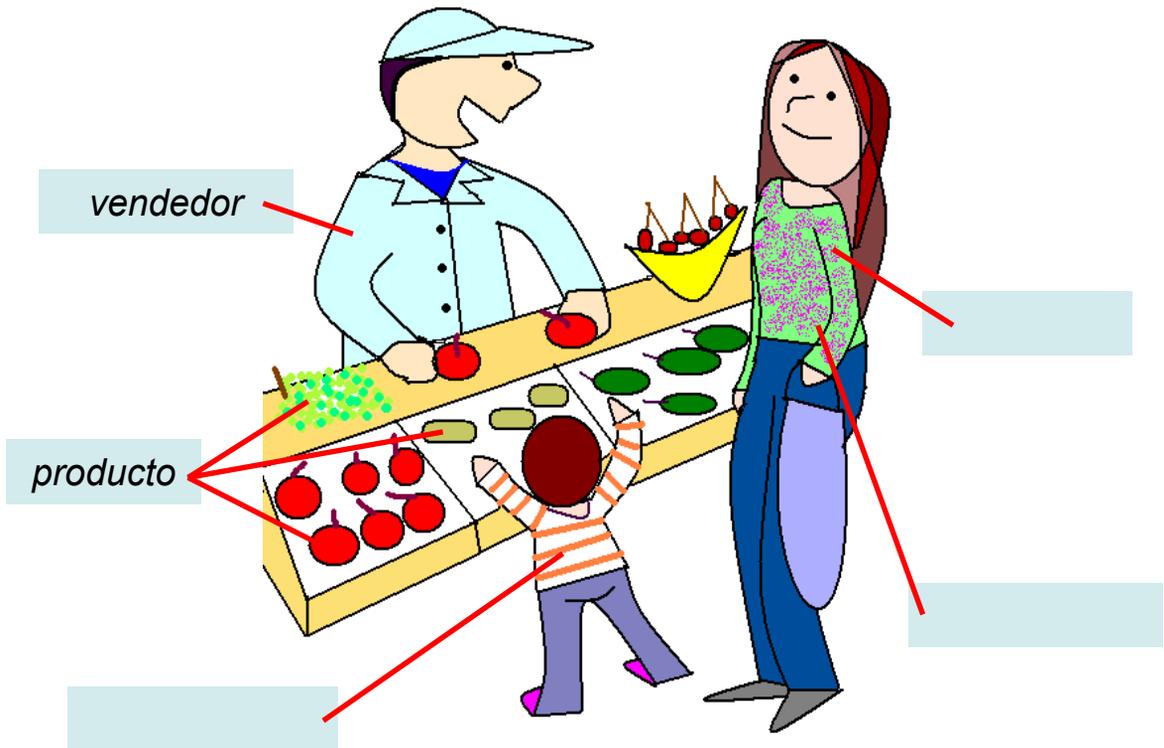
51

Parte 3 EVALUACIÓN

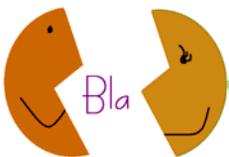
89

Cientes y Consumidores

Cuando se trata de productos o servicios, podemos distinguir entre **cliente** (quien compra) y **consumidor** (quien consume). Aunque muchas veces coinciden, no siempre son la misma persona.



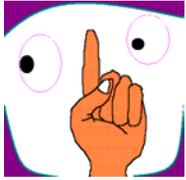
1. En esta escena la fruta es el producto. **Complete** en los cuadros que faltan por llenar si se trata de clientes o consumidores.



■ **¡Todos somos clientes** en algún momento! ¿En qué se fija usted para comprar? ¿A qué le da importancia?

Nuestros Clientes

Cliente final



- Sin importar cuántos intermediarios participen en el proceso, el cliente final **siempre es** el consumidor final de los productos o servicios.

1. ¿Quién es nuestro **cliente final**?



2. ¿Qué cree usted que **espera** el cliente final de nuestro producto? Marque con un tic (✓).

Buen precio de la fruta.	
Buena calidad de la fruta.	
Buena presentación de la fruta.	

3. ¿A qué **países** llega nuestra fruta? Convérselo con sus jefes/as y compañeros/as de trabajo y escríbalos en los siguientes cuadros.

--	--	--	--



- ¿Cuáles son las **exigencias específicas** de los mercados para los que usted trabaja?

Nuestros Clientes

Clientes internos



- Sólo podemos satisfacer al cliente final si antes hemos satisfecho al **cliente interno**.

1. ¿Quién es nuestro **cliente interno**?



2. ¿Qué cree usted que **espera** el cliente interno de nosotros? Encierre todas las opciones que le parezcan correctas en un **círculo**.

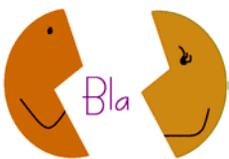
Rapidez en la ejecución

Eficiencia en el uso de los recursos

Colaboración

Calidad en los resultados

Respeto



- ¿Quiénes son **sus** clientes internos? Y usted, ¿de **quién** es cliente interno en la empresa donde trabaja?

Competencia CONDUCTUAL

Comprometerse con objetivos de la empresa



1

1
Capacidad de sumarse personalmente al logro de los objetivos definidos, en los tiempos previstos y con los recursos dados.

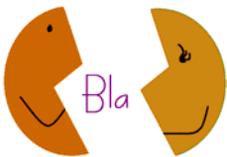
Participar
Asumir deberes y derechos
Satisfacer al cliente

¿Cómo se sabe cuando alguien está verdaderamente comprometido?

- Lea con atención el siguiente texto:

Teresa siempre escuchaba con atención a la supervisora, y hacía todo lo posible por ser muy respetuosa cuando les mostraba a sus compañeras los errores que cometían. Siempre tenía buenas ideas para mejorar la productividad, y las decía claramente. Teresa jamás le gritó a nadie. Casi nunca llegaba a la hora y algunas veces faltaba, porque su mamá estaba enferma y era la que vivía más lejos. No siempre cumplía con la pauta de trabajo, pero no lo hacía adrede. Ella prefería comprometerse aunque no estuviera segura de poder hacerlo, para no caerle mal a nadie y aportar al grupo. Pero igual en la cuadrilla había mala onda.

1. Subraye los **errores** que cometió Teresa. ¿Qué consecuencias tienen los errores subrayados?



- Comente alguna situación parecida que le haya tocado vivir, **identificando** errores y consecuencias.

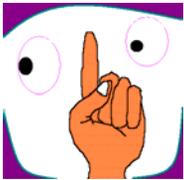


Competencia CONDUCTUAL

Comprometerse con objetivos de la empresa

2. Marque con una cruz (X). Es un **error**:

- Escuchar atentamente las instrucciones del supervisor.
- Ausentarse del puesto de trabajo durante la jornada laboral.
- Evitar accidentes.
- Hacer propuestas de mejora.
- Exigir implementos de seguridad.



- Recuerde: todo derecho nos trae también deberes... **¡y viceversa!** Todo deber nos da también derechos. Conocerlos y respetarlos es obligación de cada uno/a.

3. ¿Cuál de estas acciones es **la más importante** para el éxito de una empresa? Elija sólo una y colóquela en el lugar destacado.



Hacer buena publicidad

Tener buenos vendedores

Satisfacer a sus clientes

Ser antigua en el mercado



4. Una al círculo “clientes” las frases que son **verdaderas**.

“Entre mejor trabajamos más los mantenemos”

“No dependen de usted, usted depende de ellos”

¡Todos lo somos clientes en algún momento!

“Buscan calidad cuando compran”

“Pueden ser internos o externos”

CLIENTES

5. ¿Qué **exige** el cliente al comprar un producto? Pinte el /los

Calidad

Precio

Presentación

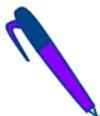
Servicio



■ ¿Cómo aporta usted con **su trabajo** a la satisfacción del cliente?



PROPUESTAS DE MEJORA





Competencia CONDUCTUAL

Comunicarse de manera efectiva

2

Capacidad de expresar oportunamente ideas, opiniones, reclamos y propuestas en forma clara, amable, honesta y respetuosa.

Dar y recibir retroalimentación

Ser asertivo/a

Actuar con empatía

¿Qué consecuencias nos trae una mala comunicación?

- Lea atentamente la siguiente historia real:

Esa mañana, Juan llegó bien temprano y un poco nervioso. Era su primer día, y aunque por sus familiares conocía del trabajo, también sabía que la empresa era exigente y él estaba a prueba. Escuchó con atención la pauta y durante toda la jornada estuvo alerta por si el supervisor lo corregía o le decía algo. Pero no pasó nada. Juan trataba de esforzarse y de adivinar si lo estaba haciendo bien. Al terminar su turno, el supervisor apenas lo miró y no le dijo nada. Cuando llegó a su casa, Irma le preguntó apenas lo vio: ¿cómo te fue, Juan? Él la miró con tristeza, y le respondió: “No sé”.

1. ¿Por qué cree que Juan estaba triste?





- **Retroalimentar** significa dar a otro/a información sobre lo bueno y lo malo de sus acciones. Sirve para animar, criticar, corregir y felicitar.

Competencia CONDUCTUAL

Comunicarse de manera efectiva



2

2. Si usted hubiera estado en el lugar de Juan, ¿cómo se habría sentido? ¿Cómo cree usted que se siente la mayoría de las personas? Marque con tic (✓).

___ TRANQUILIDAD

___ ENOJO

___ PENA

___ CONFUSIÓN

___ MIEDO

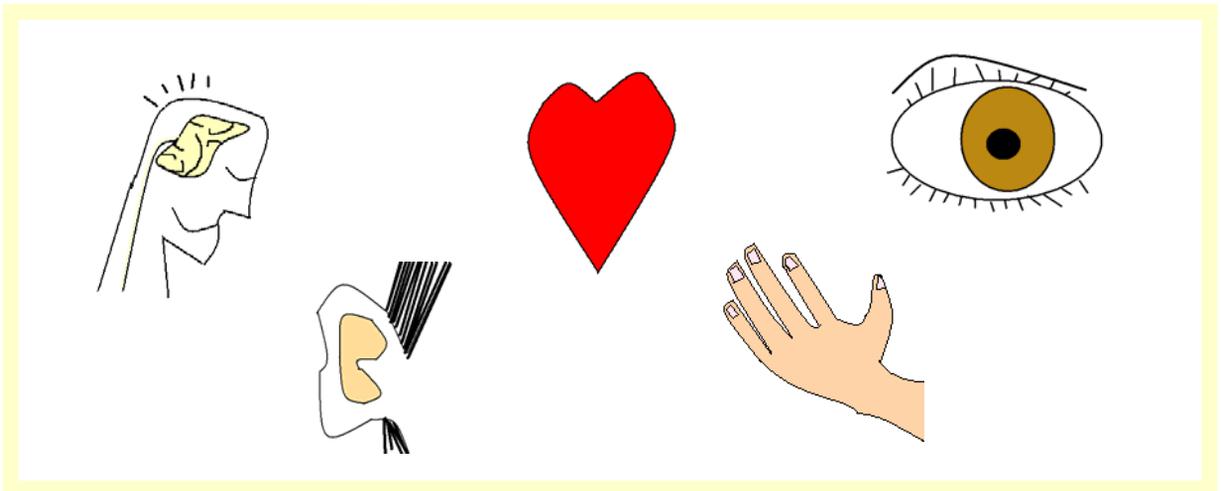
___ RISA

___ INDIFERENCIA

___ ORGULLO

___ DESILUSIÓN

3. ¿Qué “utiliza” para comunicarse con jefes/as y compañeros/as? Encierre en un círculo.



4. Una las frases de la columna **A** (causa) con las de la columna **B** (efecto) para formar oraciones que sean **ciertas**.

A

Si hacemos valer los propios derechos

Actuar en forma agresiva

Entregar y recibir retroalimentación

Decir con respeto lo que uno piensa

B

permite ser asertivo/a.

es la base de la confianza.

perjudica las relaciones con los otros.

logramos que nos respeten.



Competencia CONDUCTUAL

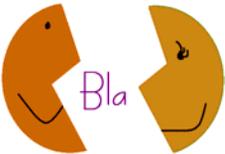
Comunicarse de manera efectiva



- La **asertividad** consiste en comunicarnos respetando los derechos y deberes de los otros al mismo tiempo que los propios; sin ser agresivos ni débiles.

5. Marque con una **V** si es verdadero y una **F** si es falso.

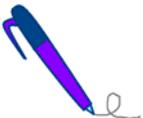
- ___ Ser empático/a es propio de personas débiles.
- ___ Empatía es la capacidad de ponerse en “los zapatos de otro”.
- ___ Todos/as, si verdaderamente lo queremos, tenemos la capacidad de ser empáticos/as.
- ___ Practicar la empatía beneficia nuestras relaciones.
- ___ No es posible ser empático/a en el trabajo.



- ¿Cuál es su **experiencia personal** con la empatía?



PROPUESTAS DE MEJORA





3
Capacidad de trabajar de modo complementario, uniendo esfuerzos y aportando a objetivos comunes, sobre la base de la confianza mutua.

- Fijar metas comunes
- Generar confianza
- Resolver problemas en conjunto

¿Cuál es la diferencia entre un "grupo" y un "equipo"?

1. Complete el texto sobre el **trabajo en equipo**. Abajo encontrará las palabras faltantes.

TRABAJAR EN EQUIPO

El verdadero trabajo en equipo se basa en la confianza y el respeto.

Primero hay que definir las metas _____, y luego determinar qué hacer para lograrlas, sin olvidar nunca la regla de oro: no anteponer metas personales a las del _____.

En el trabajo en equipo siempre es importante _____ con compañeros y compañeras, para resolver problemas, logro de objetivos, etc.

Cuando se trabaja en equipo, ¡todos ganan!

