



Cuaderno de Actividades

Programa Tutor de Minería
Módulo I Tutoría
PFINST-3-01/V.1[PE01-M01/V.1]

Una iniciativa de:



Con la asesoría experta de:

Innovum **FCH**
FUNDACIÓN CHILE

Equipo Consejo Minero

Joaquín Villarino H., Presidente Ejecutivo
Carlos Urenda A., Gerente General
Christian Schnettler R., Gerente Consejo de Competencias Mineras
José Tomás Morel L., Gerente de Estudios
María Cecilia Valdés V., Gerente de Comunicaciones
Sofía Moreno C., Gerente de Comisiones y Asuntos Internacionales
Claudia Díaz R., Jefe de Proyectos

Equipo Innovum Fundación Chile

Hernán Araneda D., Gerente
Diego Richard M., Director Programa Fuerza Laboral Minera
Rafael Pizarro G., Director de Proyectos
Eduardo Soto S., Consultor Senior
Ignacio Riffo C., Consultor Senior
Álvaro Aguilar H., Consultor de Proyectos

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

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

Este material ha sido realizado por el Centro de Innovación en Capital Humano de Fundación Chile, para el Consejo de Competencias Mineras (CCM) del Consejo Minero -del cual pasa a ser propiedad-, a partir de la traducción y adaptación del material proporcionado por el Centro de Formación SkillsTech y publicaciones pertenecientes a Fundación Chile. Todas las fuentes citadas han autorizado el uso de este material.

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

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

*Inscripción de propiedad intelectual nro.: 249.918.

TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS
QUEDA AUTORIZADA SU REPRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN CITANDO LA FUENTE

© Anglo American Norte S.A., Anglo American Sur S.A., Chile Ltda. Antofagasta Minerals S.A., Compañía Minera Zaldivar Ltda., Compañía Cerro Colorado Ltda., Minera Escondida Limitada, Minera Spence S.A.; Corporación Nacional del Cobre; Compañía Minera Doña Inés de Collahuasi SCM, Compañía Contractual Minera Candelaria y Sociedad Contractual Minera El Abra; Glencore Cgile S.A.; SCM Lumina Cooper Chile, Teck Resources Chile Ltda., Yamana Chile Servicios Ltda. 2013.

Índice

I.	ACTIVIDAD N°1: ¿QUÉ ES UNA TUTORÍA?	6
II.	ACTIVIDAD N° 2: DIAGRAMA: NO ES UNA TUTORÍA	7
III.	ACTIVIDAD N°3: REFLEXIÓN PERSONAL	8
IV.	ACTIVIDAD N°4: REFLEXIÓN PERSONAL	10
V.	ACTIVIDAD N°5: BENEFICIOS DE TUTOR	11
VI.	ACTIVIDAD N°6: LAS REGLAS EN LA TUTORÍA	12
VII.	ACTIVIDAD N°7: LOS OBJETIVOS DE UN TUTOR	13
VIII.	ACTIVIDAD N°8: SELECCIONANDO UN TUTOR	15
IX.	ACTIVIDAD N°9: RELACIONES DE TUTORÍA	18
X.	ACTIVIDAD N°10: PAUTA DE ENTREVISTA	19
XI.	ACTIVIDAD N°11: MIS PRIMEROS AÑOS	21
XII.	ACTIVIDAD N°12: EL TUTOR Y LA RETROALIMENTACIÓN	22
XIII.	ACTIVIDAD N°13: RETROALIMENTACIÓN CONSTRUCTIVA (A)	24
XIV.	ACTIVIDAD N°14: RETROALIMENTACIÓN CONSTRUCTIVA (B)	25
XV.	ACTIVIDAD N°15: SOLUCIONANDO PROBLEMAS	26
XVI.	ACTIVIDAD N°16: ESCUCHAR Y RESPONDER	28
XVII.	ACTIVIDAD N°17: PREPARÁNDONOS PARA EL FINAL DE LA TUTORÍA	30
XVIII.	ACTIVIDAD N°18: METAS Y MÉTODOS	32

XIX. ACTIVIDAD N°19: VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LAS HERRAMIENTAS DE
EVALUACIÓN 34

XX. ACTIVIDAD N°20: LA HORA DE PREGUNTAR 35

▪ **ACTIVIDAD N°1: ¿Qué es una tutoría?**

OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD:

Verificar la comprensión del concepto de tutoría por parte de los participantes.

