



Facultad de Derecho y Ciencias Sociales

Escuela de Trabajo Social

**“RECUPERACION DE ESPACIOS PUBLICOS ORIENTADA A
LA FORMACION DE DIRIGENTES COMUNITARIOS EN
GESTION DE RECINTOS DEPORTIVOS MEDIANTE LA
APLICACIÓN DEL CICLO DE MEJORAMIENTO CONTINUO DE
DEMING EN LA COMUNA DE QUILLOTA “**

**INFORME FINAL DE PROYECTO DE TÍTULO PARA OPTAR AL GRADO
ACADÉMICO DE LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL Y EL TÍTULO
PROFESIONAL DE TRABAJADOR SOCIAL**

NOMBRES: PEDRO CARROZA VILLAROEL
CAMILA PALACIOS DARROUY
JAVIER SILVA QUILODRAN

PROF. GUIA: MARIA TERESA SANCHEZ ALEN

2016

Índice

Presentación	2
Capítulo I: Marco Contextual	3
1. Descripción del contexto político	4
2. Descripción del contexto Institucional	6
3. Descripción del Programa	8
4. Contexto territorial	13
5. Contexto temático	16
Capítulo II:	19
Marco Referencial Conceptual	19
I. PLANEAR	20
I.I Ciclo de mejoramiento continuo de Deming (PHVA)	20
II.I Gestión de Calidad	22
III.I Recuperación de Espacios Públicos a través del deporte	26
IV.I Aspectos legales	31
V.I Aspectos Financieros	33
VI.I Habilidades blandas	34
VII.I Gestión de eventos deportivos	35
VIII.I Manejo de Infraestructura y Equipamiento deportivo	41
IX.I Perfil de Conocimientos del Dirigente Deportivo en Quillota	43
X.I Mapa Conceptual General del proceso de intervención profesional	53
Capítulo III: Marco Metodológico	54
1. Fundamentación Metodológica	55
2. Objetivos	56
3. Técnicas y estrategias de trabajo	56
4. Implicancias	59
5. Plan de Trabajo	61
6. Tabla Gantt.	65
Capítulo IV: Implementación del proceso formativo	67
II. HACER	68
Capítulo V: Evaluación del proceso de formación	102
III. Verificar	103
Propuesta de implementación y mejora continua para el año 2017 en la comuna de Quillota.	140
IV. Actuar	141
Reflexiones y conclusiones finales.	162
Conclusiones del proceso y aportes al Trabajo Social	163
Bibliografía	175

Presentación

El presente proyecto de título se enmarcó en la experiencia realizada por el equipo responsable al interior de la municipalidad de Quillota, inmersos en la Secretaría Comunal de Planificación (SECPLAN). Cuyo objetivo general fue Potenciar a los(as) integrantes de la unidad vecinal N°4 de Quillota en temáticas de Gestión orientado al proyecto de reposición del recinto deportivo “El Bajío”, basado en la metodología de mejoramiento continuo de Deming, durante el segundo semestre del año 2016. El trabajo realizado consistió en un proceso de intervención enfocado en la formación de dirigentes comunitarios, en gestión de recintos deportivos, en el marco del “proyecto de reposición del recinto deportivo Juventud el Bajío” perteneciente a la unidad vecinal N°4 de la Comuna de Quillota.

Las temáticas que fueron abordadas corresponden a: aspectos legales, aspectos financieros, habilidades blandas, gestión de eventos deportivos, formulación de proyectos y manejo de infraestructura y equipamiento deportivo. La metodología utilizada en el proceso de intervención correspondió al ciclo de Deming, considerando sus cuatro etapas. La primera, *planear* se centró en la creación de un marco de referencia conceptual y marco metodológico. La segunda etapa, *hacer* se realizó la intervención, es decir, se llevaron a cabo las capacitaciones para la formación de dirigentes. La tercera etapa, *verificar* correspondió a la evaluación del proceso de intervención llevado cabo, y por último la cuarta etapa, *actuar* fue realizada como una propuesta de mejora continua para el año 2017, propuesta enmarcada por los resultados obtenidos de la intervención realizada; abordando las temáticas que se visualizaron débiles dentro del grupo con el cual se trabajó, las cuales son: participación grupal, cohesión grupal, desarrollo cultural, participación femenina, presupuestos participativos y habilidades blandas.



Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Escuela de trabajo Social



Capítulo I: Marco Contextual

1. Descripción del contexto político

a) Ministerio del Deporte

El ministerio del deporte en Chile es el organismo encargado de colaborar con la Presidencia de la República en materias referidas a la Política Nacional del Deporte, cuya misión apunta a contribuir al desarrollo de una cultura deportiva a nivel nacional, a través del diseño y ejecución de la Política Nacional del Deporte y la Actividad Física, otorgando el financiamiento para la ejecución de acciones que incentiven la práctica permanente y sistemática del deporte y la actividad física en todos los sectores de la población. Cabe destacar que la entidad reguladora de estas políticas en su aplicación directa es el Instituto Nacional del Deporte (IND).

Misión:

Contribuir a desarrollar una cultura deportiva en el país, a través del diseño y ejecución de la Política Nacional del Deporte y la Actividad Física, otorgando el financiamiento para la ejecución de acciones que incentiven la práctica permanente y sistemática del deporte y la actividad física en todos los sectores de la población, garantizando una oferta amplia y diversificada, desde un enfoque de derecho.

Las estrategias del ministerio del deporte apuntan a:

- Fortalecimiento de la Institucionalidad, alto rendimiento, deporte paralímpico y organizaciones deportivas
- Participación Social y Gestión Local
- Sistema Nacional de Competencias Deportivas
- Infraestructura Deportiva