■ Palabras faltantes:

coordinarse – comunes – equipo



Competencia CONDUCTUAL

Trabajar en equipo

2. En el siguiente cuadro, tache (~~tache~~) las conductas que perjudican el trabajo en equipo.

* **ser optimista** * **ser individualista** * **respetar al otro/a** *

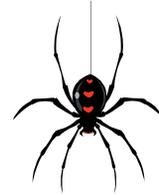
* **ser soberbio/a** * **ser orgulloso/a** * **ser empático/a** *

* **resolver problemas juntos** * **no tolerar las críticas** *

* **no compartir conocimientos** * **ser agresivo/a** *

* **colaborar** * **comprometerse con objetivos comunes** *

3. ¿Cuál o cuáles de los siguientes animales se distingue(n) por su colaboración? Enciérrelo(s) en un círculo.



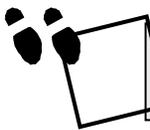
4. Pinte el de las conductas que **NO** sirven para generar confianza.

- Hablar honestamente
- Cumplir los compromisos
- Defender sus derechos
- Difundir chismes y pelambres
- Respetar a los demás
- Practicar la empatía

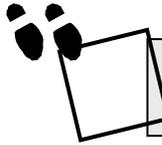


- Las abejas **trabajan en conjunto y coordinadamente** para producir cera y miel. Hay encargadas de la ventilación, la humedad, el aseo y la seguridad. ¡Son un ejemplo de organización!

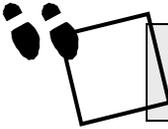
5. **Enumere** los pasos  que debe seguir un equipo para resolver sus problemas.



Identificar los problemas a los que se enfrenta el equipo



Aplicar las soluciones propuestas por el equipo



Proponer soluciones para resolver los problemas



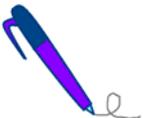
Evaluar el resultado de las soluciones aplicadas



- ¿Cómo debe comportarse una persona para que usted **confíe** en ella?



PROPUESTAS DE MEJORA





Competencia CONDUCTUAL

Gestionarse a sí mismo/a

4
Capacidad de identificar, proponerse y lograr metas, con honestidad, responsabilidad, asumiendo fortalezas y debilidades personales.

Responsabilizarse

Auto conocerse

Manejar recursos personales

¿Por qué es importante ser honesto/a consigo mismo/a?

- Lea atentamente la siguiente historia real:

Hernán y Luis son hermanos y trabajan desde hace años en la fruta. Ambos aprendieron de su papá, son conocidos en la zona y tienen buen carácter. Hernán consigue fácilmente trabajo, pero a Luis le cuesta mucho más.

1. ¿Cuáles pueden ser las **razones** de esto? Márquelas con un tic (✓)

- Hernán conoce sus capacidades y les saca provecho.
- Hernán se pone metas y se esfuerza por lograrlas.
- Todos los supervisores le tienen mala barra a Luis.

2. Marque con una cruz (X) las situaciones con las que se **identifica**.

	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA
Cumplo con las obligaciones de mi trabajo			
Me preocupa no fallarle a mi familia			
Estoy consciente de cuidarme a mí mismo/a			



3. Subraye las oraciones que muestren una “**actitud responsable**”

Cuidar las herramientas y materiales de trabajo

Administrar el presupuesto familiar priorizando los gastos

Cuidar de la propia salud

Cumplir con normas y horarios establecidos

Hacer el trabajo a conciencia

4. Una cada **característica** con el círculo que corresponda.

Honesto/a
Esforzado/a
Respetuoso/a
Alegre
Rápido/a
Inteligente
Trabajador/a
Simpático/a



- ¿Qué le gustaría **cambiar** de usted mismo/a? ¿Cómo podría hacerlo?



Competencia CONDUCTUAL

Gestionarse a sí mismo/a

- Lea con atención el siguiente caso:

Esta semana, Ana ganó un bono de \$ 30.000, lo que la tiene muy contenta y orgullosa, pues se esforzó mucho por obtenerlo. Con el dinero del bono podrá pagar una cuenta atrasada y así no caer en DICOM. Ana no quiere aparecer morosa para no tener problemas cuando postule a su casa. Sin embargo, su hijo de 13 años le ha pedido unas nuevas zapatillas, y justo le faltan \$ 30.000. Ana sabe que pasará mucho tiempo antes de poder ganarse un nuevo bono. Por eso mismo, quizás sea la oportunidad de comprarse un juego de aritos y collar dorado con perlas verdaderas, que le gustan mucho y cuestan \$30.000.

5. ¿Qué debería considerar Ana para **decidir en qué gastar el bono?**

Pinte el /los

La petición de su hijo

Sus necesidades

El qué dirán



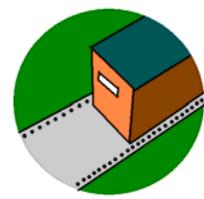
Bla

- ¿Qué haría usted si fuera Ana? ¿Por qué?



PROPUESTAS DE MEJORA





1. ¿Qué **debe saber** el seleccionador/a? Pinte el correspondiente.

Calibre de la fruta.

Etiquetar las cajas.

Reglamento interno.

Normas de higiene.

Defectos de la fruta.

Manipulación de la fruta.

Seleccionar fruta para mercado externo, interno o desecho.

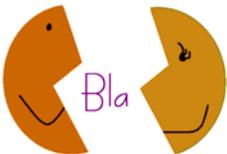
2. Una la imagen con el nombre del **daño** que muestra.



Herida abierta

Deformación

Escama de San José



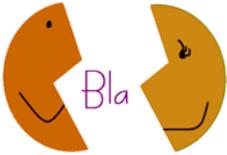
■ ¿Qué **consecuencias** tiene no descartar fruta con daño? ¿Le ha pasado alguna vez?



Competencia TÉCNICA

Seleccionar el kiwi

3. Encierre en un **círculo** la foto que muestra un **kiwi “abanico”**.



■ ¿Qué muestra la **otra fotografía**? ¿Qué debe hacer con estos casos?

4. Encierre en un **rectángulo** los **errores** que debe evitar al seleccionar la fruta.

No cumplir con normas de higiene

Maltratar la fruta

No toser o estornudar sobre la fruta

No descartar fruta con defecto

Trabajar con lentitud o distraídamente

Si es necesario, ayudar a un compañero/a de trabajo

No seleccionar según pauta de trabajo

Dejar caer fruta



5. Una el error típico con su correspondiente **consecuencia**.

ERRORES TÍPICOS	CONSECUENCIAS
No dar aviso de tener enfermedad contagiosa	Atraso en el proceso, bajo rendimiento
Dejar el puesto de trabajo sin aviso	Pérdida de producto, baja productividad
Trabajar desconcentrado/a o con descuido	Contaminación de la fruta
Descartar fruta buena	Mala selección de la fruta, riesgo de accidentes



PROPUESTAS DE MEJORA



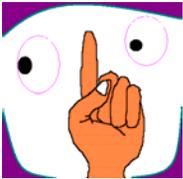


Competencia TÉCNICA

Acomodar el kiwi

1. Marque con un tic (✓) lo que **debe hacer** quien acomoda la fruta.

- Seleccionar los kiwis que llegan al packing.
- Colocar los kiwis en las bandejas.
- Cerrar las cajas de embalaje.
- Registrar todo el proceso.
- Diferenciar tipos de embalaje según mercado.



- En Chile también se emban kiwis **a granel**, los que no van en bandejas, sino sueltos en bolsas.

2. Marque con una **V** si es **verdadero** y una **F** si es **falso**.

“Cuando acomodo la fruta...

- pongo kiwis de diferente tamaño en una misma bandeja”.
- ordeno bien los kiwis en la bandeja”.
- uso cualquier bandeja”.

3. Marque con una cruz (X) los que crea que son **errores**.

	¿es error?
Permitir que se acumule fruta en la línea	
No avisar el exceso de fruta en la línea	
Mantener la línea sin acumulación de fruta	



4. ¿Qué errores debe **evitar** al acomodar la fruta? Enciérrelos en un círculo.

Distraerse
mientras trabaja

Escuchar
mp3

Mantener
limpio el
puesto de
trabajo

Acumular fruta
en la línea.

Poner en bandeja
fruta con calibre que
no corresponde

Trabar bandeja
hacia un solo
lado

Colocar exceso
de fruta en una
bandeja

Mezclar
calibres en la
misma bandeja

Descartar
kiwis con
daños

Maltratar
la fruta



PROPUESTAS DE MEJORA





Competencia TÉCNICA

Embalar el kiwi

1. ¿Qué **debe saber** el embalador/a para hacer su trabajo? Pinte las etiquetas que correspondan.

Tipos de embalaje (según cliente)

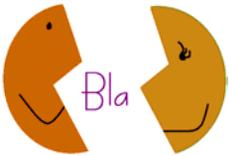
Materiales de embalaje

Nociones de publicidad

Criterios estéticos (según cliente)

Defectos de la fruta

Normas de higiene y seguridad



- ¿Quién le enseñó lo que sabe? ¿Cómo puede **mejorar** sus conocimientos?

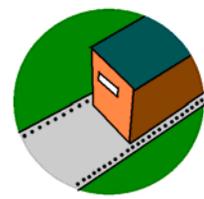
2. Marque con un tic (✓) los **materiales** que se utilizan en el embalaje de kiwis.

___ Cajas de embalaje.

___ Bolsas de embalaje.

___ Papel absorbente.

___ Etiquetas.



3. Una con una flecha, según sea **verdadero** o **falso**. Siga el ejemplo.

El lugar donde se trabaja se llama mesa de embalaje.

Para el embalaje se ocupan cajas de cartón o de madera.

Si es necesario, se puede embalar fruta que haya caído al suelo.

Por higiene y seguridad se debe mantener siempre limpio el suelo.

No importa mezclar en la misma bandeja kiwis de distinto calibre.

Es un error salir del packing con el delantal puesto.

Verdadero

Falso

4. ¿Cuál de estas fotos muestra una caja con **cantidad correcta** de plu?
Enciérrela en un **círculo**.



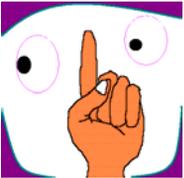


Competencia TÉCNICA

Embalar el kiwi

5. ¿Qué errores típicos debe **evitar** al embalar el kiwi? Enciérrelos en un círculo.

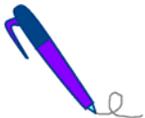
	Distraerse mientras trabaja		Dejar caer fruta
Confundir material de embalaje		Usar uniforme según norma	
	Etiquetar mal el calibre, productor o categoría correspondiente		Dejar caja al lado contrario del lector del código de barra
Seguir pauta diaria		Omitir tarjeta de identificación al etiquetar las cajas	



- De la presentación y embalaje de la fruta **depende** la primera impresión que se lleva el cliente.



PROPUESTAS DE MEJORA



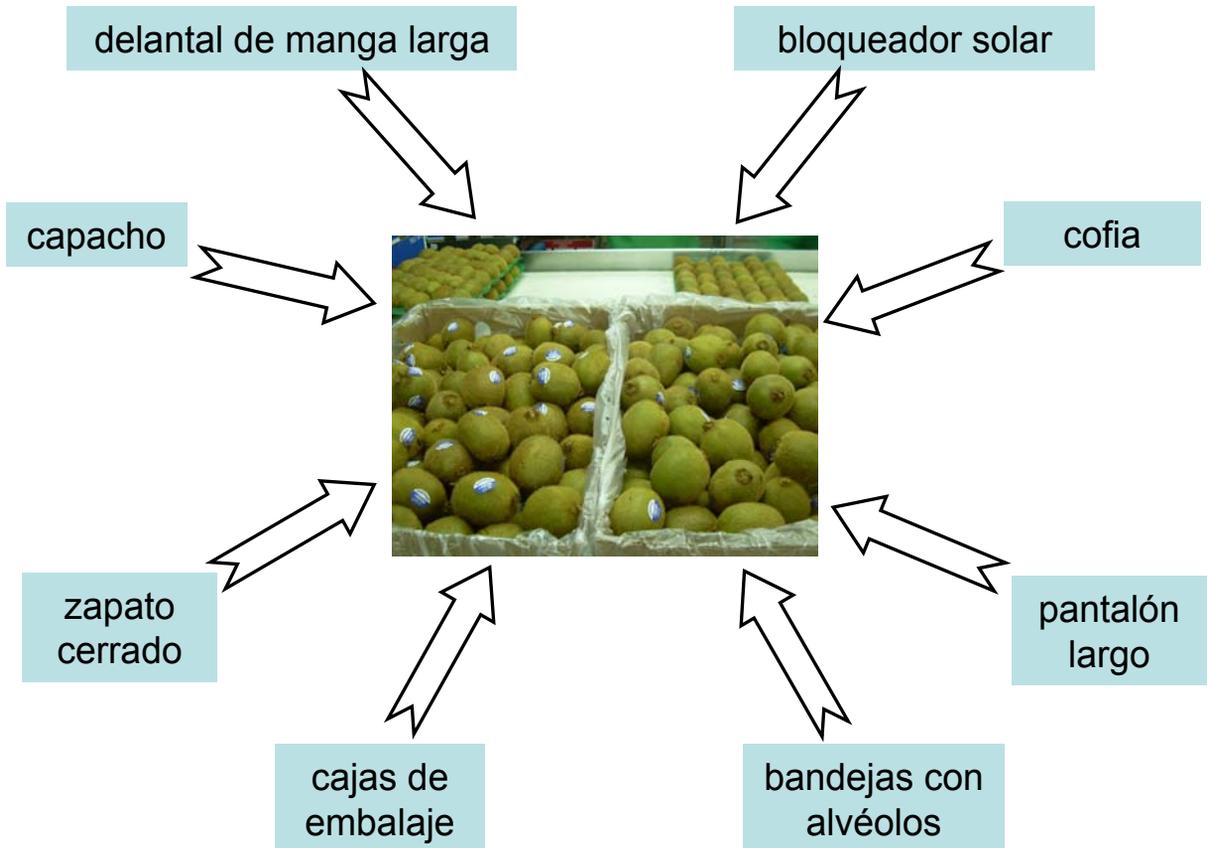
Competencia TÉCNICA

Trabajar con calidad y seguridad



4

1. Pinte las flechas de los **elementos necesarios** en el packing.



2. Marque con un tic (✓) las **precauciones** que se deben tomar para no contaminar la fruta.

- Usar siempre delantal y cofia (malla) según norma.
- Mantener las uñas cortas y limpias.
- Evitar toser o estornudar sobre la fruta.