DURACIÓN:

15 min.

DESARROLLO:

La actividad puede ser realizada de forma verbal o escrita. Lo importante es que la mayor cantidad de participantes pueda explicar el concepto con sus propias palabras.

Describe con sus propias palabras, qué es una tutoría y cómo se lleva a cabo.

▪ **ACTIVIDAD N° 2: Diagrama: No es una tutoría**

OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD:

Reforzar el concepto de tutoría por parte de los participantes.

DURACIÓN:

30 min.

DESARROLLO:

La actividad debe ser realizada de forma escrita de forma grupal o individual. Para ello, los participantes deberán llenar el siguiente formato indicando lo que “no es” una tutoría. Lo anterior permite construir y deconstruir el concepto.

Observe el diagrama del punto N°1 de este módulo y complete el siguiente cuadro indicando, cuando no es tutoría.

No es Tutoría

▪ **ACTIVIDAD N°3: Reflexión personal**

OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD:

Conectar el concepto de tutoría con sus propias experiencias previas en el tema.

DURACIÓN:

30 min.

DESARROLLO:

La actividad debe ser realizada de forma escrita e individual. Los participantes deben recurrir a su experiencia vital y laboral y conectarse con los recuerdos de aquellas personas que pudieran haber actuado como tutores formales o informales durante su vida. Pídales que recuerden desde sus experiencias escolares, laborales o de vida.

Considerando los distintos propósitos de la tutoría descritos anteriormente y para comenzar en algunas características que debe tener la relación tutor-aprendiz, reflexione y responda las siguientes preguntas:

¿Quiénes y cómo han sido las personas que han sido un “guía” en su vida personal? ¿Ha considerado a estas personas como sus tutores?

¿Cómo y en qué lo han ayudado a usted estas personas?

ACTIVIDAD N°4: Reflexión personal

OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD:

Indagar sobre los beneficios que los participantes pueden encontrar a la relación tutor-aprendiz , en el ámbito laboral.

DURACIÓN:

30 min.

DESARROLLO:

La actividad debe ser realizada de forma escrita e individual. Los participantes deben focalizar la reflexión en los aspectos de la relación tutor-aprendiz. Los participantes a través de sus propias experiencias de tutoría formal o informal, deben identificar los beneficios concretos de contar con un tutor en el ámbito laboral.

¿Qué beneficios recibiste de la/s relación/es de tutoría formal o informal que has tenido en el ámbito laboral?

▪ **ACTIVIDAD N°5: Beneficios de Tutor**

OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD:

Verificar la adquisición del concepto de tutoría, conforme avanza el desarrollo del proceso formativo y el posicionamiento que va tomando el participante en el rol de tutor.

DURACIÓN:

30 min.

DESARROLLO:

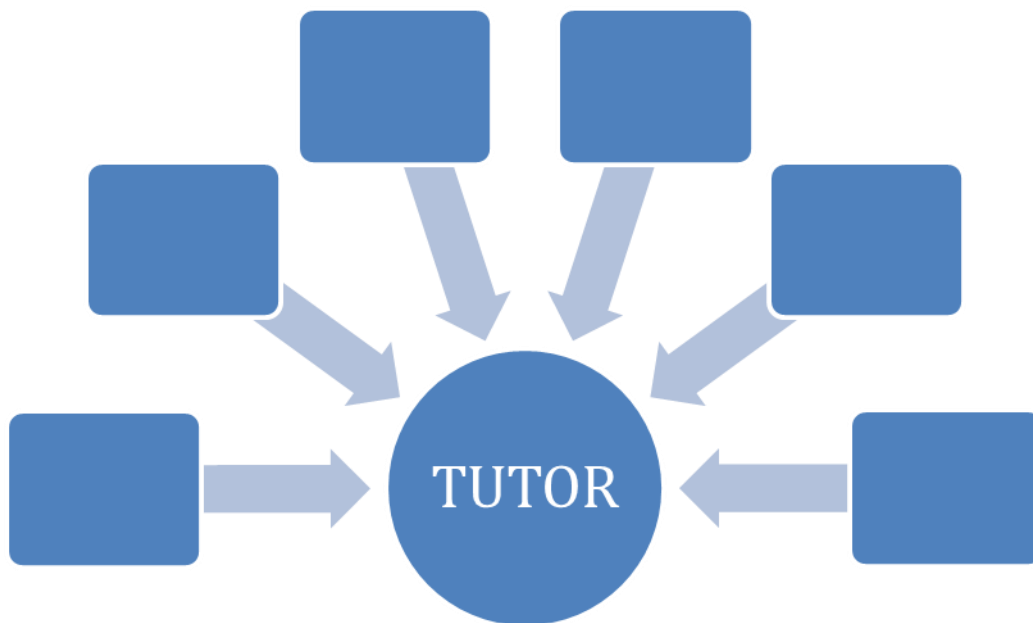
La actividad debe ser realizada de forma escrita e individual. Los participantes deben focalizar la reflexión respecto de su futuro rol como tutor.

En la actividad deberá identificar los beneficios que puede traerle al participante ser tutor de otros.

Conforme avanza el proceso formativo, y de acuerdo a su futuro rol como tutor.

¿Por qué puede ser beneficioso para usted ser un Tutor?

Su respuesta debe ser plasmada en el siguiente cuadro:



■ **ACTIVIDAD N°6: Las reglas en la tutoría**

OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD:

Valorar la importancia de las reglas básicas en un proceso de tutoría.

DURACIÓN:

45 min.

DESARROLLO:

La actividad debe ser realizada de forma escrita y grupal. Los participantes deben analizar todas las reglas básicas de una relación de tutoría y describir cuál es la importancia de cada una. Pueden presentar el resto del grupo, una o varias de ellas, de acuerdo a las que hayan sido más significativas.

De forma grupal.

¿Por qué son importantes las reglas base en una relación de tutoría?

Considere las reglas del ámbito ético y los posibles problemas que pueden generarse al no contar con reglas base. Justifique sus ideas y preséntelas.

▪ **ACTIVIDAD N°7: Los objetivos de un Tutor**

OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD:

Describir metas y objetivos de aprendizaje, de acuerdo al modelo SMART, las actividades propias de su ocupación y su futuro rol como tutor.

DURACIÓN:

45 min.

DESARROLLO:

Los participantes deben situarse en su futuro rol como tutores y responder de forma reflexiva las preguntas que se les presentan.

a) Piense en su función laboral actual y escriba tres aspectos importantes de transferir a un eventual aprendiz, de acuerdo a su futuro rol como tutor.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

▪ **ACTIVIDAD N°8: Seleccionando un Tutor**

OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD:

Identificar, entre un grupo de perfiles, el mejor candidato para ser un tutor, en base a criterios revisados previamente.

DURACIÓN:

45 min.

DESARROLLO:

La actividad puede ser realizada de forma grupal o individual. Es clave que los participantes puedan justificar su elección y determinar el mejor tutor en base a los criterios revisados a lo largo del proceso formativo.

De forma individual o grupal, deberán leer la siguiente información y comentar sobre las posibles ventajas y desventajas de seleccionar a uno u otro tutor, de los que se han presentado. ¿Cuál de las cuatro opciones es el Tutor más adecuado?. Presente sus conclusiones al resto del grupo.

Pedro, de 19 años, es un practicante de segundo año de mecánica en una gran concesionaria de venta, servicio y reparación de automóviles, la cual da empleo a 5 practicantes y a 10 mecánicos de tiempo completo. Pedro tiene dificultades con algunos aspectos técnicos de la práctica y resulta evidente que esto causa tensión entre él y algunos de los otros practicantes.

Javiera, la jefa de Recursos Humanos, piensa que un programa de tutoría podría ser útil para él.