Tabla 1

Funciones y Atribuciones del Ministerio del Deporte

Principales funciones del Ministerio del Deporte	
Proponer y evaluar la Política Nacional del Deporte y los planes en materia deportiva e informar sobre sus avances y cumplimiento.	Formular programas y acciones para el desarrollo de la actividad física y deportiva y del deporte de alto rendimiento.
Coordinar las acciones vinculadas al deporte de Ministerios y servicios públicos	Informar al Ministerio de Educación si son adecuados los planes y programas de educación física, deportes y recreación.
Promover programas deportivos con organizaciones públicas y privadas.	Proponer al Presidente de la República iniciativas legales, reglamentarias y administrativas para el deporte y la actividad física.
Definir estrategias para difundir los valores, ideales y conocimientos de la actividad física y el deporte y el incentivo de su práctica permanente	Proponer normas preventivas para la práctica del deporte, la prevención del dopaje y la salud física y mental de los deportistas.
Tener un catastro de infraestructura deportiva a nivel nacional y regional y su estado.	Informar al Ministerio de Desarrollo Social, a petición de éste, acerca de la inversión en infraestructura deportiva, sometidas a evaluación.
La cooperación internacional en materias deportivas.	Dar reconocimiento a las actividades físicas como especialidades o modalidad deportiva
Proponer programas deportivos para personas en rehabilitación por drogadicción y alcoholismo, para personas con discapacidad, para personas privadas de libertad y para niños, niñas y adolescentes en riesgo social.	Desarrollar estudios y programas de investigación y metodología sobre deporte y actividad física de la población
Velar por el cumplimiento de las políticas por parte del Instituto Nacional de Deportes de Chile, asignarle recursos y fiscalizarlo.	En general, cumplir y ejercer las atribuciones que le encomiende la ley.

Fuente: Elaboración propia, 2016.

2. Descripción del contexto Institucional

a) Instituto nacional de deporte (IND)

Instituto nacional de deporte (IND) es un servicio público chileno funcionalmente descentralizado, el cual se encuentra con personalidad jurídica y patrimonio propio. Este instituto nacional se encuentra encargado de ejecutar la política nacional de deportes la cual es elaborada por el ministerio del deporte.

La principal orientación que rige al Instituto nacional del deporte es la promoción del Desarrollo del Deporte y la Actividad Física de la población a través de la ejecución de planes y programas de fomento e infraestructura , y el financiamiento de proyectos, orientados a fortalecer el deporte infantil, aumentar la práctica y adherencia hacia la actividad física deportiva a lo largo de todo el ciclo vital sin exclusión y mejorar el rendimiento deportivos, tomando como eje su evolución dentro del Sistema de Competencias Deportivas, con una perspectiva intersectorial, cultural, territorial, y de género

Misión:

Promover el Desarrollo del Deporte y la Actividad Física de la población a través de la ejecución de planes y programas de fomento e infraestructura, y el financiamiento de proyectos, orientados a fortalecer el deporte infantil, aumentar la práctica y adherencia hacia la actividad física deportiva a lo largo de todo el ciclo vital sin exclusión y mejorar el rendimiento deportivos, tomando como eje su evolución dentro del Sistema de Competencias Deportivas, con una perspectiva intersectorial, cultural, territorial, y de género.

Tabla 2

Funciones del Instituto Nacional del Deporte

Principales funciones del Instituto Nacional del Deporte	
Incrementar la adherencia y participación de la población en la actividad física	Estructurar el deporte chileno en sus categorías olímpicas y paraolímpicas en búsqueda de transformarse en potencia a nivel regional y continental
Mejorar la infraestructura deportiva del país, acordes a las demandas ciudadanas y a estándares	Fortalecer la participación de organizaciones deportivas locales

internacionales	
Ejecución de políticas nacionales	Entrega de lineamientos regionales a las Casas del deporte

Fuente elaboración propia, 2016.

b) Municipalidad de Quillota.

En el ámbito deportivo, la Ilustre Municipalidad de Quillota se hace presente a través de la Casa del Deporte de Quillota, entidad dependiente cuya misión difundir, apoyar, organizar y coordinar las distintas actividades de la comuna que contribuyan a la formación deportiva, recreativa y competitiva, utilizando la actividad física como herramienta para abordar la realidad social, considerando las necesidades e intereses de la comunidad; procurando al mismo tiempo el bienestar físico, mental y social de las personas en el marco de una comuna humana, saludable e innovadora.

c) Casa del deporte

La casa del deporte es una dependencia de la municipalidad de Quillota que cumple un destacado rol social, atendiendo actividades deportivas y recreativas para la totalidad de la población de esta comuna y que tiene una estructura, organización y objetivos claramente determinado por la máxima autoridad local.

Misión:

La casa del deporte de Quillota tiene como misión difundir, apoyar, organizar y coordinar las distintas actividades deportivas de la comuna, otorgándole un alto grado de capacitación y asesoría, mejorando sustancialmente su calidad, trabajando en la planificación de actividades físicas, deportivas y recreativas, las cuales serán integradas de manera flexible y adaptable al requerimiento de la comunidad, para así lograr un mejor nivel en la calidad de vida de los ciudadanos.

Visión:

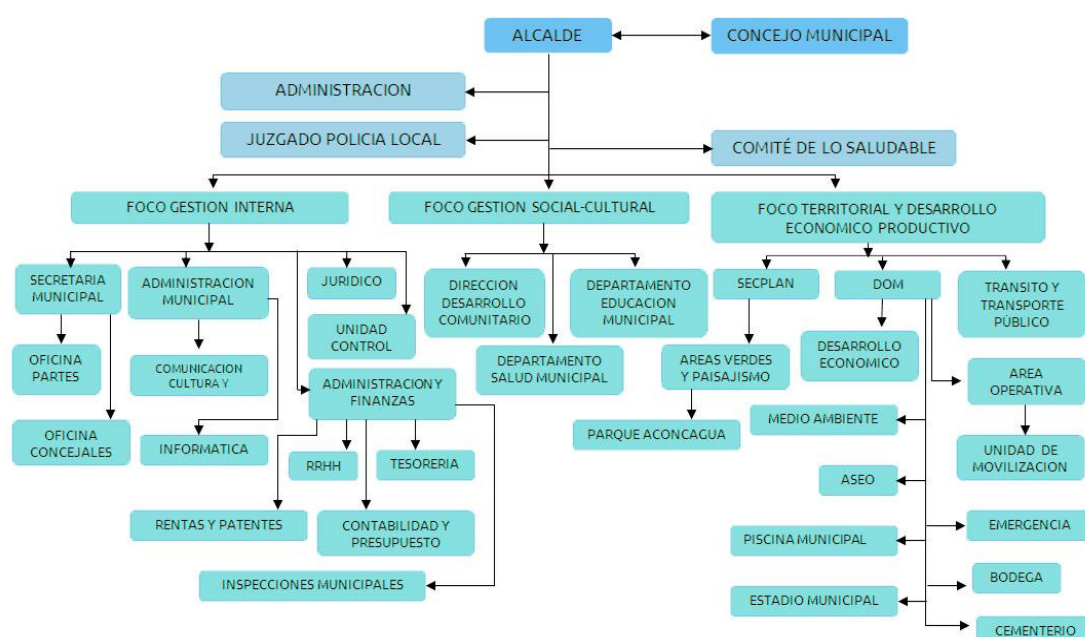
La casa del deporte será un Departamento de la municipalidad, capaz de gestionar y crear distintas instancias de actividades dentro del área deportiva y recreativa que contribuyan, valga la redundancia, a la formación deportiva, recreativa y competitiva, utilizando la actividad física como herramienta para abordar la realidad social, considerando las necesidades e intereses de la

comunidad, procurando al mismo tiempo, el bienestar físico, mental y social de las personas en el marco de una comuna humana, saludable, solidaria, innovadora y humanizante.