- La contaminación de la fruta puede provocar **grandes pérdidas** a la empresa, al trabajador/a y al país.

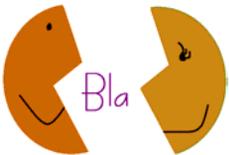


Competencia TÉCNICA

Trabajar con calidad y seguridad

3. Encierre en un **círculo** cómo puede **prevenir riesgos** en su trabajo.

Siendo cuidadoso/a al desplazarse al interior del packing	Lavándose las manos antes y después de ir al baño
	Manteniendo el orden y la limpieza en su puesto de trabajo
Evitando distraerse al trabajar	Respetando las señales de seguridad
Usando uniforme según norma	Corriendo en el packing sólo si está muy apurado/a.



■ ¿Qué otras **acciones concretas** se pueden adoptar para prevenir riesgos?

4. Marque con una **V** si es **verdadero** y una **F** si es **falso**.

- ___ No se debe comer ni beber al interior del packing.
- ___ La basura sólo debe botarse en los basureros.
- ___ Debe avisar de inmediato en caso de enfermedad o accidente.
- ___ No es importante cuidar el aseo de los baños.
- ___ Nunca debe trabajar mascando chicle.

Competencia TÉCNICA

Trabajar con calidad y seguridad



4

5. Pinte la etiqueta que describe el **error** que muestra la fotografía.



No usar zapatos cerrados

No usar pasamanos al cruzar máquinas

No usar uniforme según norma

Usar joyas mientras trabaja

Comer fruta en el packing

Maltratar la fruta



No usar implementos de seguridad

No usar pantalón largo

No usar cofia (malla)

6. ¿Quiénes se benefician si usted trabaja con **calidad**? Márquelos con un tic (✓).



La empresa



Los clientes



Usted mismo/a



Sus compañeros/as



Competencia TÉCNICA

Trabajar con calidad y seguridad

7. Una el cuadro central con las frases que completan expresiones verdaderas.

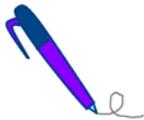
lleva su celular o mp3 al packing	Usted trabaja con calidad cuando...	realiza sus labores sin distraerse
está dispuesto/a a mejorar su desempeño		cumple las normas
mantiene limpio su puesto de trabajo		previene riesgos de accidentes
no come en el packing		



- La **verdadera calidad** se logra solamente con el compromiso personal de cada uno/a de los que trabajan en una empresa. De otra forma no resulta.



PROPUESTAS DE MEJORA



Competencia GENERAL

Cuidar la salud en la vida cotidiana



1

SALUD es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades*

* Organización Mundial de la Salud

¿Quién es el/la primer/a responsable de su propio bienestar?

1. Si se afecta su salud, ¿a quién o quiénes **perjudica**? Marque con un tic (✓).

___ A usted mismo/a.

___ A su familia.

___ A sus compañeros/as de trabajo.

___ A la empresa.

2. Una al corazón de la salud las acciones que le ayudarán a **cuidarse** de mejor manera.

alimentarse bien,
comer sano

practicar violencia
intrafamiliar, sea
física o verbal

bañarse todos
los días

fumar

usar implementos
de seguridad en
el trabajo



dormir lo
necesario

consumir alcohol
en exceso

consultar al doctor
si es necesario

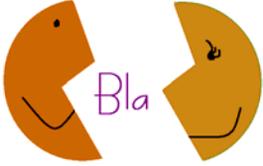
hacer ejercicio

usar drogas para
mantenerse activo/a



Competencia GENERAL

Cuidar la salud en la vida cotidiana



- Las acciones propias de su **estilo de vida**, ¿cuidan o perjudican su salud?

3. Una las frases para completar las oraciones sobre **autocuidado** en el trabajo.

Yo me cuido de los riesgos...

doblando las rodillas al agacharme.

Yo me cuido del lumbago...

ubicando bien la escalera o el loro.

Yo me cuido de las caídas...

usando implementos de seguridad.



PROPUESTAS DE MEJORA



Competencia GENERAL

Generar igualdad entre hombres y mujeres



2

Dentro del concepto de trabajo decente para todas las personas, la **IGUALDAD** entre hombres y mujeres es clave*

* Organización Internacional del Trabajo

¿El valor de una persona depende de su sexo?

1. ¿Cuándo debe tratarse con **igualdad** a la mujer? Marque donde corresponda con una cruz (X).

	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
En la familia			
En el trabajo			
En la sociedad, en general			

2. Una las tareas con a quién le **corresponde** hacerlas.



Cuidar a los hijos

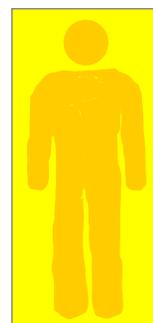
Realizar labores domésticas

Trabajar fuera del hogar

Administrar el presupuesto de la familia

Arreglarse para su pareja

Pagar las cuentas





Competencia GENERAL

Generar igualdad entre hombres y mujeres

3. ¿A cuál jefe/a se debe **respetar** más? Pinte el

Hombre

Mujer

Ambos

4. Marque con una **V** si es verdadero y una **F** si es falso. Es **correcto**:

Los jefes deben tratar con más respeto a las mujeres

Los hombres no deben hacer trabajos livianos

Hombres y mujeres deben tener los mismos derechos

Hombres y mujeres pueden trabajar con calidad

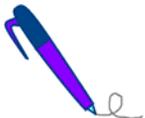
Las mujeres no saben mandar

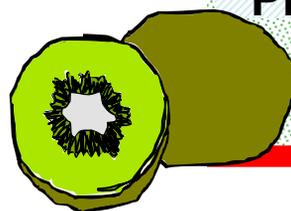


■ En su **trabajo**, ¿se dan relaciones de respeto e igualdad entre hombres y mujeres?



PROPUESTAS DE MEJORA





GAEC
Parte 2
EXPLICACIÓN

¡Voy a saber qué es mejor hacer!

EN MI DESEMPEÑO TÉCNICO Y CONDUCTUAL:

¿Cómo se hace?

¿Dónde se hace?

¿Cuándo se hace?

¿Por qué se hace?

Ejercicios de Pausa

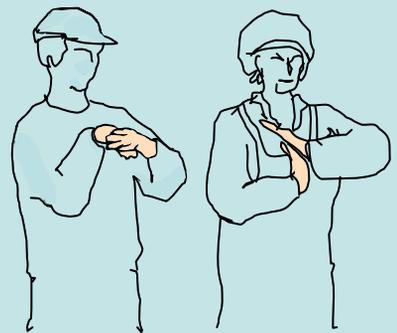
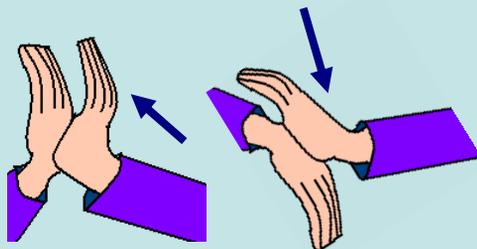
Los ejercicios de pausa están diseñados para realizarse en breves detenciones del trabajo, y sirven para prevenir la fatiga física y los dolores de articulaciones y músculos.
¡También nos mantienen más alertas!

Si usted está enfermo/a o con reposo médico, suspenda los ejercicios de pausa hasta tener la autorización de su doctor.

Elongación del antebrazo

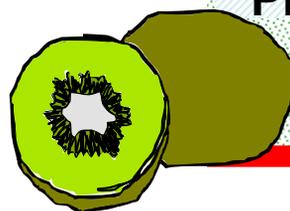
EJERCICIO PARA MUÑECAS

Extienda su muñeca, realizando una leve presión con la mano contraria.



Fuente: ACHS, Asociación Chilena de Seguridad

Junto con el/ la prevencionista de riesgos de su empresa, elabore con su equipo de trabajo un plan de "Ejercicios de pausa" semanal.



Parte 1 AUTOEVALUACIÓN

17

Parte 2 EXPLICACIÓN



Competencias conductuales del trabajador/a de packing

1. Comprometerse con los objetivos de la empresa
2. Comunicarse de manera efectiva
3. Trabajar en equipo
4. Gestionarse a sí mismo/a



Competencias técnicas del trabajador/a de packing

1. Seleccionar el kiwi
2. Acomodar el kiwi
3. Embalar el kiwi
4. Trabajar con calidad y seguridad



Competencias generales del trabajador/a de packing

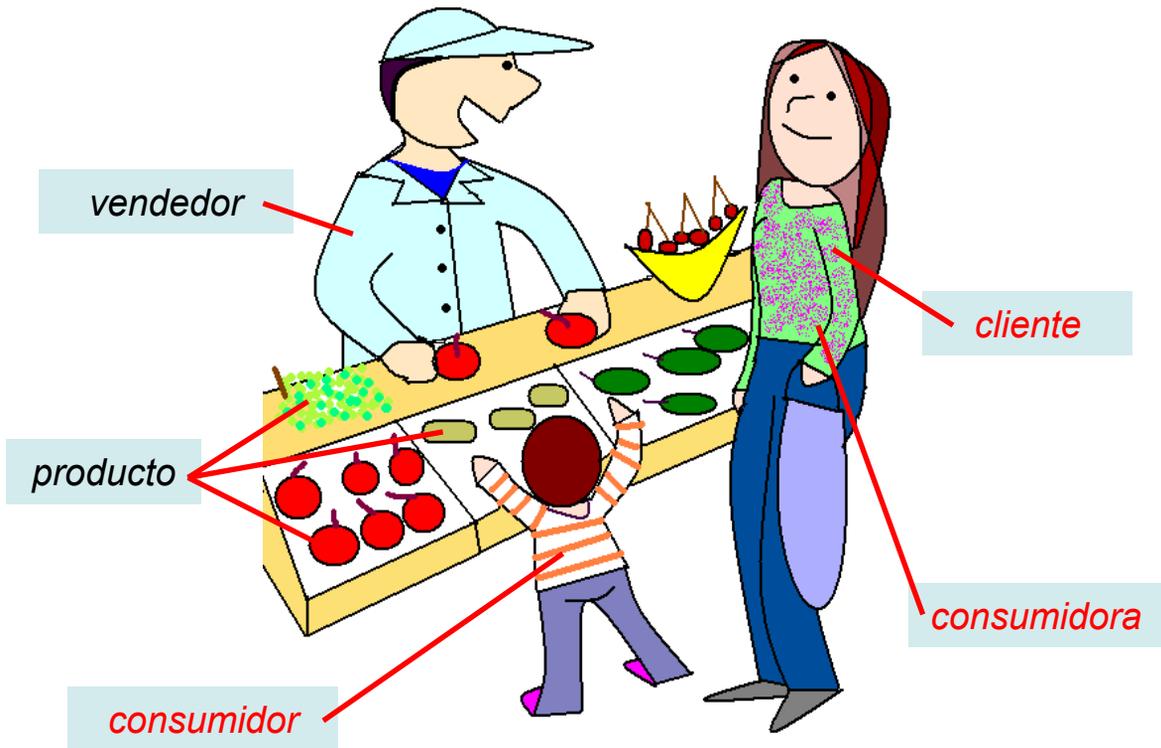
1. Cuidar la salud en la vida cotidiana
2. Generar igualdad entre hombres y mujeres

Parte 3 EVALUACIÓN

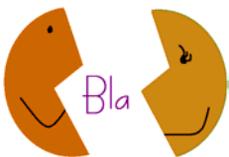
89

Cientes y Consumidores

Cuando se trata de productos o servicios, podemos distinguir entre **cliente** (quien compra) y **consumidor** (quien consume). Aunque muchas veces coinciden, no siempre son la misma persona.



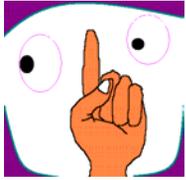
1. En esta escena la fruta es el producto. **Complete** en los cuadros que faltan por llenar si se trata de clientes o consumidores.



- ¡**Todos somos clientes** en algún momento! ¿En qué se fija usted para comprar? ¿A qué le da importancia?

Nuestros Clientes

Consumidor/a final



- Sin importar cuántos intermediarios participen en el proceso, el cliente final **siempre es** el consumidor final de los productos o servicios.

1. ¿Quién es nuestro **cliente final**?



La persona que compra nuestra fruta para consumirla, en cualquier lugar del mundo en que se encuentre.

2. ¿Qué cree usted que **espera** el cliente final de nuestro producto? Marque con un tic (✓).

Buen precio de la fruta.	✓
Buena calidad de la fruta.	✓
Buena presentación de la fruta.	✓

3. ¿A qué **países** llega nuestra fruta? Convérselo con sus jefes/as y compañeros/as de trabajo y escríbalos en los siguientes cuadros.

--	--	--	--



- ¿Cuáles son las **exigencias específicas** de los mercados para los que usted trabaja?

Nuestros Clientes

Clientes internos



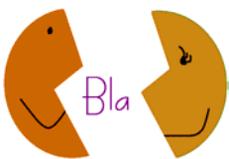
- Sólo podemos satisfacer al cliente final si antes hemos satisfecho al **cliente interno**.

1. ¿Quién es nuestro **cliente interno**?



El trabajador/a que nos sigue en la cadena de producción o quien depende de nuestro trabajo en algún momento para realizar el propio. Por ejemplo, un cosechero tiene como cliente interno al seleccionador/a y este al embalador/a.

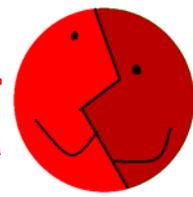
2. ¿Qué cree usted que **espera** el cliente interno de nosotros? Encierre todas las opciones que le parezcan correctas en un **círculo**.