Comente sobre las ventajas y desventajas de los posibles tutores:

1. **Juan**, de 23 años, es un mecánico que terminó su práctica el año pasado. Juan es un joven impaciente que solo desea salir adelante rápidamente. Tiene el sueño de poder ser dueño de su propio taller y trabaja sumamente bien por sí solo. Es una persona que da demasiadas opiniones.

2. **Mario**, de 55 años, es copropietario, director y gerente de ventas de la compañía. Mario ha estado en el negocio del servicio automotriz toda su vida y disfruta plenamente del negocio. A él le gusta contratar practicantes ya que para él es una preocupación el estado de su negocio y sabe que es difícil encontrar buenos mecánicos jóvenes. Mario considera que su función como trabajadores de practicantes es vital para el éxito de la compañía.

3. **Claudio**, de 43 años, es supervisor de taller y mecánico en jefe. Es estimado y respetado por los aprendices y es muy accesible. Tiene un gran sentido del humor, pero aun así se enfoca en su trabajo y se asegura de entregar un servicio de calidad al cliente. Claudio ama los deportes y le fascina conversar sobre deportes, especialmente en el almuerzo.

4. **Ramón**, de 62 años, es un mecánico a tiempo completo que ha sido trabajador de la compañía por ocho años. Él ha trabajado en un centro de capacitación, así como también en distintos talleres, grandes y pequeños. Es bastante introvertido y normalmente prefiere trabajar solo. Es un perfeccionista que, en numerosas ocasiones, le ha gritado a los aprendices a causa de un trabajo no terminado o porque el piso se encuentra sucio. Su pensamiento es que los aprendices deben ser considerados, pero no escuchados.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

■ ACTIVIDAD N°9: Relaciones de tutoría

OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD:

Diferenciar los aspectos propios de la tutoría de otro tipo de relaciones.

DURACIÓN:

15 min.

DESARROLLO:

La actividad puede ser realizada en parejas a medida que se haya tratado el contenido asociado al tema. Es importante que las parejas puedan distinguir los aspectos propios de la tutoría, que los diferencian de otro tipo de relaciones.

En pareja, discuta con su compañero/a acerca de lo que ustedes consideran es la diferencia más importante entre una relación de tutoría y cualquier otro tipo de relación de aprendizaje. Enumere los aspectos positivos y negativos de esta diferencia. Comparta las conclusiones al resto del grupo.

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

▪ **ACTIVIDAD N°10: Pauta de entrevista**

OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD:

Diseñar un conjunto de preguntas que permitan obtener información clave del futuro aprendiz.

DURACIÓN:

60 min.

DESARROLLO:

La actividad puede ser realizada de forma grupal. Los grupos deberán trabajar en el desarrollo de un conjunto de preguntas que permitan obtener información de las temáticas que se presentan en las instrucciones.

De forma grupal, deberán desarrollar un conjunto de preguntas abiertas que puedan ser utilizadas en las sesiones de tutoría. Tenga en cuenta lo expuesto en el siguiente cuadro y los contenidos revisados relacionados con el diseño de preguntas.

Las temáticas en las cuales ustedes deben profundizar son:

- ✓ La motivación que tiene del aprendiz hacia el trabajo y el proceso de aprendizaje.
- ✓ La comprensión de los aprendices con respecto a los procesos y procedimientos en el lugar de trabajo.
- ✓ La identificación, por parte del aprendiz, de los problemas que pueda estar experimentando en el lugar de trabajo.
- ✓ Las causas y los eventos relacionados a estos problemas.
- ✓ Identificación de las áreas de su trabajo que disfruta más.

▪ **ACTIVIDAD N°11: Mis primeros años**

OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD:

Seleccionar de la propia experiencia laboral, aquella que pueda ser funcional a un objetivo de aprendizaje propuesto en la relación tutor-aprendiz.

DURACIÓN:

60 min.

DESARROLLO:

La actividad debe ser realizada de forma individual. Los participantes pueden seleccionar algunas de las metas u objetivos de aprendizaje definidas en actividades anteriores, y en función de dicha selección, identificar alguna anécdota que pudiera estar relacionada y permita a los aprendices conectarla con el objetivo de aprendizaje. Algunos participantes podrán presentar sus experiencias y la audiencia será la encargada de confirmar si la anécdota facilita la vinculación con el objetivo de aprendizaje.