Organigrama

Figura 1

Organigrama Ilustre Municipalidad de Quillota



Fuente SECPLAN, I. Municipalidad de Quillota, 2016.

3. Descripción del Programa

Secretaría Comunal de Planificación (SECPLAN)

Tabla 3

Información Básica de Secretaría Comunal de Planificación

Nombre de la institución	Secretaría Comunal de Planificación.
Dependencia	Ilustre Municipalidad de Quillota
Directora	Mariela Opazo Muñoz
Ubicación Geográfica	Ariztía N° 525. Quillota
Radio de Acción	Comuna de Quillota, Quinta región de Valparaíso.
Teléfono	295350
Horario de Atención	Lunes a Jueves de 8.30 – 17.30 Hrs. Viernes de 8.30 – 16.30 Hrs.

Fuente: Elaboración propia, 2016.

a) Antecedentes de la Institución

La secretaría comunal de planificación depende de la Ilustre Municipalidad de Quillota que, según el Decreto con Fuerza de Ley-1 (Texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades), son *“Corporaciones autónomas de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de las respectivas comunas.”*

La ciudad de Quillota, posee como misión institucional: *“Comuna Humana, Saludable e Innovadora”*, al definirse como comuna humana se considera a la persona como el centro del quehacer y que el objetivo principal de la persona es la búsqueda de la “felicidad”. Al partir la definición del concepto de lo humano, se está asumiendo características fundamentales de todo ser humano, lo que incorpora la diversidad y la solidaridad como elementos de un mismo grupo. Por otra parte al hablar de lo humano y la persona, se está asumiendo un conjunto de seres iguales, en consecuencia con derechos, uno de los cuales es ser partícipe de la creación de su propia historia.

b) Cobertura

La comuna de Quillota, de conformidad a los datos de proyección de población del INE¹ para el año 2014, cuenta con 89.645 personas. De este total 44.362 son hombres y 45.283 mujeres y la cantidad de niños, niñas y jóvenes entre 10 y 18 años alcanza a un total de 14.283, lo que representa un 15,93 % de la población comunal.

De acuerdo a los cánones de distribución presentados anteriormente, la población urbana de la comuna de Quillota se distribuye de la siguiente manera:

¹Fuente : Instituto Nacional de Estadísticas. INE 2013

- En la ciudad de Quillota, donde se concentra el 81,97% de los habitantes de la comuna, siendo esta, la única entidad de la comuna con dicha categoría.
- En la segunda entidad de importancia de la comuna, correspondiente al poblado de San Pedro, en el cual concentra el 5% de la población.
- En los poblados de Las Pataguas, San Isidro, Santa Olivia, Cajón de San Pedro y Las Cruzadas, donde se concentra el 3,2% de la población.
- por el Censo 2002, a saber; Ariztía, La Tetera, Escuela de Caballería, Rotonda San Isidro, Chilhué, El Mauco, Manzanar, Santa Rosa de Colmo, Carolmo, La Alameda, René Schneider; en los cuales se concentra el 1,76% de la población.

Tabla 4

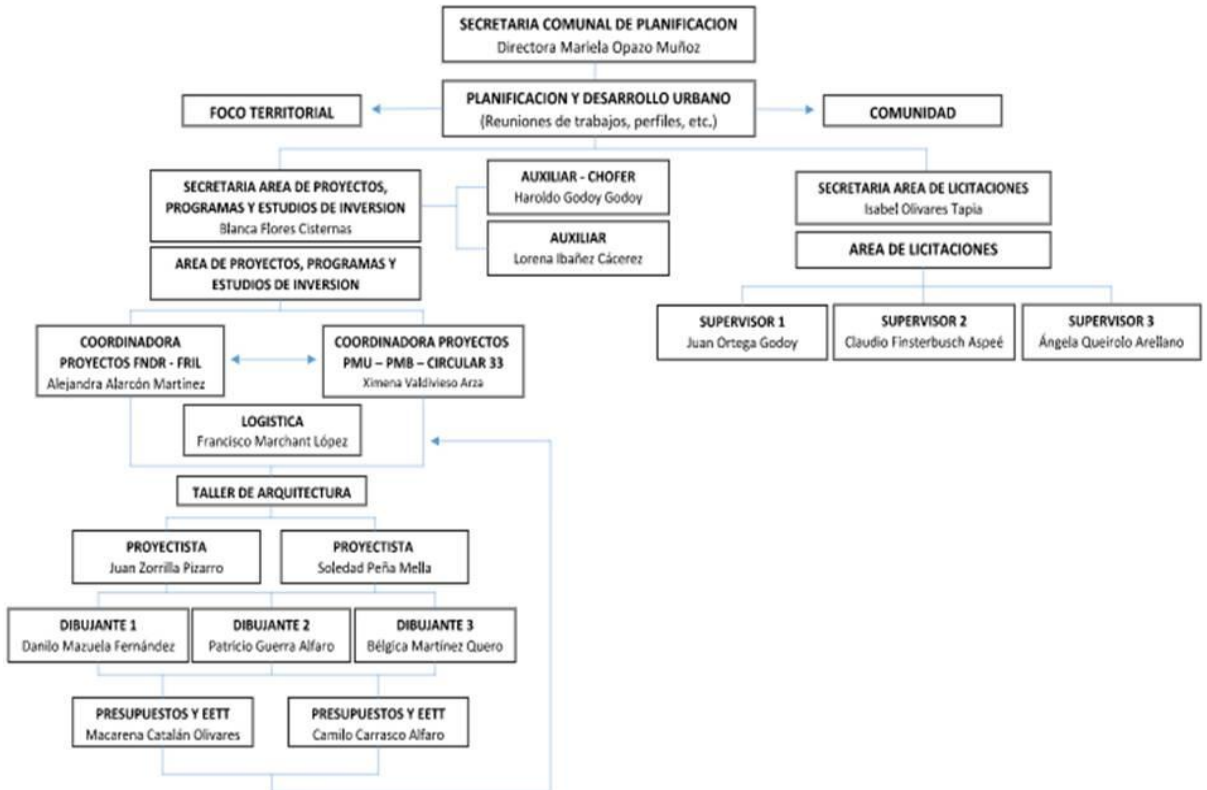
Áreas urbano-rurales de Quillota

Unidades vecinales Urbano Rurales de Quillota	
Quillota Urbano-Norte	Quillota Urbano- Este.
Mayaca	Quillota Centro.
El Bajío	O'Higgins Sur
El Sendero	SAID
Quillota urbano-sur	

Fuente: Elaboración propia, 2016.