- ¿Quiénes son **sus** clientes internos? Y usted, ¿de **quién** es cliente interno en la empresa donde trabaja?

Competencia CONDUCTUAL

Comprometerse con objetivos de la empresa



1

1
Capacidad de sumarse personalmente al logro de los objetivos definidos, en los tiempos previstos y con los recursos dados.

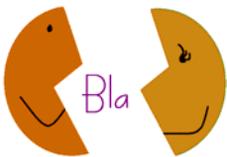
Participar
Asumir deberes y derechos
Satisfacer al cliente

¿Cómo se sabe cuando alguien está verdaderamente comprometido?

- Lea con atención el siguiente texto:

Teresa siempre escuchaba con atención a la supervisora, y hacía todo lo posible por ser muy respetuosa cuando les mostraba a sus compañeras los errores que cometían. Siempre tenía buenas ideas para mejorar la productividad, y las decía claramente. Teresa jamás le gritó a nadie. Casi nunca llegaba a la hora y algunas veces faltaba, porque su mamá estaba enferma y era la que vivía más lejos. No siempre cumplía con la pauta de trabajo, pero no lo hacía adrede. Ella prefería comprometerse aunque no estuviera segura de poder hacerlo, para no caerle mal a nadie y aportar al grupo. Pero igual en la cuadrilla había mala onda.

1. Subraye los errores que cometió Teresa. ¿Qué consecuencias tienen los errores subrayados?



- Comente alguna situación parecida que le haya tocado vivir, **identificando** errores y consecuencias.



Competencia CONDUCTUAL

Comprometerse con objetivos de la empresa

2. Marque con una cruz (X). Es un **error**:

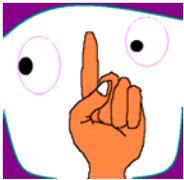
Escuchar atentamente las instrucciones del supervisor.

Ausentarse del puesto de trabajo, por un período prolongado sin justificación, durante la jornada laboral.

Llegar tarde a la jornada de trabajo.

Hacer propuestas de mejora.

Hacer una mala manipulación de la fruta.



■ Recuerde: todo derecho nos trae también deberes... **¡y viceversa!** Todo deber nos da también derechos. Conocerlos y respetarlos es obligación de cada uno/a.

3. ¿Cuál de estas acciones es **la más importante** para el éxito de una empresa? Elija sólo una y colóquela en el lugar destacado.

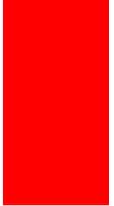
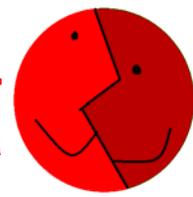


Hacer buena publicidad

Tener buenos vendedores

Satisfacer a sus clientes

Ser antigua en el mercado



4. Una al círculo “clientes” las frases que son **verdaderas**.



5. ¿Qué **exige** el cliente al comprar un producto? Pinte el /los



Calidad



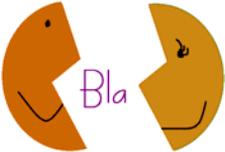
Precio



Presentación



Servicio



■ ¿Cómo aporta usted con **su trabajo** a la satisfacción del cliente?



PROPUESTAS DE MEJORA





Competencia CONDUCTUAL

Comunicarse de manera efectiva

2

Capacidad de expresar oportunamente ideas, opiniones, reclamos y propuestas en forma clara, amable, honesta y respetuosa.

Dar y recibir retroalimentación

Ser asertivo/a

Actuar con empatía

¿Qué consecuencias nos trae una mala comunicación?

- Lea atentamente la siguiente historia real:

Esa mañana, Juan llegó bien temprano y un poco nervioso. Era su primer día, y aunque por sus familiares conocía del trabajo, también sabía que la empresa era exigente y él estaba a prueba. Escuchó con atención la pauta y durante toda la jornada estuvo alerta por si el supervisor lo corregía o le decía algo. Pero no pasó nada. Juan trataba de esforzarse y de adivinar si lo estaba haciendo bien. Al terminar su turno, el supervisor apenas lo miró y no le dijo nada. Cuando llegó a su casa, Irma le preguntó apenas lo vio: ¿cómo te fue, Juan? Él la miró con tristeza, y le respondió: “No sé”.

1. ¿Por qué cree que Juan estaba triste?



- **Retroalimentar** significa dar a otro/a información sobre lo bueno y lo malo de sus acciones. Sirve para animar, criticar, corregir y felicitar.

Competencia CONDUCTUAL

Comunicarse de manera efectiva

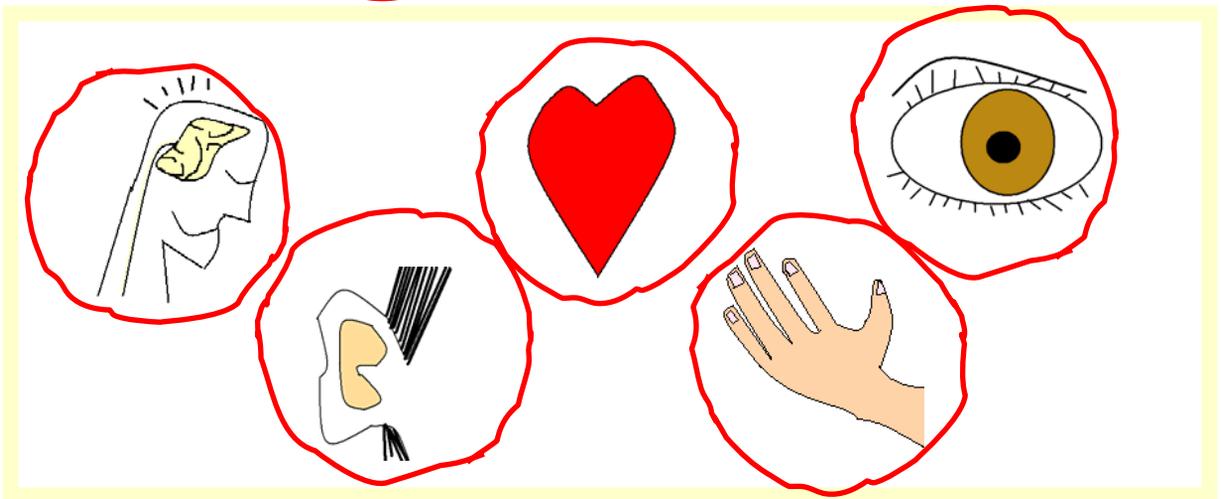


2

2. Si usted hubiera estado en el lugar de Juan, ¿cómo se habría sentido? ¿Cómo cree usted que se siente la mayoría de las personas? Marque con tic (✓).

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> TRANQUILIDAD | <input checked="" type="checkbox"/> ENOJO | <input checked="" type="checkbox"/> PENA |
| <input checked="" type="checkbox"/> CONFUSIÓN | <input checked="" type="checkbox"/> MIEDO | <input type="checkbox"/> RISA |
| <input type="checkbox"/> INDIFERENCIA | <input type="checkbox"/> ORGULLO | <input checked="" type="checkbox"/> DESILUSIÓN |

3. ¿Qué “utiliza” para comunicarse con jefes/as y compañeros/as? Encierre en un círculo.



4. Una las frases de la columna **A** (causa) con las de la columna **B** (efecto) para formar oraciones que sean **ciertas**.

A

B

Si hacemos valer los propios derechos

permite ser asertivo/a.

Actuar en forma agresiva

es la base de la confianza.

Entregar y recibir retroalimentación

perjudica las relaciones con los otros.

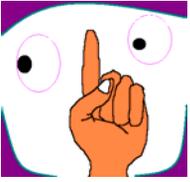
Decir con respeto lo que uno piensa

logramos que nos respeten.



Competencia CONDUCTUAL

Comunicarse de manera efectiva



- La **asertividad** consiste en comunicarnos respetando los derechos y deberes de los otros al mismo tiempo que los propios; sin ser agresivos ni débiles.

5. Marque con una **V** si es verdadero y una **F** si es falso.

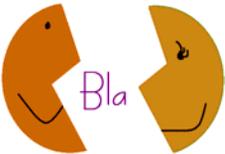
F Ser empático/a es propio de personas débiles.

V Empatía es la capacidad de ponerse en “los zapatos de otro”.

V Todos/as, si verdaderamente lo queremos, tenemos la capacidad de ser empáticos/as.

V Practicar la empatía beneficia nuestras relaciones.

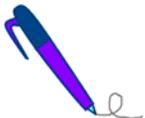
F No es posible ser empático/a en el trabajo.

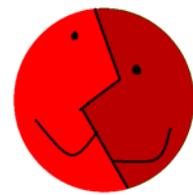


- ¿Cuál es su **experiencia personal** con la empatía?



PROPUESTAS DE MEJORA





3
Capacidad de trabajar de modo complementario, uniendo esfuerzos y aportando a objetivos comunes, sobre la base de la confianza mutua.

Fijar metas comunes
Generar confianza
Resolver problemas en conjunto

¿Cuál es la diferencia entre un "grupo" y un "equipo"?

1. Complete el texto sobre el **trabajo en equipo**. Abajo encontrará las palabras faltantes.

TRABAJAR EN EQUIPO

El verdadero trabajo en equipo se basa en la confianza y el respeto.

Primero hay que definir las metas comunes, y luego determinar qué hacer para lograrlas, sin olvidar nunca la regla de oro: no anteponer metas personales a las del equipo.

En el trabajo en equipo siempre es importante coordinarse con compañeros y compañeras, para resolver problemas, logro de objetivos, etc.

Cuando se trabaja en equipo, ¡todos ganan!

- Palabras faltantes:

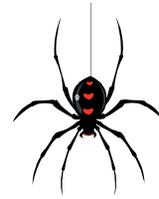
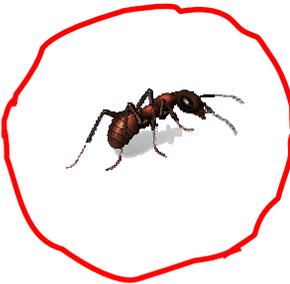
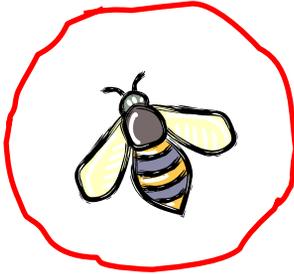
coordinarse – comunes – equipo



2. En el siguiente cuadro, tache (~~tache~~) las conductas que perjudican el trabajo en equipo.

* **ser optimista** * ~~ser individualista~~ * **respetar al otro/a** *
 * ~~ser soberbio/a~~ * ~~ser orgulloso/a~~ * **ser empático/a** *
 * **resolver problemas juntos** * ~~no tolerar las críticas~~ *
 * ~~no compartir conocimientos~~ * ~~ser agresivo/a~~ *
 * **colaborar** * **comprometerse con objetivos comunes** *

3. ¿Cuál o cuáles de los siguientes animales se distingue(n) por su colaboración? Enciérrelo(s) en un círculo.



4. Pinte el de las conductas que **NO** sirven para generar confianza.

- Hablar honestamente
- Cumplir los compromisos
- Defender sus derechos
- Difundir chismes y pelambres
- Respetar a los demás
- Practicar la empatía



- Las abejas **trabajan en conjunto y coordinadamente** para producir cera y miel. Hay encargadas de la ventilación, la humedad, el aseo y la seguridad. ¡Son un ejemplo de organización!

5. **Enumere** los pasos  que debe seguir un equipo para resolver sus problemas.



1 Identificar los problemas a los que se enfrenta el equipo



3 Aplicar las soluciones propuestas por el equipo



2 Proponer soluciones para resolver los problemas



4 Evaluar el resultado de las soluciones aplicadas



- ¿Cómo debe comportarse una persona para que usted **confíe** en ella?



PROPUESTAS DE MEJORA





4
Capacidad de identificar, proponerse y lograr metas, con honestidad, responsabilidad, asumiendo fortalezas y debilidades personales.

Responsabilizarse

Auto conocerse

Manejar recursos personales

¿Por qué es importante ser honesto/a consigo mismo/a?

- Lea atentamente la siguiente historia real:

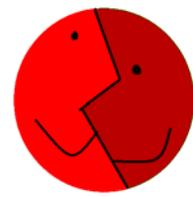
Hernán y Luis son hermanos y trabajan desde hace años en la fruta. Ambos aprendieron de su papá, son conocidos en la zona y tienen buen carácter. Hernán consigue fácilmente trabajo, pero a Luis le cuesta mucho más.

1. ¿Cuáles pueden ser las **razones** de esto? Márquelas con un tic (✓)

- Hernán conoce sus capacidades y les saca provecho.
- Hernán se pone metas y se esfuerza por lograrlas.
- Todos los supervisores le tienen mala barra a Luis.

2. Marque con una cruz (X) las situaciones con las que se **identifica**.

	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA
Cumplo con las obligaciones de mi trabajo			
Me preocupa no fallarle a mi familia			
Estoy consciente de cuidarme a mí mismo/a			



3. Subraye las oraciones que muestren una “**actitud responsable**”

Cuidar las herramientas y materiales de trabajo

Administrar el presupuesto familiar priorizando los gastos

Cuidar de la propia salud

Cumplir con normas y horarios establecidos

Hacer el trabajo a conciencia

4. Una cada **característica** con el círculo que corresponda.

Honesto/a
Esforzado/a
Respetuoso/a
Alegre
Rápido/a
Inteligente
Trabajador/a
Simpático/a



■ ¿Qué le gustaría **cambiar** de usted mismo/a? ¿Cómo podría hacerlo?



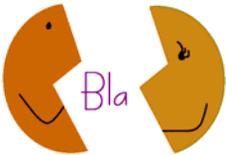
- Lea con atención el siguiente caso:

Esta semana, Ana ganó un bono de \$ 30.000, lo que la tiene muy contenta y orgullosa, pues se esforzó mucho por obtenerlo. Con el dinero del bono podrá pagar una cuenta atrasada y así no caer en DICOM. Ana no quiere aparecer morosa para no tener problemas cuando postule a su casa. Sin embargo, su hijo de 13 años le ha pedido unas nuevas zapatillas, y justo le faltan \$ 30.000. Ana sabe que pasará mucho tiempo antes de poder ganarse un nuevo bono. Por eso mismo, quizás sea la oportunidad de comprarse un juego de aritos y collar dorado con perlas verdaderas, que le gustan mucho y cuestan \$30.000.