De forma individual, seleccione algunas de las metas u objetivos de aprendizaje definido en actividades anteriores, y en función de dicha selección, identifique alguna anécdota que pudiera estar relacionada y permita a sus futuros aprendices conectarla con el objetivo de aprendizaje. Utilice como referencia la información presentada por el facilitador.

▪ **ACTIVIDAD N°12: El Tutor y la retroalimentación**

OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD:

Identificar algunos aspectos clave del tutor al momento de entregar una adecuada retroalimentación.

DURACIÓN:

15 min.

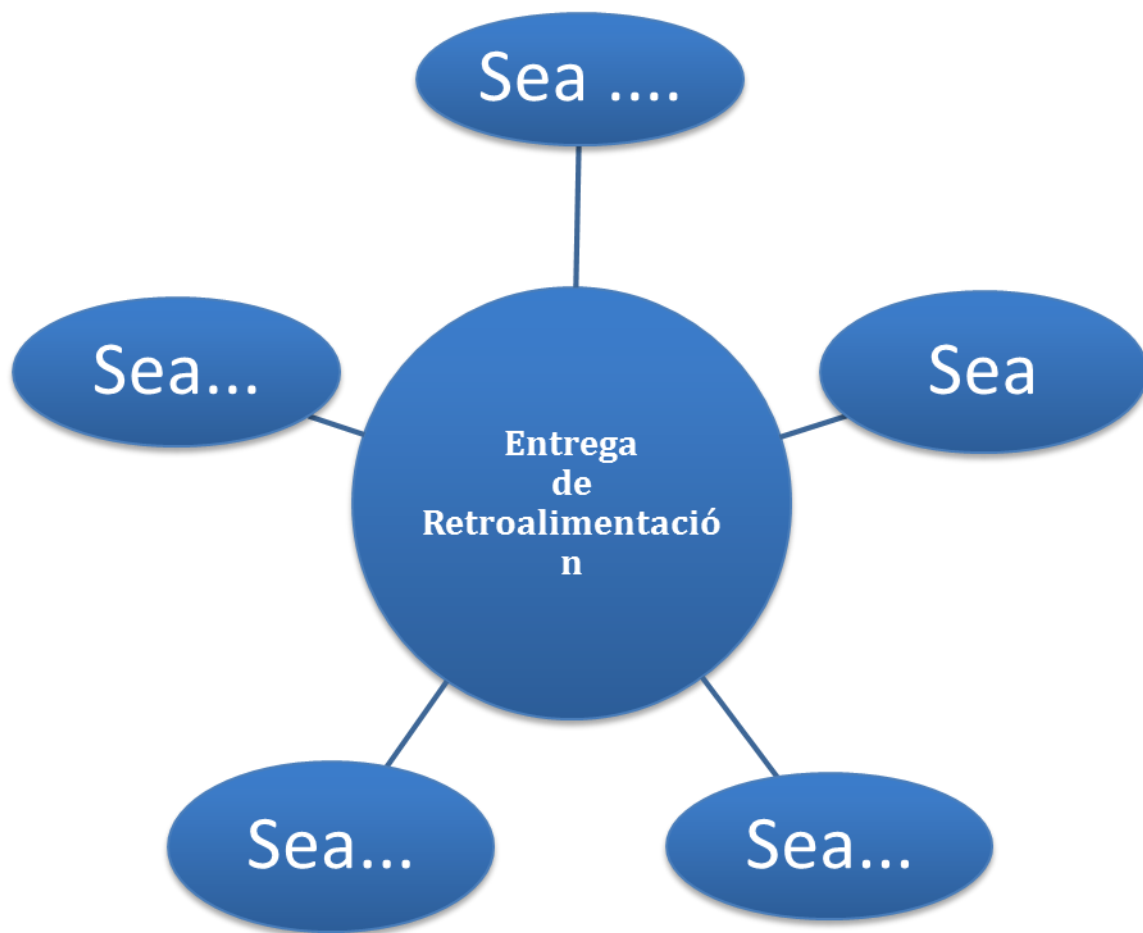
DESARROLLO:

La actividad debe ser realizada de forma individual. Los participantes deben llenar el formato, identificando características propias del tutor al momento de retroalimentar a sus aprendices.