Figura 2

Programas pertenecientes a I. Municipalidad de Quillota



Fuente: SECPLAN, Quillota 2016

Casa del deporte

La Casa del Deporte otorga capacitación y asesoría a las agrupaciones deportivas, mejorando su calidad y trabajando a su vez en la planificación de actividades físicas, las cuales serán integradas de manera flexible y adaptable al requerimiento de la comunidad, para así lograr un mejor nivel en la calidad de vida de los ciudadanos bajo los estándares establecidos por el IND y el Ministerio del Deporte.

Programas:

- Políticas de Deporte Formativo:** La casa del deporte tiene 14 disciplinas deportivas, 34 talleres deportivos repartidos en 14 unidades vecinales. Estos se difunden a través de los establecimientos educacionales, medios radiales, gráfico, apoyos comunitarios, muestras en Plaza de Armas y muestras en los territorios (deporte en tu barrio). Además se focalizan los colegios según estrategia y se realizan muestras deportivas en estos establecimientos educacionales.

- **Políticas recreativas:** se realiza ejercicio físico al aire libre dirigido a adultos mayores y adultos en general a través de talleres de bailes entretenidos y zumba de los cuales los talleres tienen estándares IND en la cual piden como requisito la participación de a lo menos 15 personas por clases, profesores acreditados y supervisados por la casa del deporte.
- **Ámbito competitivo:** Preocupado de la organización de competencia propias, coordinando los juegos deportivos escolares en las etapas comunales, por las distintas organizaciones deportivas de la comuna, como por ejemplo el Taekwondo, Fútbol Agrícola, Rayuela, Fútbol Escolar, Tenis, Ajedrez, Tenis de mesa, junto a distintas muestras de diferentes disciplinas a lo largo del año. En Quillota el 99% del deporte (fútbol) es Amateur menos el club deportivo san Luis. También en este ámbito a cada del deporte tiene funcionado escuelas formativas de futbol en diferentes territorios de la comuna con profesores y monitores supervisados por la casa del deporte.
- **Plan de Promoción de la salud:** Es un convenio con el Ministerio de Salud que se ejecuta en la casa del deporte en la cual existen convenios con instituciones (of. Juventud, organizaciones funcionales y territoriales) con el fin de entregar herramientas para el cuidado físico y alimenticio a través de talleres, muestras y charlas.
- **Infraestructura deportiva** La casa del deporte debe coordinar el uso de los recintos deportivos administrados por el municipio de Quillota (gimnasio municipal Corvi, Gimnasio Municipal población Antumapu, Gimnasio Municipal San Pedro, piscina Municipal y piscina municipal de San Pedro, manteniéndolos en buenas condiciones para competencias y/o talleres que se realicen estos lugares durante el año. Las áreas destinadas a deporte y recreación de la ciudad de Quillota incluyen, Canchas de Fútbol, Multicanchas, Estadio Municipal y otros centros de Deportivos, como clubes de Rayuela y rodeo (Asociación de Rodeo de Quillota).

4. Contexto territorial

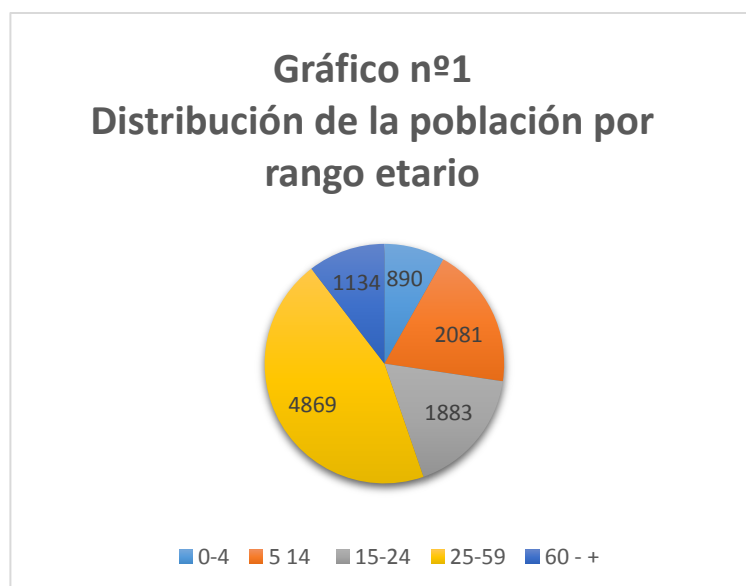
A) Territorio unidad vecinal numero 4

El territorio en el cual se encuentra inmersa la tesis se identifica como el sector número 4 de Quillota conocido como el bajío, ubicado en el área centro de la comuna. Este territorio tiene sus límites establecidos de la siguiente manera: límite norte calle concepción, límite sur se visualiza con el inicio del territorio número 12 de Quillota la cual corresponde a la población Leonardo da vinci, calle Andrea del Verrochio, en el lado este el límite se encuentra en avenida Valparaíso y el límite oeste es la Riviera del rio Aconcagua.

El número de personas que habitan el sector número 4 de la comuna de Quillota son 10.857 aproximadamente.

Grafico 1

Distribución etaria de la población en Quillota



Fuente: Elaboración propia, 2016.

B) Territorio club deportivo.

El club deportivo se encuentra en la calle los copihues del sector el bajo, los límites del club deportivo, es decir, la cancha y la sede que conforman este espacio deportivo son: límite norte se identifica como calle los copihues, en la zona oriente con calle en 196 metros con canal san pedro, al poniente en 151 metros con José miguel carrera y al sur el límite es la calle Yungay Calle Los Copihues Sector 4 – El Bajo.