5. ¿Qué debería considerar Ana para **decidir en qué gastar el bono?**

Pinte el /los

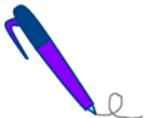
La petición de su hijo Sus necesidades El qué dirán



- ¿Qué haría usted si fuera Ana? ¿Por qué?



PROPUESTAS DE MEJORA





1. ¿Qué **debe saber** el seleccionador/a? Pinte el correspondiente.

Calibre de la fruta.

Etiquetar las cajas.

Reglamento interno.

Normas de higiene.

Defectos de la fruta.

Manipulación de la fruta.

Seleccionar fruta para mercado externo, interno o desecho.

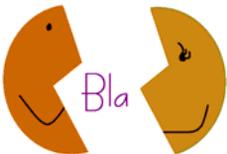
2. Una la imagen con el nombre del **daño** que muestra.



Herida abierta

Deformación

Escama de San José



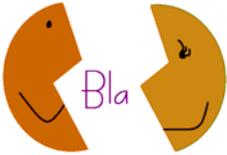
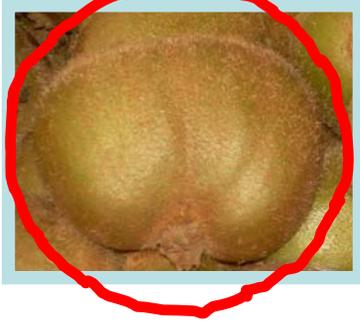
■ ¿Qué **consecuencias** tiene no descartar fruta con daño? ¿Le ha pasado alguna vez?



Competencia TÉCNICA

Seleccionar el kiwi

3. Encierre en un **círculo** la foto que muestra un **kiwi “abanico”**.



■ ¿Qué muestra la **otra fotografía**? ¿Qué debe hacer con estos casos?

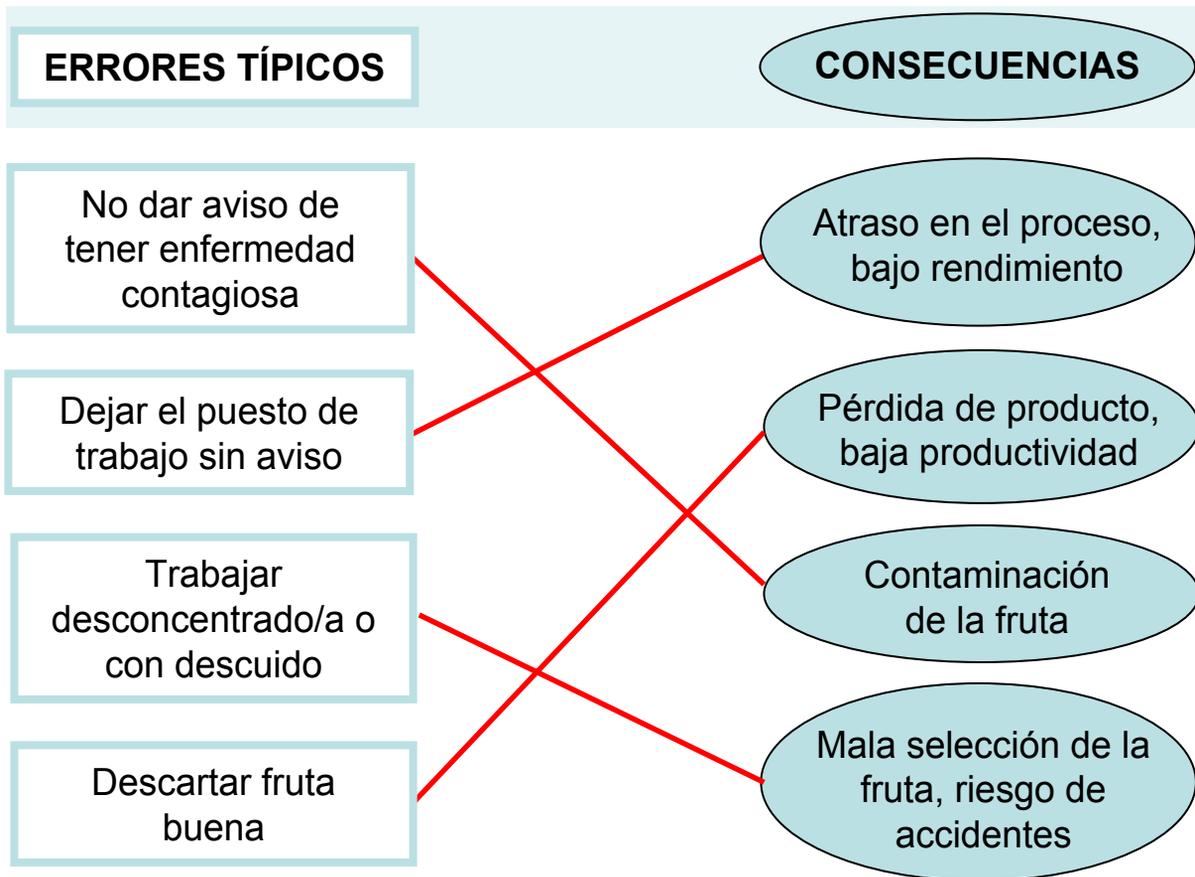
4. Encierre en un **rectángulo** los **errores** que debe evitar al seleccionar la fruta.

Diagram illustrating errors to avoid when selecting fruit:

- No cumplir con normas de higiene
- Maltratar la fruta
- No descartar fruta con defecto
- No toser o estornudar sobre la fruta
- Trabajar con lentitud o distraídamente
- Si es necesario, ayudar a un compañero/a de trabajo
- No seleccionar según pauta de trabajo
- Dejar caer fruta

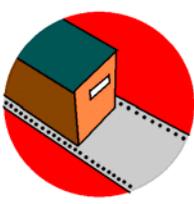


5. Una el error típico con su correspondiente consecuencia.



PROPUESTAS DE MEJORA





Competencia TÉCNICA

Acomodar el kiwi

1. Marque con un tic (✓) lo que **debe hacer** quien acomoda la fruta.

- Seleccionar los kiwis que llegan al packing.
- Colocar los kiwis en las bandejas.
- Cerrar las cajas de embalaje.
- Registrar todo el proceso.
- Diferenciar tipos de embalaje según mercado.



- En Chile también se embalan kiwis **a granel**, los que no van en bandejas, sino sueltos en bolsas.

2. Marque con una **V** si es **verdadero** y una **F** si es **falso**.

“Cuando acomodo la fruta...

F pongo kiwis de diferente tamaño en una misma bandeja”.

V ordeno bien los kiwis en la bandeja”.

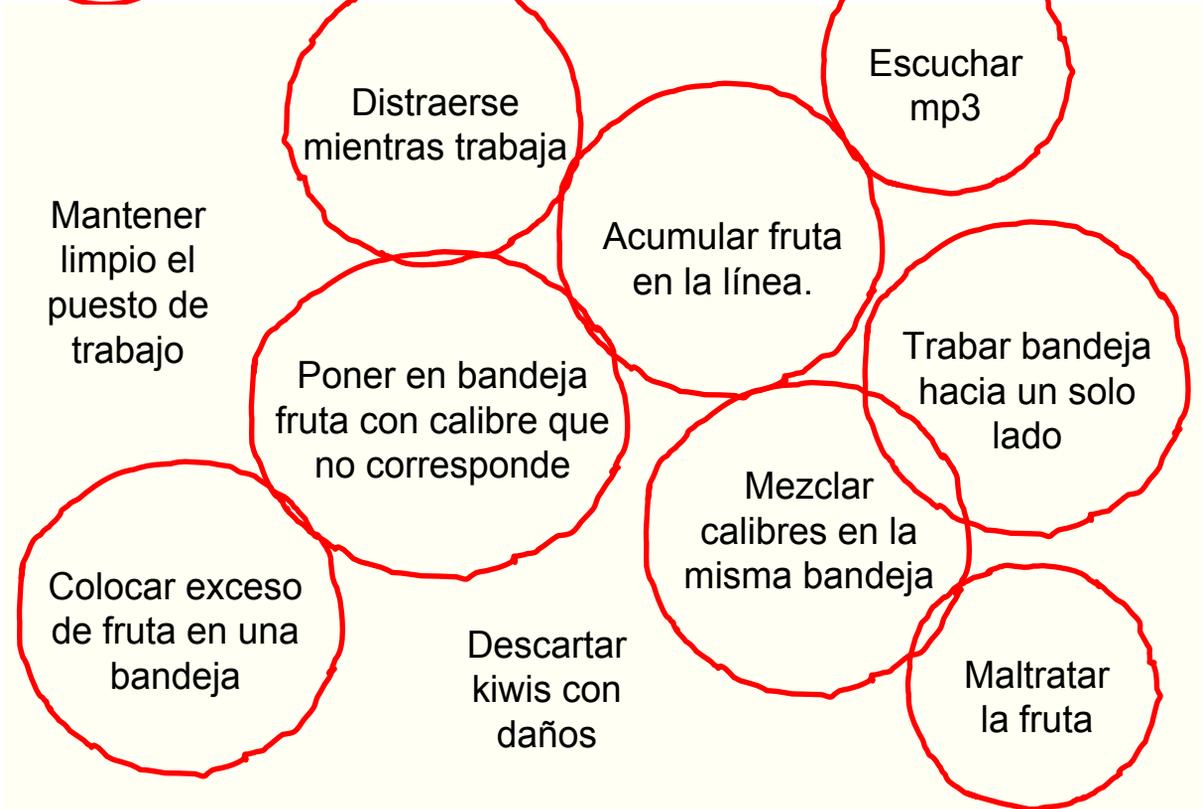
F uso cualquier bandeja”.

3. Marque con una cruz (X) los que crea que son **errores**.

	¿es error?
Permitir que se acumule fruta en la línea	X
No avisar el exceso de fruta en la línea	X
Mantener la línea sin acumulación de fruta	



4. ¿Qué errores debe **evitar** al acomodar la fruta? Enciérrelos en un círculo.



PROPUESTAS DE MEJORA





Competencia TÉCNICA

Embalar el kiwi

1. ¿Qué **debe saber** el embalador/a para hacer su trabajo? Pinte las etiquetas que correspondan.

Tipos de embalaje (según cliente)

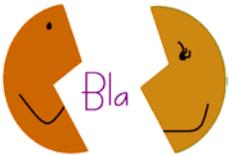
Materiales de embalaje

Nociones de publicidad

Criterios estéticos (según cliente)

Defectos de la fruta

Normas de higiene y seguridad



- ¿Quién le enseñó lo que sabe? ¿Cómo puede **mejorar** sus conocimientos?

2. Marque con un tic (✓) los **materiales** que se utilizan en el embalaje de kiwis.

- Cajas de embalaje.
- Bolsas de embalaje.
- Papel absorbente.
- Etiquetas.



3. Una con una flecha, según sea **verdadero** o **falso**. Siga el ejemplo.

El lugar donde se trabaja se llama mesa de embalaje.

Para el embalaje se ocupan cajas de cartón o de madera.

Si es necesario, se puede embalar fruta que haya caído al suelo.

Por higiene y seguridad se debe mantener siempre limpio el suelo.

No importa mezclar en la misma bandeja kiwis de distinto calibre.

Es un error salir del packing con el delantal puesto.

Verdadero

Falso

4. ¿Cuál de estas fotos muestra una caja con **cantidad correcta** de plu?

Enciérrela en un círculo.

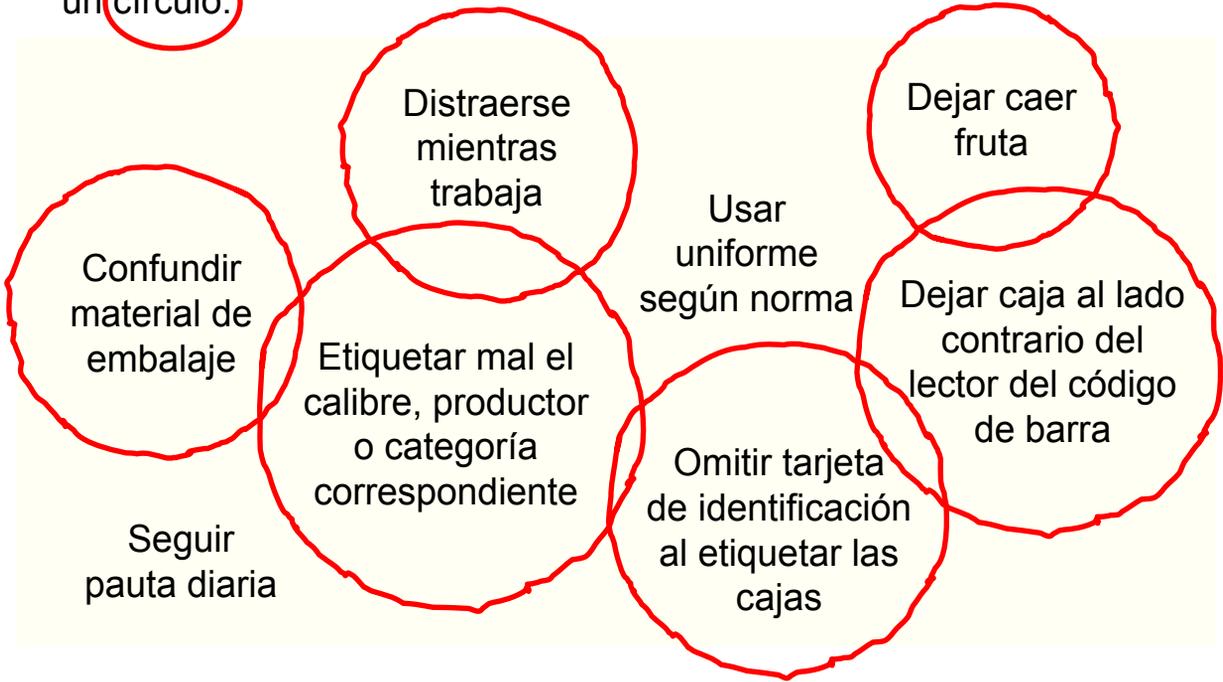




Competencia TÉCNICA

Embalar el kiwi

5. ¿Qué errores típicos debe **evitar** al embalar el kiwi? Enciérrelos en un círculo.