En la revisión, procure que se hayan mencionado todas las características que se trabajaron en el proceso formativo.

Complete los círculos indicando lo que, como Tutor, debe tener en cuenta para la entrega de retroalimentación.

Por ejemplo: Sea honesto(a)



■ **ACTIVIDAD N°13: Retroalimentación constructiva** **(a)**

OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD:

Distinguir retroalimentaciones positivas de negativas.

DURACIÓN:

15 min.

DESARROLLO:

De un conjunto de ejemplos de frases que podrían ser utilizadas en un proceso de retroalimentación entre un tutor-aprendiz, el participante debe seleccionar las más adecuadas en función de un proceso de retroalimentación positiva y justificar la selección realizada. En la sección a continuación, los participantes deberán escribir 3 ejemplos de frases de retroalimentación constructiva, de creación propia.

A continuación encontrará algunos ejemplos de retroalimentación.
Seleccione aquellos que pudieran ser de retroalimentación constructiva.
Justifique el/los ejemplo/s escogido/s.

- "No es suficientemente bueno".
- "Usted manejó bastante bien esta solicitud, aunque olvidó conversar conmigo antes de entregar la información."
- "Quizás esperamos demasiado de usted."
- "Está progresando muy bien."
- "Usted es perfecto."
- "Todo está saliendo muy bien."
- "Eso no es malo del todo, pero..."

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

▪ **ACTIVIDAD N°15: Solucionando problemas**

OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD:

Aplicar el modelo de resolución de problemas a una instancia personal vivida o actual.

DURACIÓN:

45 min.

DESARROLLO:

Cada participante deberá seleccionar desde su experiencia vital algún problema pasado o actual, en el cual hubiera sido útil o sería útil la aplicación del modelo de resolución de problemas. Posteriormente deberá aplicar el modelo y cada uno de sus pasos. Quienes quieran pueden compartir su trabajo.

Seleccione desde su experiencia vital algún problema pasado o actual, en el cual hubiera sido útil o sería útil la aplicación del modelo de resolución de problemas. Posteriormente deberá aplicar el modelo y cada uno de sus pasos.

Identificación del problema:

Analizar:

Fijar metas:

Buscar alternativas:

Seleccionar solución:

Implementar solución:

Evaluar:

ACTIVIDAD N°16: Escuchar y responder

OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD:

Aplicar técnicas de resolución de problemas en la relación tutor-aprendiz.

DURACIÓN:

45 min.

DESARROLLO:

De acuerdo a las frases “dichas por el aprendiz” cada participante deberá proponer una respuesta que le permita mejorar la relación y dar vuelta la situación.

En pareja, discutir las técnicas que utilizaría para resolver diferencias en la relación de tutoría. Presentar sus ideas al grupo.

Desarrollar respuestas para las siguientes quejas y respuestas negativas de un aprendiz.

Comentario del aprendiz	Su respuesta
Creo que debemos darle una lección a esa supervisora. Siempre me está gritando. Creo que pondré blanqueador en el pote de tintura en su carrito de peluquería.	
Cada vez que hago una sugerencia sobre algo del trabajo dice que es mi culpa y que debo cambiar. Esta tutoría no me ayuda para nada.	
Usted tiene su opinión y yo tengo la mía.	

Somos distintos y no vale la pena seguir hablando al respecto.	
Usted nunca podría entender lo que es trabajar aquí. Después de todo ¿es una mujer! No tiene la menor idea cómo me siento cuando los demás me molestan.	
El mes pasado llegó tarde para la sesión de tutoría. El mes anterior dijo que me conseguiría cierta información. Aún estoy esperando. Esta tutoría es una pérdida de tiempo.	

- **ACTIVIDAD N°17: Preparándonos para el final de la tutoría**

OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD:

Aplicar técnicas de cierre de la tutoría.