Figura 3



Figura N°4
Autor; Elaboración propia.
Fuente; Perfil recinto deportivo el bajo



Imagen N°5
Autor; Elaboración propia.
Fuente; Perfil recinto deportivo el bajo

Población

300 miembros inscritos.

Tabla 5

Organización interna del club Juventud

Composición organizacional	
División	Edad
División Infantil	11 a 17 años
División Senior	18 a 45 años
División Adultos	45 años hacia arriba

Fuente: Elaboración propia, 2016. Información obtenida desde el perfil de caracterización poblacional de la I. Municipalidad de Quillota.

Tabla 6

Organizaciones y programas en red, club Juventud

Organizaciones	Programas
Municipio	Escuela de Fútbol Juventud El Bajío
Gobernación	Taller de Zumba.
Escuela de Fútbol, Casa del Deporte.	Reuniones de Directorio Club Deportivo.
Club Deportivo El Bajío.	

Actividades programáticas anuales

Escuelas de fútbol durante todo el año de la Casa del Deporte y el Club deportivo. Torneos de Escuelas de la Ciudad de Quillota. Campeonatos ANFA. Campeonatos cortos. Campeonato regional de Fútbol Amateur.

Actividades Extra programáticas anuales

Celebración Día del Niño. Celebración Fiesta Navideña. Celebración Día de la Madre. Aniversario Club Deportivo. Peña Folclórica. Celebración Día del Padre.

La superficie con al que cuenta el espacio territorial deportivo en el cual se encuentra el club deportivo y futuro complejo deportivo es de 11.903 metros cuadrados. Este territorio es un centro que pertenece a la municipalidad de Quillota, el cual fue entregado como dato el año 2004 en primera instancia por 10 años, el cual en el año 2010 se revalidó el como dato entregando una validez por 20 años más; cuyo destino está acordado como equipamiento deportivo.

Este club deportivo cuenta con personalidad jurídica desde el 18 de julio del año 1990, con 217 socios aproximadamente.

5. Contexto temático

A) Situación de Intervención

- **Recuperación de espacios públicos orientados en gestión de calidad: “Reposición recinto deportivo sector El Bajío” Proyecto FNDR.**

El proyecto se enmarca con los objetivos estratégicos de la Región, de Valparaíso planteados en la “Estrategia Regional de Desarrollo Región de Valparaíso 2020”, en donde uno de los ejes dicha estrategia, aborda los factores que contribuyen, precisamente, al mejoramiento de la calidad de vida en las ciudades y asentamientos rurales, impulsando acciones relacionadas con el equipamiento urbano, parques y áreas verdes, espacios públicos y lugares de recreación.

El proyecto cumple con los lineamientos del PLADECO Quillota, coherente con los Objetivos estratégicos del Foco Territorial, que establece: como espacio Humanizado una “...Comuna de encuentro de seres humanos, donde se permita la participación de todos, donde coexistan la solidaridad y el desarrollo... *“Un territorio para vivir de día y de noche, amigablemente. Una comuna que se vive el barrio, donde se conoce a los vecinos, donde se pueda vivir a pie y en bicicleta. Organizada a escala humana, accesible, con espacios saludables de encuentro ciudadano.”*

Tabla 6

Objetivo Foco Territorial I. Municipalidad de Quillota.

La propuesta	Lineamiento	Ámbito de Acción
Espacios para el deporte al aire libre	Espacio Humanizado	Infraestructura y Equipamiento

Fuente: Extracto del Cuadro N°67 Propuesta del foco territorial en actividad de taller, lineamientos originados y ámbito de acción. PLADECO

La recuperación de espacios públicos a través del deporte es una intervención orientada por la I. Municipalidad de Quillota y llevado a cabo por un equipo del área de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso junto a otros profesionales, a través de capacitaciones orientadas a:

Gestión

- Recuperación de espacios a través del deporte
- Aspectos legales
- Aspectos Financieros
- Habilidades Blandas
- Gestión de eventos
- Manejo de infraestructura

La realización talleres de capacitación como principal tarea busca generar un proceso de preparación previo a la fase de funcionamiento del nuevo centro deportivo para orientar el uso y mantención de la infraestructura, así también como la gestión necesaria para que el proyecto pueda ser potenciado por la propia comunidad a través del presupuesto participativo, apuntando a el aumento de identidad local y la corresponsabilidad para asumir las demandas que el proyecto con tales posee.

Se plantea la aplicación de la metodología del Ciclo de Mejoramiento Continuo de Deming que ofrece cuatro etapas para calificar las acciones del proceso: Planear, Hacer, Verificar, Actuar. En una primera instancia se realizara la recopilación de información para complementar la visualización de la situación actual que posee la Municipalidad respecto a la unidad vecinal número 4, para posteriormente elaborar una planificación del proceso de intervención.

Hacer, corresponde a la aplicación del proceso de intervención para lograr la transformación de los aspectos negativos que lleven a una mejora en las habilidades de gestión de calidad del recinto deportivo en la unidad vecinal número 4.



Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Escuela de trabajo Social



La fase verificar corresponde a la evaluación del proceso total para establecer el logro de los objetivos propuestos.

Por último, para la fase de actuar se establecerán directrices para una propuesta de continuación del proceso para el año 2017



Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Escuela de trabajo Social



Capítulo II:

Marco Referencial Conceptual

I. PLANEAR

I.1 **Ciclo de mejoramiento continuo de Deming (PHVA)**

La metodología PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar) propuesta por el autor Edwards Deming, describe los cuatro pasos fundamentales que se deben realizar de forma sistemática para lograr **la mejora continua**, entiendo esto último como una *“actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos”*, este debiera ser un objetivo permanente dentro de una organización. El objetivo de la mejora continua del sistema de gestión de la calidad es incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción de los clientes y de las otras partes involucradas.

La mejora de la calidad se logra proyecto a proyecto, paso a paso, siguiendo un proceso estructurado como el que se explica a continuación: - Definición del problema a abordar: El problema o las oportunidades de mejora pueden surgir desde cualquier ámbito de la organización, desde el plan estratégico de la empresa hasta las opiniones de los clientes o de los empleados. - Definición de los responsables o equipos de trabajo: quien o quienes serán los responsables de investigar las causas del problema y definir una solución. - Determinación de la causa, raíz: el equipo designado para realizar la investigación de las causas del problema analiza los síntomas y cuantifica el problema, formula teorías (declaraciones no probadas de cual puede ser la causa del problema) y las ensaya hasta establecer una o más causas. - Solucionar la raíz: una vez que se ha encontrado la causa del problema se debe determinar cómo va a ser solucionada. El diseño de la solución final incluye también el diseño de los sistemas de control y de retroalimentación utilizados para asegurar que la solución sea efectiva. - Mantener los resultados: a través del seguimiento de funcionamiento de la solución en el tiempo, evitando volver a la situación anterior.