- De la presentación y embalaje de la fruta **depende** la primera impresión que se lleva el cliente.



PROPUESTAS DE MEJORA



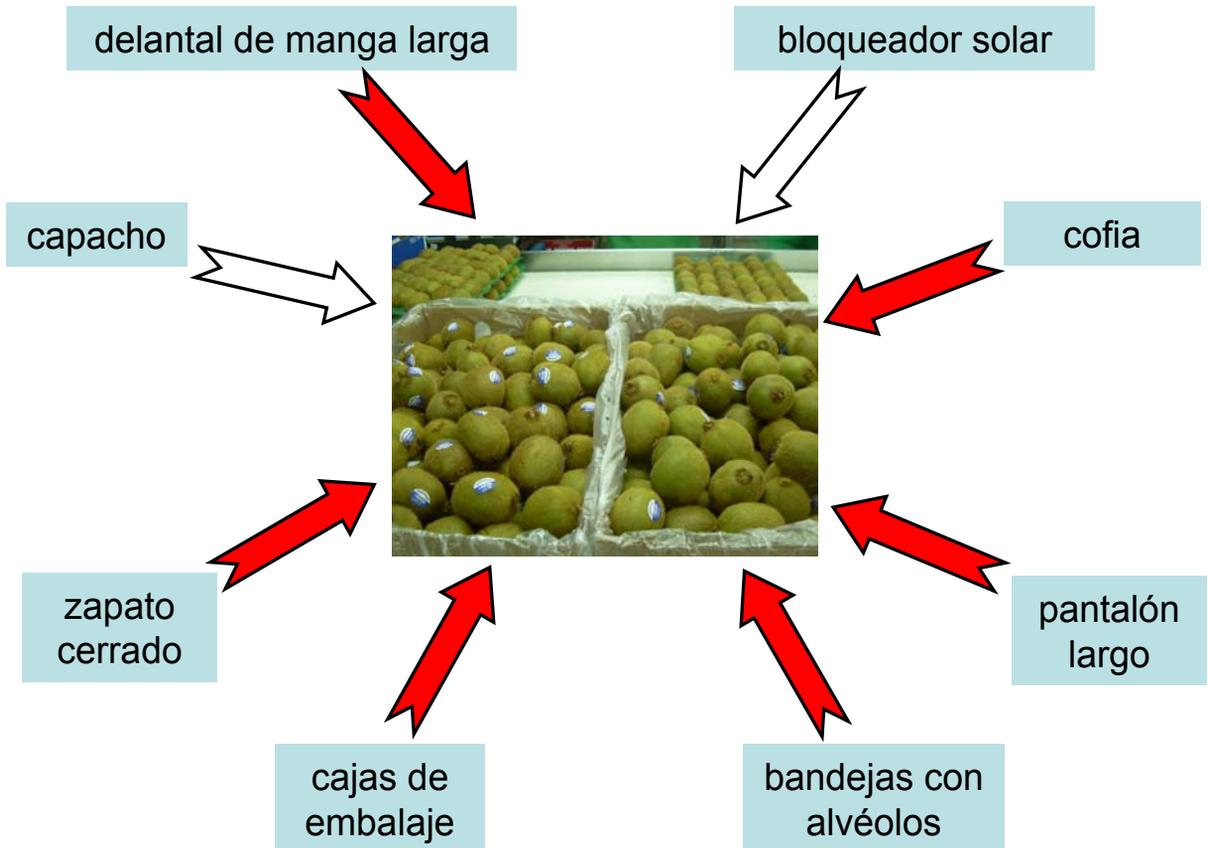
Competencia TÉCNICA

Trabajar con calidad y seguridad



4

1. Pinte las flechas de los **elementos necesarios** en el packing.



2. Marque con un tic (✓) las **precauciones** que se deben tomar para no contaminar la fruta.

- Usar siempre delantal y cofia (malla) según norma.
- Mantener las uñas cortas y limpias.
- Evitar toser o estornudar sobre la fruta.



- La contaminación de la fruta puede provocar **grandes pérdidas** a la empresa, al trabajador/a y al país.



Competencia TÉCNICA

Trabajar con calidad y seguridad

3. Encierre en un círculo cómo puede **prevenir riesgos** en su trabajo.

Siendo cuidadoso/a
al desplazarse al
interior del packing

Lavándose las
manos antes y
después de ir al
baño

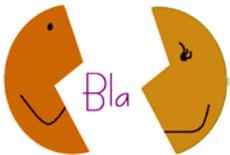
Manteniendo el
orden y la limpieza
en su puesto de
trabajo

Evitando
distraerse al
trabajar

Respetando
las señales de
seguridad

Usando
uniforme
según norma

Corriendo en el
packing sólo si está
muy apurado/a.



■ ¿Qué otras **acciones concretas** se pueden adoptar para prevenir riesgos?

4. Marque con una **V** si es **verdadero** y una **F** si es **falso**.

V No se debe comer ni beber al interior del packing.

V La basura sólo debe botarse en los basureros.

V Debe avisar de inmediato en caso de enfermedad o accidente.

F No es importante cuidar el aseo de los baños.

V Nunca debe trabajar mascando chicle.

Competencia TÉCNICA

Trabajar con calidad y seguridad



4

5. Pinte la etiqueta que describe el **error** que muestra la fotografía.



No usar zapatos cerrados

No usar pasamanos al cruzar máquinas

No usar uniforme según norma

Usar joyas mientras trabaja

Comer fruta en el packing

Maltratar la fruta



No usar implementos de seguridad

No usar pantalón largo

No usar cofia (malla)

6. ¿Quiénes se benefician si usted trabaja con **calidad**? Márquelos con un tic (✓).



La empresa



Los clientes



Usted mismo/a



Sus compañeros/as



Competencia TÉCNICA

Trabajar con calidad y seguridad

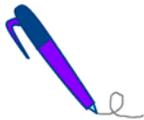
7. Una el cuadro central con las frases que completan expresiones verdaderas.



- La **verdadera calidad** se logra solamente con el compromiso personal de cada uno/a de los que trabajan en una empresa. De otra forma no resulta.



PROPUESTAS DE MEJORA



Competencia GENERAL

Cuidar la salud en la vida cotidiana



1

SALUD es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades*

* Organización Mundial de la Salud

¿Quién es el/la primer/a responsable de su propio bienestar?

1. Si se afecta su salud, ¿a quién o quiénes **perjudica**? Marque con un tic (✓).

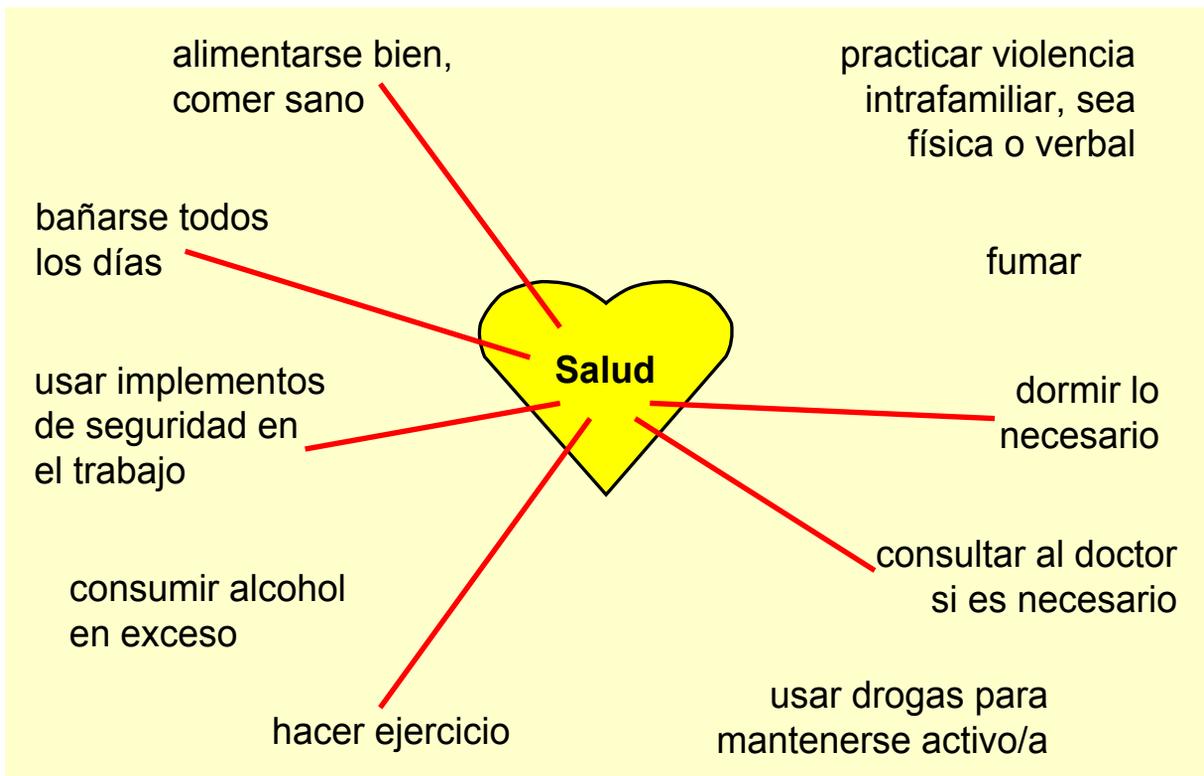
A usted mismo/a.

A su familia.

A sus compañeros/as de trabajo.

A la empresa.

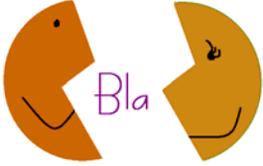
2. Una al corazón de la salud las acciones que le ayudarán a **cuidarse** de mejor manera.





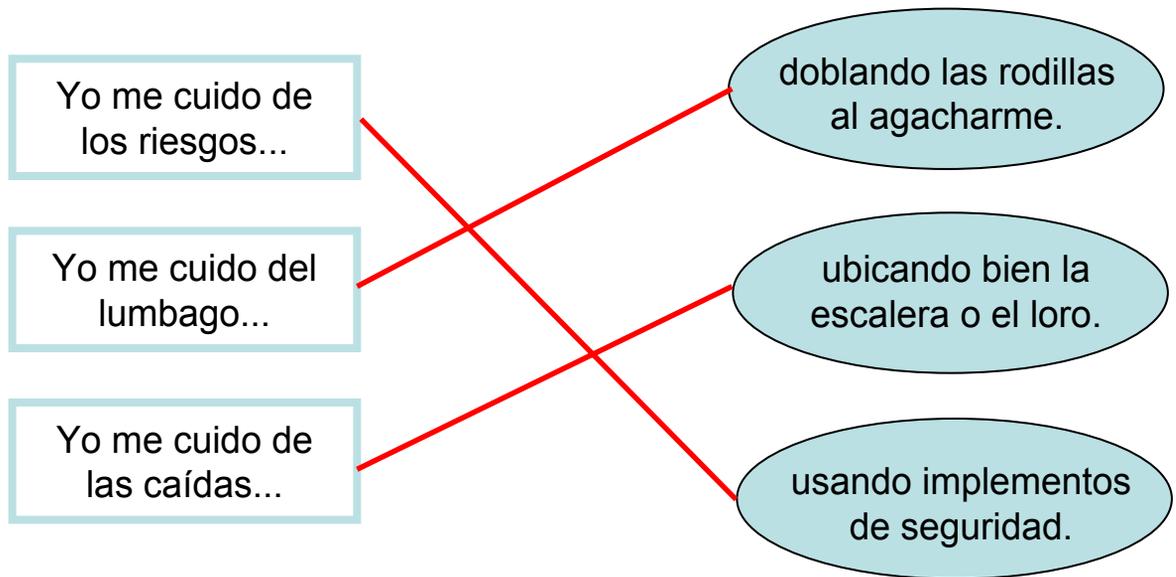
Competencia GENERAL

Cuidar la salud en la vida cotidiana

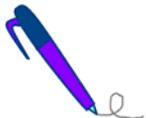


- Las acciones propias de su **estilo de vida**, ¿cuidan o perjudican su salud?