DURACIÓN:

45 min.

DESARROLLO:

En parejas, los participantes deberán identificar las 3 problemáticas más importantes que crean puedan surgir de finalización de una tutoría. Adicionalmente deberán describir cómo enfrentar dichas situaciones. Las parejas pueden presentar sus estrategias al resto del grupo.

En pareja, discutir los 3 problemas que crean surgirán del término de una relación de tutoría y qué pueden hacer para enfrentarlas. Comparta sus ideas el grupo.

[illegible]

■ **ACTIVIDAD N°18: Metas y métodos**

OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD:

Establecer metas y métodos para el proceso de evaluación.

DURACIÓN:

45 min.

DESARROLLO:

Utilizando los objetivos de aprendizaje que los participantes escribieron en la Actividad 7, deberán completar – de forma individual o grupal- la tabla que sigue y establecer métricas y métodos de evaluación apropiados. Se sugiere la presentación y revisión de los trabajos de los participantes.

Utilizando los objetivos de aprendizaje que escribió en la Actividad 7, complete la tabla que sigue y establezca métricas y métodos de evaluación apropiados. Presente algunos al curso para ser discutidos.

Establezca las métricas y los métodos de evaluación apropiados.

Siga los siguientes pasos para establecer las métricas y los métodos de evaluación apropiados (se han incluido algunos ejemplos):

1. Enumere sus metas para el programa en la primera columna.
2. En la segunda columna establezca cuáles de las métricas de resultados utilizará para medir estas metas. Asegúrese de incluir diferentes tipos de resultados (procesos del programa, percepción de los participantes, y efectos

organizacionales).

3. En la tercera columna indique si las metas son a corto, medio o largo plazo.

4. En la cuarta columna, indique cómo recopilará la información para medir este resultado (por ejemplo, encuestas, entrevistas, sueldos o datos de ascensos, grupo de enfoque o Focus group)

Meta	Resultado	Tiempo	Método de evaluación
La meta es tener un programa de tutoría efectivo	El Tutor y el aprendiz se reunirán una vez al mes	Corto y largo lazo	Minuta de reunión
Aumento de la satisfacción laboral	85% de los aprendices registra un aumento de la satisfacción laboral	De mediano a largo plazo	Encuesta
Aumento de la retención de los trabajadores	La rotación de personal disminuirá un 10% en comparación con las cifras del año previo	Largo plazo	Datos internos del trabajador

Meta	Resultado	Tiempo	Método de evaluación

ACTIVIDAD N°19: Ventajas y desventajas de las herramientas de evaluación

OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD:

Identificar las ventajas y desventajas de las distintas herramientas de evaluación.

DURACIÓN:

45 min.

DESARROLLO:

Los participantes pueden realizar esta actividad, utilizando la web como apoyo. Se espera que, de forma grupal, puedan realizar un análisis de las fortalezas y debilidades de las diversas herramientas de evaluación y seleccionar aquella que les parezca la más adecuada en su propio contexto laboral.

De forma individual o grupal, se debe Investigar y discutir las ventajas y desventajas de los cinco tipos de herramientas de evaluación. Establezca la herramienta que mejor se ajuste a su contexto laboral. Compartan sus resultados con el resto del grupo.

▪ ACTIVIDAD N°20: La hora de preguntar

OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD:

Construir preguntas de evaluación para un programa de tutoría.

DURACIÓN:

45 min.

DESARROLLO:

En parejas, los participantes deberán escribir 10 tipos diferentes de preguntas de evaluación que podrían utilizar para evaluar un programa de tutoría.

En pareja, escriba 10 tipos diferentes de preguntas de evaluación que pudieran utilizar para evaluar un programa de tutoría. Identifiquen a qué personas están dirigidas las preguntas, si son preguntas objetivas o subjetivas y qué tipo de respuesta espera recibir. Presente sus ideas al grupo.

Preguntas	Preguntas dirigidas a:	Preguntas objetivas o subjetivas	Tipo de respuesta
1			
2			
3			
4			
5			

6			
7			
8			
9			
10			



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