El círculo de Deming está compuesto por cuatro 4 etapas cíclicas, es decir, una vez terminada la etapa final se debe volver al comienzo y repetir el ciclo de nuevo, con el fin de que las actividades sean reevaluadas periódicamente para incorporar nuevas mejoras.

La implementación de este ciclo permiten a las empresas una mejora integral de la competitividad, de los productos y servicios, mejorando continuamente la calidad, reduciendo los costos, optimizando la productividad, reduciendo los precios, incrementando la participación del mercado y aumentando la rentabilidad de la empresa u organización.

Figura 6.

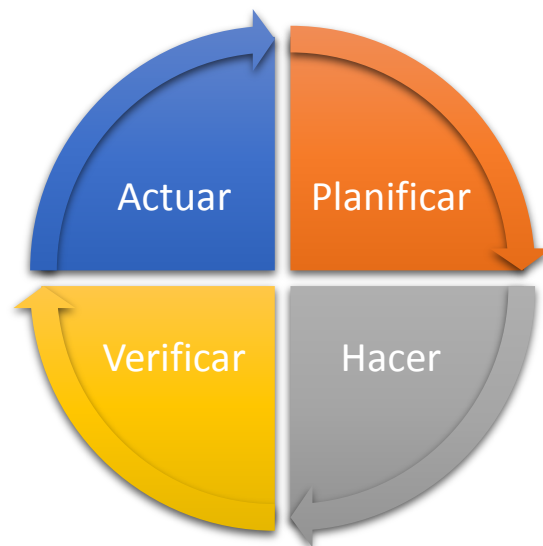


Figura 6. Fases del ciclo de mejoramiento continuo de Deming. Elaboración propia, 2016.

Las etapas que componen este ciclo corresponden a:

a. Planificar:

Se establecen las actividades del proceso que son necesarias para obtener el resultado esperado.

- Recopilar datos para profundizar en el conocimiento del proceso.
- Establecer los objetivos que permitan el cumplimiento de la mejora.
- Detallar los resultados esperados.
- Definir las actividades necesarias para lograr los resultados esperados.
- Involucrar a las personas necesarias, ya sean responsables, colaboradores, beneficiarios, etc.

b. Hacer:

Implementarlo planificado para implantar la mejora propuesta.

c. Verificar:

Se realiza un seguimiento de lo realizado en la etapa anterior, en donde los datos de control son recopilados y analizados, comparándolos con los requisitos especificados inicialmente, para saber si se han cumplido y, en su caso, evaluar si se ha producido la mejora esperada.

- Analizar los datos recolectados.
- Ver si se han alcanzado los resultados previstos.
- Analizar las diferencias realizadas en el proceso.
- Revisar problemas y errores detectados en el proceso.

d. Actuar:

Se realizan las acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos y los servicios entregados.

- Toma de decisiones sobre los cambios.
- Estandarizar los cambios.
- Identificar nuevos proyectos y/o problemas.

II.1 Gestión de Calidad

La gestión se definiría como *“ el modo en que una organización o grupo directivo se plantee el futuro de la misma, implantando programas y controlando los resultados en cuanto a la calidad en vista de una mejora permanente. Se define, analiza y garantizan los productos ofertados por las empresas”*.²

El SGC (sistema de gestión de la calidad) es aquella parte del sistema de gestión enfocada a dirigir y controlar una organización en relación con la calidad. Un enfoque para desarrollar e implementar un SGC (o para mantener y mejorar uno ya existente) comprende diferentes etapas tales como:

- Determinar las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas;
- Establecer la política y objetivos de la calidad de la organización;
- Determinar procesos y responsabilidades necesarias para lograr los objetivos de la calidad;

² (Duran, 1992)

- Determinar y proporcionar los recursos necesarios para lograr los objetivos de la calidad;
- Establecer los métodos para medir la eficacia y eficiencia de cada proceso;
- Aplicar estas medidas para determinar la eficacia y eficiencia de cada proceso;
- Determinar los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas;
- Establecer y aplicar un proceso para la mejora continua del SGC.

La calidad de gestión se presenta y orienta a la planificación de la gestión, control de calidad, aseguramiento de calidad y la mejora de la misma.

Los principales teóricos de la gestión de la calidad han propuesto cada uno su propia definición de calidad. Así, J.M. Juran habla de “adecuación del uso”, mientras que para P.B. Crosby, la calidad es el “cumplimiento de los requisitos”. A. Feigenbaum, explica la calidad como la “satisfacción de las expectativas del cliente”.

La normalizada ISO (ISO, 9.000), explica la calidad como “la facultad de un conjunto de características inherentes de un producto, sistema o proceso para cumplir los requisitos de los clientes y de otras partes interesadas”. Los requisitos de la calidad se pueden visualizar al trasladar a las características del producto las necesidades o expectativas de los clientes, estas expectativas de los clientes pueden ser tanto explícitas como implícitas.

Para identificar las necesidades o expectativas que se han de satisfacer por medio de un producto se debe tener en cuenta a quien va dirigido, es decir, cual es el colectivo receptor de esta práctica.

Según los autores Moyano C. y Merino R., orientados por la Normalizada ISO 9000, los elementos centrales de un sistema de gestión de calidad son:

- Visión Institucional: la cual debe responder a las metas que se estén dispuestos a alcanzar, a que se quiere llegar a ser.
- Misión Institucional: la cual debe hacer referencia a la razón por la cual se está llevando a cabo lo previsto, se visualiza la razón de ser del proceso desarrollado.