3. Una las frases para completar las oraciones sobre **autocuidado** en el trabajo.



PROPUESTAS DE MEJORA



Competencia GENERAL

Generar igualdad entre hombres y mujeres



2

Dentro del concepto de trabajo decente para todas las personas, la **IGUALDAD** entre hombres y mujeres es clave*

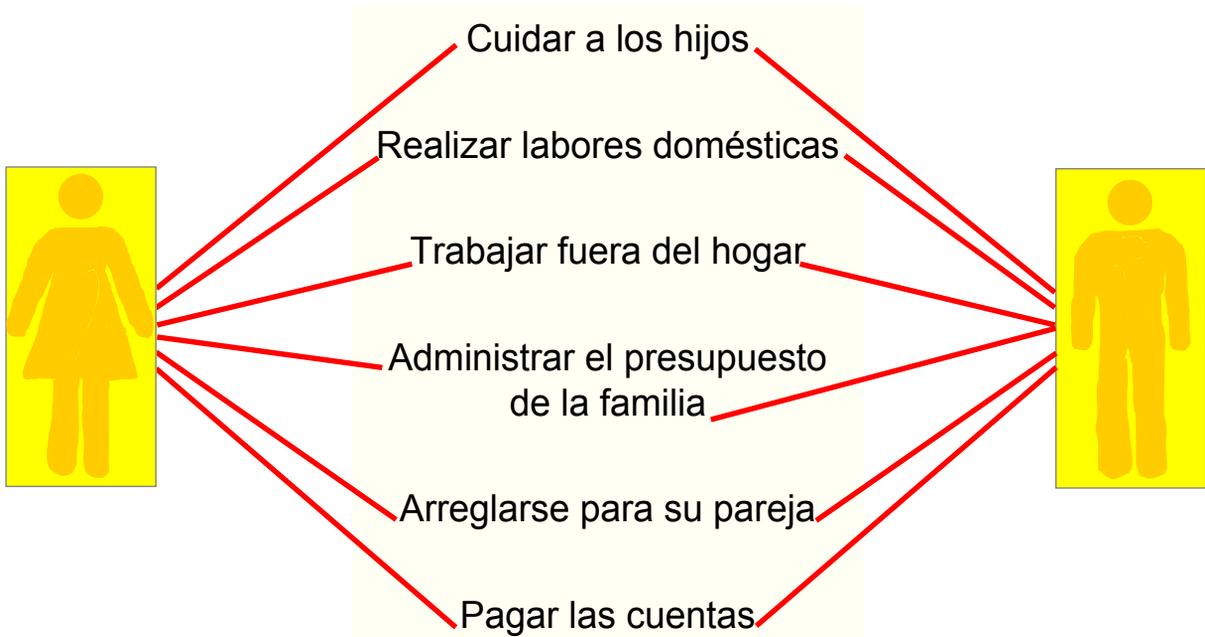
* Organización Internacional del Trabajo

¿El valor de una persona depende de su sexo?

1. ¿Cuándo debe tratarse con **igualdad** a la mujer? Marque donde corresponda con una cruz (X).

	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
En la familia	X		
En el trabajo	X		
En la sociedad, en general	X		

2. Una las tareas con a quién le **corresponde** hacerlas.





Competencia GENERAL

Generar igualdad entre hombres y mujeres

3. ¿A cuál jefe/a se debe **respetar** más? Pinte el

Hombre

Mujer

Ambos

4. Marque con una **V** si es verdadero y una **F** si es falso. Es **correcto**:

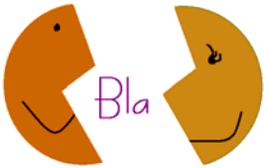
F Los jefes deben tratar con más respeto a las mujeres

F Los hombres no deben hacer trabajos livianos

V Hombres y mujeres deben tener los mismos derechos

V Hombres y mujeres pueden trabajar con calidad

F Las mujeres no saben mandar



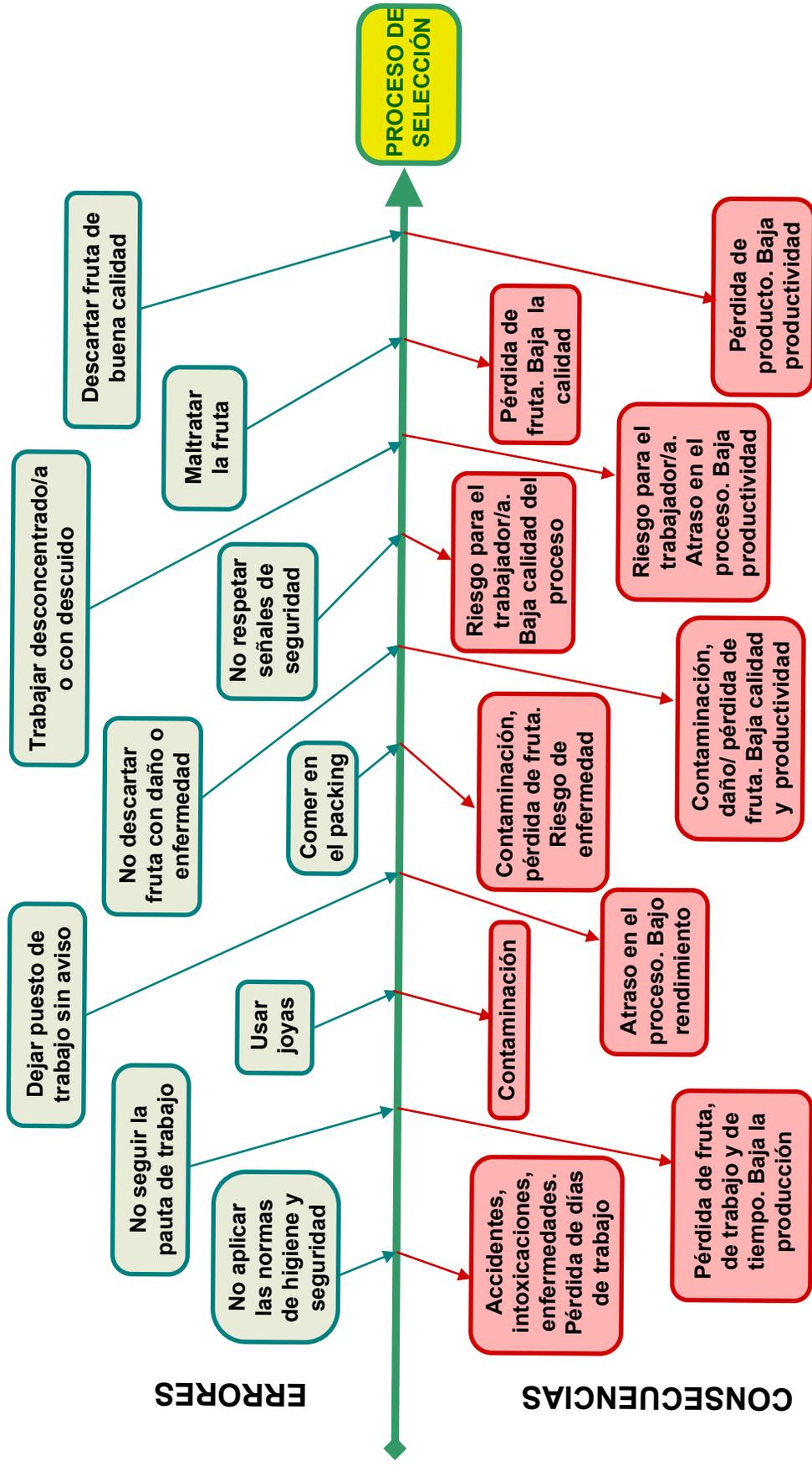
■ En su **trabajo**, ¿se dan relaciones de respeto e igualdad entre hombres y mujeres?



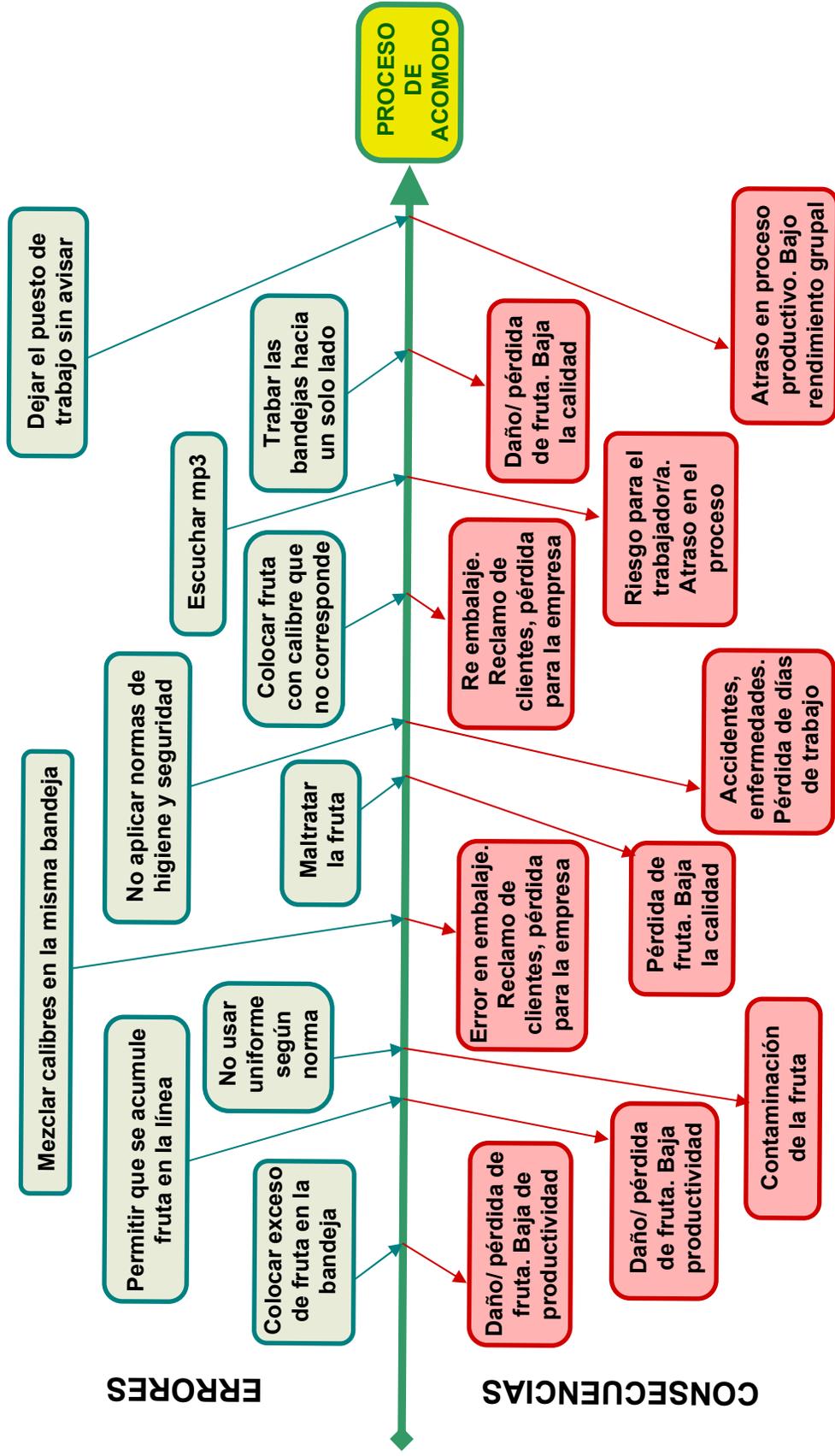
PROPUESTAS DE MEJORA



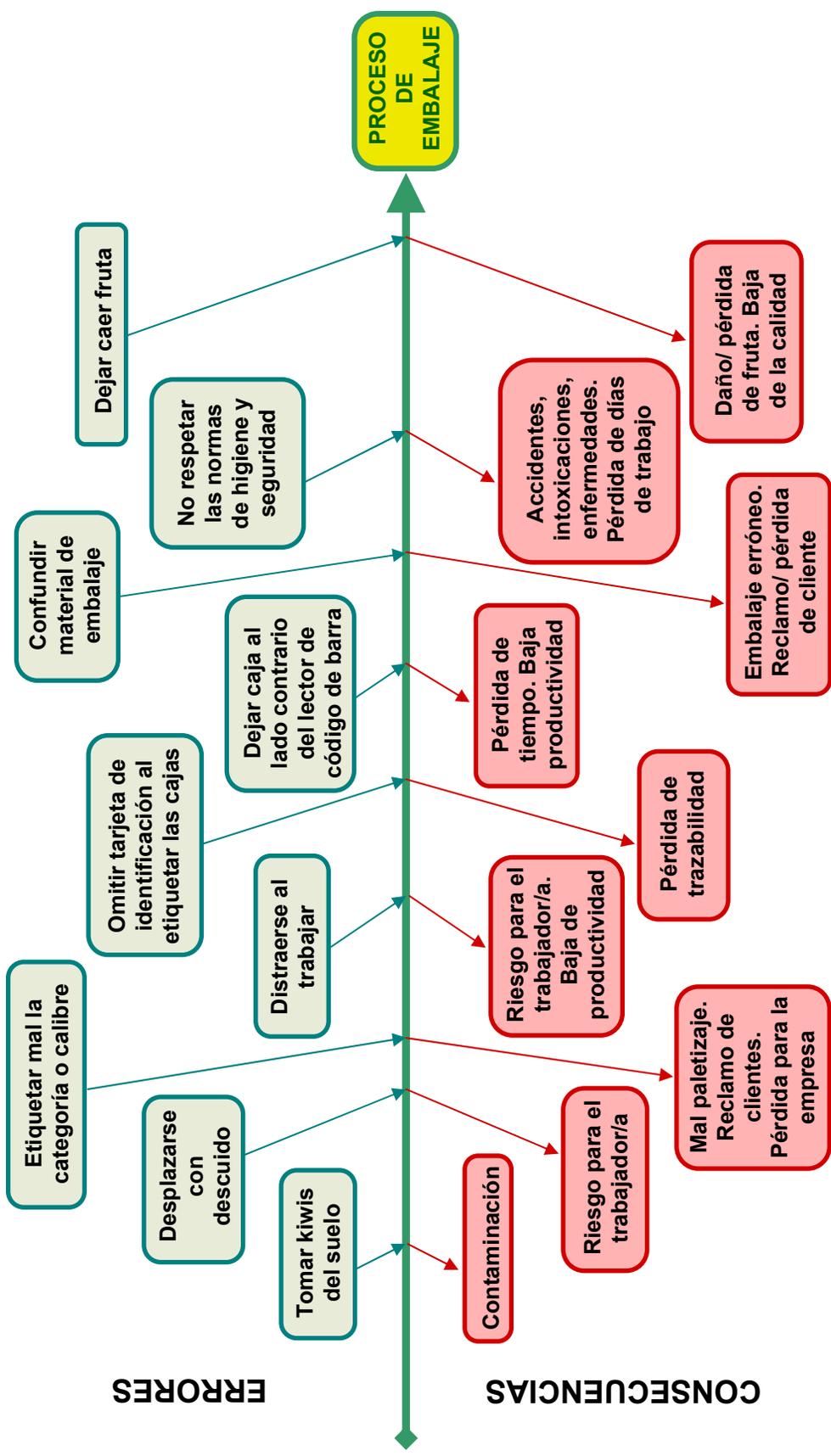
Lo que NO se debe hacer en la selección de kiwis porque afecta la productividad



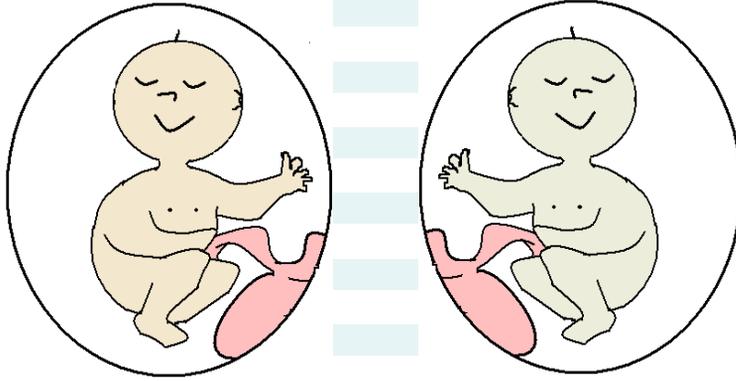
Lo que NO se debe hacer al acomodar el kiwi porque afecta la productividad



Lo que NO se debe hacer en el embalaje de kiwis porque afecta la productividad



Igualdad de Género



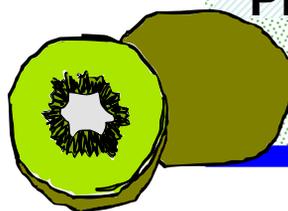
La "igualdad de género" significa que todas las personas tengan las mismas oportunidades, reciban el mismo trato y se les reconozcan los mismos derechos.