- Política de Calidad: ISO 9000 la define como, “intenciones globales y orientaciones de una organización relativa a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección”.
- Objetivos de la Calidad: es planteada por la ISO 9000 como, las ambiciones o pretensiones relacionadas con la calidad, y esta debe ser definida por la alta dirección, debiendo ser medible y coherente con la política de calidad
- Procesos: hace referencia al conjunto de actividades que se llevan a cabo para transformar elementos que ingresan a un sistema en productos o servicios, debiendo tener un conocimiento y seguimiento de la correcta función de los procesos para asegurar la calidad de la operación.
- Procedimientos: los procedimientos deben tener objetivos, alcances, responsabilidades, definiciones, modo operativo, archivos, referencias y anexos. Y hace referencia a la forma específica de cómo se lleva a cabo un proceso o una actividad.
- Recursos: se visualizan los recursos materiales, humanos y financieros, la Normalizada ISO 9001 da a conocer que, “la alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad, así como la mejora continua de su eficacia asegurando la disponibilidad de recursos”.
- Estructura Organizacional: hace referencia a la formalidad de las relaciones entre las personas y los equipos de procesos.
- Indicadores de Gestión: son aquellos datos duros que permiten determinar la capacidad que tiene el sistema de gestión para lograr los objetivos planteados.
- Auditoria: la ISO 9000 lo define como, “procesos sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditorio”.

- **Gestión de Redes Sociales**

La gestión de redes sociales corresponde a un sistema en donde diversas personas, actores sociales, grupos y organizaciones establecen vínculos o

una relación social, con el fin de producir un intercambio recíproco de tipo emocional, afectivo, informativo, material y/o social. El resultado que este proceso proporciona así el marco indispensable para que el apoyo social sea accesible a los diversos actores sociales que establecen los vínculos.

“Un enfoque que articule el nivel individual, el entorno social próximo y el entorno social más amplio, compuesto básicamente por instituciones y organizaciones. Las intervenciones planificadas diseñadas a partir de este enfoque, en términos generales, conectan la vida privada del individuo con sus amigos, la familia, sus compañeros de trabajo, y con actores sociales pertenecientes a instituciones y organizaciones, configurando así un espacio amplio de circulación constructiva del apoyo social”³

Dentro de la gestión de redel se establecen diferentes matrices que delimitan las fronteras sociales para la generación de nuevas articulaciones relacionales, las cuales se dividen en tres:

La matriz comunitaria, *“corresponde al espacio de vida asociado al juego, a la interacción, el esparcimiento, y al intercambio humano.”⁴* Existe un predominio de las relaciones primarias. Además, en esta matriz proporciona la identidad, pertenencia y sentido de vida entre las personas y el territorio en el cual se desarrolla su diario vivir.

La matriz Institucional, *“corresponde a un espacio de trabajo, de relaciones estructuradas y jerarquizadas con el fin de obtener determinados fines dentro de este espacio.”⁵* En esta matriz, suele prevalecer el rol o el cargo que un individuo desempeña dentro de un espacio, dejando de lado los atributos personales, o la personalidad de una determinada persona.

La matriz reticular, *“corresponde a un sistema más abierto que los dos anterior, en cierta medida podemos considerar a esta matriz como una matriz comunitaria más débil”⁶*. La red social ya no habla de territorio, de identidad, o de historia, sino más bien de intercambio de recursos de apoyo recíproco, de contacto social, de ganancia social, de influencia, de capital social.

^{34 5}(RAVANAL, 2006)

⁶(RAVANAL, 2006)

Ejes Temáticos

III.I Recuperación de Espacios Públicos a través del deporte

Se define espacio público como *“un espacio natural de contacto y uso inmediato al interior de las comunidades o territorios, y que dependiendo de su conservación, uso, equipamiento y luminosidad, puede dejar de ser un micro basural o escenario de diversos hechos delictuales, para convertirse en un lugar de cohesión social, expresiones de libertad, protagonismo e identidad comunitaria”*⁷ .

Los espacios públicos, no suelen ser propiedades específicas de alguien, más bien están asociados a las instituciones gubernamentales o gobiernos locales, los cuales administran y restringen el uso de este espacio.

La relevancia de los espacios públicos, constituye un lugar en donde se sale del ambiente privado para dar cavidad a la interacción con las demás personas que viven dentro de la misma comunidad o barrio. Además, se convierte en una manifestación de la identidad de los grupos sociales: la forma cómo son utilizados; lo que estos representan para ese grupo social, la manera en que los sujetos se comportan en ellos.

El trabajo entre los gobiernos locales y la comunidad, generan un proceso participativo en el cual ambos actores buscan recuperar un espacio deteriorado, el sentido de corresponsabilidad comunitaria y la convivencia entre los vecinos. Por tanto, recuperar su calidad de vida.

Deporte

Actualmente, debido al gran auge de la actividad física deportiva, el deporte es analizado desde diferentes puntos de vista ya sea desde el ámbito cultural como el científico. De este modo, el deporte es estudiado por la sociología, la filosofía, la biomecánica, la educación, la historia, etc. García Ferrando (1990) afirma que el deporte abarca las distintas manifestaciones en diversos ordenes de nuestra sociedad, de manera que en los últimos años se habla de la industria deportiva como grupo diferenciado que ofrece actividades de distracción, entretenimiento, espectáculo, educación,

⁷(IAP, 2005)

pasatiempo y en general bienes y servicios relacionados con el ocio y la actividad física, competitiva y recreativa.

UNICEF define deporte como cualquier modalidad de actividad física que contribuya al buen estado físico, el bienestar mental y la interacción social. Entre esas modalidades de actividad física se encuentra, el juego, la recreación, el deporte informal- organizado o competitivo- y los juegos o deportes autóctonos (2004).

Nos dice que el deporte está relacionado con “toda actividad física”, que el individuo asume como esparcimiento y que suponga para él un cierto compromiso de superación de metas, compromiso que en un principio no es necesario que se establezca más que con uno mismo.

a) Progreso social

La característica que define a cualquier ciudad (urbano-rural) es su condición de *ser un espacio para la sociedad* (Mora, 2002), es decir, la base que determina cualquier actividad para ser desarrollada por los ciudadanos se encuentra en su organización territorial, infraestructura y equipamiento, además de los factores culturales y dinámicas sociales que inciden en la cosmovisión de una sociedad específica. A partir de esto se establecen los patrones conductuales para ser considerados en la formulación de programas y estrategias locales por parte de la municipalidad de Quilota, en búsqueda de responder a las demandas de una manera humana, innovadora y saludable, para una comuna Feliz mediante un progreso social uniforme y progresivo.