Toma en cuenta las diferencias entre hombres y mujeres, pero al mismo tiempo admite que entre ellos son iguales, de la misma categoría, porque son seres humanos.

Hombres y mujeres tienen distintas necesidades, intereses y formas de relacionarse, pero pueden ser igual de inteligentes, hábiles y confiables.

Todavía a las mujeres se les paga menos que a un hombre por hacer el mismo trabajo. ¡Es una discriminación que no puede aceptarse!

¡Todos/as podemos aportar a la igualdad de género!



GAEC
Parte 3
EVALUACIÓN

¡Voy a saber qué debo mejorar!

EN MI DESEMPEÑO TÉCNICO Y CONDUCTUAL:

¿Cuánto desarrollé mis competencias técnicas?

¿Cuánto desarrollé mis competencias conductuales?

¿Cuánto puedo mejorar?

¿Cómo voy a mejorar?

¿Cómo utilizo la oportunidad de ser cada día mejor?

EVALUACIÓN

¿Para qué evaluamos?

Evaluar nos permite medir cuánto hemos logrado y conocer lo que nos falta por desarrollar.

¡Lo que no se mide no se puede mejorar!

**200 a 182
puntos**

PUEDE ENSEÑAR

Usted domina los conocimientos y prácticas para realizar un trabajo de alta calidad. Su nivel destaca, y es un ejemplo para otros/as.

**181 a 161
puntos**

APLICA CORRECTAMENTE

Usted maneja los conocimientos y prácticas para realizar su trabajo de manera eficaz. Demuestra dominio de las acciones que requiere su trabajo.

**160 a 121
puntos**

REQUIERE PROFUNDIZAR

Usted necesita perfeccionar el aprendizaje y desarrollo de algunas competencias para realizar un trabajo de mayor calidad.

**120 a 81
puntos**

REQUIERE REFORZAMIENTO

Usted realiza lo solicitado, pero necesita reforzar el desarrollo de algunas competencias y ejercitar más para mejorar su desempeño.

**80 a 40
puntos**

REQUIERE APRENDER

Usted está en proceso de aprender y aplicar las competencias necesarias para realizar un trabajo de calidad.

Competencia CONDUCTUAL

Comprometerse con objetivos de la empresa

1

Puntos	Descripción
5	Se ha desarrollado completamente. Es capaz de enseñar a otros/as, y de aportar soluciones a problemas complejos.
4	Domina las competencias necesarias para realizar su trabajo con calidad. Plantea soluciones a problemas sencillos.
3	Realiza su trabajo por debajo del nivel establecido por la empresa. Necesita profundizar.
2	Sabe parcialmente hacer su trabajo. Necesita reforzamiento para llegar al nivel establecido por la empresa.
1	Sabe hacer tareas básicas. Necesita desarrollar competencias técnicas y conductuales.

En Evaluación	Puntaje
Se presenta a trabajar todos los días puntualmente.	
Cumple con la pauta de trabajo diario.	
No falta al trabajo sin causa justificada.	
Hace propuestas de mejora.	
Realiza su trabajo con calidad para la satisfacción del cliente.	
Total	

Observaciones

Firma trabajador/a

Firma evaluador/a

Competencia CONDUCTUAL

Comunicarse de manera efectiva

Puntos	Descripción
5	Se ha desarrollado completamente. Es capaz de enseñar a otros/as, y de aportar soluciones a problemas complejos.
4	Domina las competencias necesarias para realizar su trabajo con calidad. Plantea soluciones a problemas sencillos.
3	Realiza su trabajo por debajo del nivel establecido por la empresa. Necesita profundizar.
2	Sabe parcialmente hacer su trabajo. Necesita reforzamiento para llegar al nivel establecido por la empresa.
1	Sabe hacer tareas básicas. Necesita desarrollar competencias técnicas y conductuales.

En Evaluación	Puntaje
Da retroalimentación a jefes/as y compañeros/as.	
Recibe de manera positiva comentarios y críticas.	
Se comunica con otros de manera asertiva.	
Es empático/a con compañeros/as de trabajo.	
Escucha con atención cuando le hablan.	
Total	

Observaciones

Firma trabajador/a

Firma evaluador/a

Competencia CONDUCTUAL

Trabajar en equipo

3

Puntos	Descripción
5	Se ha desarrollado completamente. Es capaz de enseñar a otros/as, y de aportar soluciones a problemas complejos.
4	Domina las competencias necesarias para realizar su trabajo con calidad. Plantea soluciones a problemas sencillos.
3	Realiza su trabajo por debajo del nivel establecido por la empresa. Necesita profundizar.
2	Sabe parcialmente hacer su trabajo. Necesita reforzamiento para llegar al nivel establecido por la empresa.
1	Sabe hacer tareas básicas. Necesita desarrollar competencias técnicas y conductuales.

En Evaluación	Puntaje
Se muestra colaborativo/a en la identificación de problemas que afecten al proceso.	
Se compromete con objetivos del equipo.	
Aplica soluciones a problemas identificados por el equipo.	
Cumple los compromisos adquiridos con otros/as.	
Busca soluciones alternativas a los problemas, cuando éstas no dan el resultado esperado.	
Total	

Observaciones

Firma trabajador/a

Firma evaluador/a

4

Competencia CONDUCTUAL

Gestionarse a sí mismo/a

Puntos	Descripción
5	Se ha desarrollado completamente. Es capaz de enseñar a otros/as, y de aportar soluciones a problemas complejos.
4	Domina las competencias necesarias para realizar su trabajo con calidad. Plantea soluciones a problemas sencillos.
3	Realiza su trabajo por debajo del nivel establecido por la empresa. Necesita profundizar.
2	Sabe parcialmente hacer su trabajo. Necesita reforzamiento para llegar al nivel establecido por la empresa.
1	Sabe hacer tareas básicas. Necesita desarrollar competencias técnicas y conductuales.

En Evaluación	Puntaje
Comparte buenas practicas con su equipo de trabajo.	
Utiliza los implementos de protección personal en el cuidado de su salud .	
Reconoce sus fortalezas y las utiliza para realizar su labor diaria.	
Se plantea metas laborales y persevera por lograrlas.	
Se esfuerza por superar sus debilidades.	
Total	

Observaciones

Firma trabajador/a

Firma evaluador/a

Competencia TÉCNICA

Seleccionar el kiwi

1

Puntos	Descripción
5	Se ha desarrollado completamente. Es capaz de enseñar a otros/as, y de aportar soluciones a problemas complejos.
4	Domina las competencias necesarias para realizar su trabajo con calidad. Plantea soluciones a problemas sencillos.
3	Realiza su trabajo por debajo del nivel establecido por la empresa. Necesita profundizar.
2	Sabe parcialmente hacer su trabajo. Necesita reforzamiento para llegar al nivel establecido por la empresa.
1	Sabe hacer tareas básicas. Necesita desarrollar competencias técnicas y conductuales.

En Evaluación	Puntaje
Identifica defectos y daños de la fruta.	
Selecciona fruta dentro de la norma establecida y pauta de trabajo.	
Descarta fruta según condición.	
Manipula la fruta según la norma establecida.	
Deposita fruta descartada en recipiente de desecho.	
Total	

Observaciones

Firma trabajador/a

Firma evaluador/a

Puntos	Descripción
5	Se ha desarrollado completamente. Es capaz de enseñar a otros/as, y de aportar soluciones a problemas complejos.
4	Domina las competencias necesarias para realizar su trabajo con calidad. Plantea soluciones a problemas sencillos.
3	Realiza su trabajo por debajo del nivel establecido por la empresa. Necesita profundizar.
2	Sabe parcialmente hacer su trabajo. Necesita reforzamiento para llegar al nivel establecido por la empresa.
1	Sabe hacer tareas básicas. Necesita desarrollar competencias técnicas y conductuales.

En Evaluación	Puntaje
Diferencia tipos de embalaje según mercado.	
Coloca los kiwis en la bandeja según norma establecida.	
Acomoda la fruta sin mezclar categorías en una misma bandeja.	
Completa cada bandeja sin exceso de fruta.	
Evita acumulación de fruta en la línea.	
Total	

Observaciones

Firma trabajador/a

Firma evaluador/a

Puntos	Descripción
5	Se ha desarrollado completamente. Es capaz de enseñar a otros/as, y de aportar soluciones a problemas complejos.
4	Domina las competencias necesarias para realizar su trabajo con calidad. Plantea soluciones a problemas sencillos.
3	Realiza su trabajo por debajo del nivel establecido por la empresa. Necesita profundizar.
2	Sabe parcialmente hacer su trabajo. Necesita reforzamiento para llegar al nivel establecido por la empresa.
1	Sabe hacer tareas básicas. Necesita desarrollar competencias técnicas y conductuales.

En Evaluación	Puntaje
Utiliza el tipo de embalaje, según pauta de trabajo.	
Cumple criterios estéticos del embalaje, según cliente.	
Verificar PLU en la fruta según norma establecida.	
Coloca identificación de embalador/a en la caja.	
Etiqueta la caja según norma establecida.	
Total	

Observaciones

Firma trabajador/a

Firma evaluador/a

4

Competencia TÉCNICA

Trabajar con calidad y seguridad

Puntos	Descripción
5	Se ha desarrollado completamente. Es capaz de enseñar a otros/as, y de aportar soluciones a problemas complejos.
4	Domina las competencias necesarias para realizar su trabajo con calidad. Plantea soluciones a problemas sencillos.
3	Realiza su trabajo por debajo del nivel establecido por la empresa. Necesita profundizar.
2	Sabe parcialmente hacer su trabajo. Necesita reforzamiento para llegar al nivel establecido por la empresa.
1	Sabe hacer tareas básicas. Necesita desarrollar competencias técnicas y conductuales.

En Evaluación	Puntaje
Utiliza uniforme según norma establecida.	
Cumple normas de seguridad al desplazarse en el packing.	
Mantiene limpio su puesto de trabajo.	
Cumple con normas de higiene al embalar la fruta.	
Se muestra dispuesto/a a mejorar la calidad del proceso que realiza.	
Total	

Observaciones

Firma trabajador/a

Firma evaluador/a

HOJA RESUMEN

Evaluación de competencias

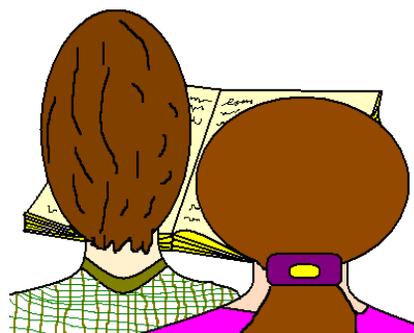
Competencias Conductuales	Puntaje
Comprometerse con objetivos de la empresa.	
Comunicarse de manera efectiva.	
Trabajar en equipo.	
Gestionarse a sí mismo/a.	
Puntaje total	

Competencias Técnicas	Puntaje
Seleccionar el kiwi.	
Acomodar el kiwi.	
Embalar el kiwi.	
Trabajar con calidad y seguridad.	
Puntaje total	

Resumen	Puntaje
Competencias conductuales	
Competencias técnicas	
Puntaje total	

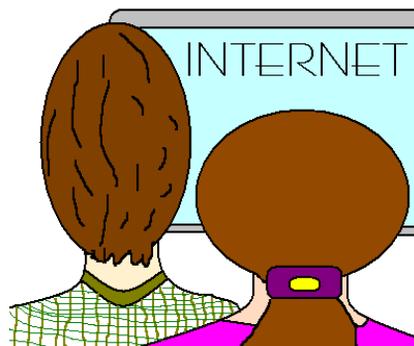
Libros recomendados

- MERTENS, LEONARD. Formación, productividad y competencia laboral en las organizaciones.
- MERTENS, LEONARD. Formación y productividad: Guía SIMAPRO. Ciudad de México, México.



Páginas web recomendadas:

<http://www.minagri.gob.cl/>
<http://www.odepa.cl>
<http://www.sence.cl>
<http://www.leonardmertens.com/newsletter.php>
<http://www.oitchile.com>
<http://www.oitcinterfor.org>
<http://www.simapro.cl/>





CHILE
POTENCIA ALIMENTARIA Y FORESTAL


GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE AGRICULTURA

OTIC
AGROCAP
CAPACITACION SILVAGROPECUARIA

 **Sence**
SERVICIO NACIONAL DE
CAPACITACION Y EMPLEO


CINTERFOR