Desde el ámbito municipal y local, se entiende que el progreso social es la fuente de una comuna Feliz, concepto que a su vez trae consigo -de manera implícita- la perspectiva de derechos humanos, *“la perspectiva del progreso es usada, especialmente en el mundo moderno, para sustentar la esperanza en un futuro caracterizado por la libertad, la igualdad y la justicia individuales”* (Nisbet, 1979). Se plantea que no puede haber un progreso real si no se garantizan derechos básicos para todos los ciudadanos, el cual es a su vez el elemento orientador de las instituciones y entidades locales, los cuales son los encargados de regular y llevar a cabo las acciones en búsqueda del progreso.

“Las sociedades humanas no se regulan de manera homeostática como las otras sociedades animales, sino que a través de un modo específico, más complejo e inestable, que es la creación de significados, normas, códigos e instituciones; en dos palabras: de un sistema simbólico.” (Colombo, 1999);

La anterior cita nos sitúa en una postura de actividad constante en el progreso social, trabajo realizado cotidianamente mediante los diversos patrones comunicacionales y organizacionales del territorio. Un punto relevante es que el ser humano ontológicamente requiere de una socialización para la generación y transmisión del conocimiento, el cual es la fuente de retroalimentación en cualquier sistema social y garante de su desarrollo sostenido en el tiempo, sin el cual llevaría a este a una desadaptación entorpeciendo cualquier esfuerzo de progreso.

Situándonos en la actualidad las estrategias van desde aquellas más clásicas: de intervención directa y asistencial a aquellas de mayor planificación y acentuación estratégica buscan una viabilidad en el impacto generado, al aporte en búsqueda del progreso social. Una de estas últimas estrategias y que, a su vez, es una estrategia nueva en la profesión del Trabajo Social es el Deporte.

El deporte como elemento de progreso social es un elemento que se pone en marcha de manera profesional y que ha tomado fuerza en las últimas décadas, siendo validado como un eje social transversal a la sociedad, posicionándose como uno de los pocos ámbitos donde las distintas clases sociales pueden convivir homogéneamente en cada disciplina deportiva. Por otro lado, el deporte al poseer distintas características como el dinamismo e innovación constante es posible que se desarrolle en diversos espacios geográficos urbano- rurales o naturales. Considerando lo anterior el deporte *“ha emergido en la sociedad moderna como una institución de interrelación entre los individuos, transmisora de valores sociales. El deporte expresa los valores de coraje, éxito e integridad”*(Zambrana, 1987)

Desde la estrategia de recuperación de espacios, el utilizar el deporte como elemento para la formulación de proyectos socio productivos permite articular grupos humanos y recursos –institucionales, materiales, financieros- en función de la re utilización de un espacio físico de carácter público determinado para convertirlo en un nuevo espacio funcional y abierto a la

comunidad, teniendo como característica principal los valores y desarrollo creativo y participación propia del Deporte, siendo los elementos sociales unificadores de mayor relevancia el trabajo en equipo, la participación social, la generación de una identidad individual y grupal y una serie de avances personales que son plasmados al momento de llevar a cabos las actividades físicas y que otras dimensiones como la vivienda, salud o educación no pueden plasmar por sí mismas.

“Las modernas historias sobre la bondad y la maldad, el éxito y el fracaso, la suerte y la desgracia, la victoria y la derrota, lo propio y lo ajeno, la identidad colectiva... encuentran en la narración deportiva sus expresiones más populares” (Moragas, 1994).

b) Uso y mantención de espacios públicos recuperados

Los espacios públicos dentro de un territorio comunitario determinado son aquellos que definen en gran medida la manera en que la sociedad desarrollara sus actividades cotidianas, estos espacios deben contar con un uso y una mantención acorde a las especificaciones de cada lugar o equipamiento. Considerando lo anterior entenderemos **mantención** como *“Conservación o preservación de un estado”*(RAE, 2016), mientras al hablar de uso se hace referencia a *“Ejecutar o practicar algo habitualmente o por costumbre.”* (RAE, 2016).

El uso y mantención de los espacios públicos recuperados es ocupar adecuadamente las nuevas condiciones generadas en un espacio determinado. Este espacio junto con sus nuevas características llevara a una reconfiguración de la percepción que los habitantes de una comuna tengan previamente. Si el espacio cumple con satisfacer las necesidades locales y las expectativas de funcionalidad establecidas se verán favorecidos los procesos de generación de identidad local y sentido de pertenencia, mediante el reconocimiento de la comunidad como puntos para socializar con el grupo familiar, fraternal o vecinal, dependiendo de la situación y roles desarrollados por cada individuo. La mantención se verá beneficiada por estos mismos grupos que al verse identificados con los espacios públicos apoyaran con las labores de cuidado para que estos perduren al ser vistos como propios.

El deporte aparece nuevamente como un elemento de recuperación de espacios físicos – y a la vez sociales- donde las actividades que se realizan en los distintos espacios públicos llevaran a la comunidad a participar según sus gustos, necesidades, tiempo disponible y prioridades. Actividades o deportes con alto número de participantes ya sea Baloncesto, Handball, Futbol, Rugby, Artes Marciales; Menor número de practicantes como Tennis de Mesa, Ajedrez, Tennis; o nuevas tendencias deportivas que en la actualidad agarran fuerza como el Crossfit, Entrenamiento Funcional, Skate y patinaje estilo libre, se pueden desarrollar y cuyo equipamiento necesario deberá ser usado y conservado por las personas que los practican para que estos puedan seguir siendo desarrollados en la vida cotidiana y que no sean concesionados por mal uso e inviabilidad producto de la pérdida de sus cualidades y *“su consecuente reemplazo por nuevos sitios de reunión, donde puede entrar cualquiera, bajo ciertos criterios que regulan el derecho de admisión: precios, horarios, etiqueta, edad, examen de conocimientos, entre otros, pero bajo nuevos mecanismos de interacción”*(Mora, 2002) limitando la entrada a grupos comunitarios específicos.

c) Innovación

El término innovación tiene su origen etimológico en innovare, expresión proveniente del Latín que significa ‘crear algo nuevo’. Sin embargo, el término no se popularizó en el mundo profesional hasta que el economista austríaco Joseph Schumpeter (1883-1950) lo utilizó en una de sus publicaciones en 1960.

Schumpeter describió la innovación como una *“destrucción creativa”* y expuso una distinción preliminar entre invención e innovación. La primera es una idea hecha realidad, mientras que la innovación es una idea hecha realidad y posteriormente llevada a la práctica con éxito.

Por otro lado, Porter (1990) señala que *“la innovación es una nueva forma de hacer las cosas que se comercializan”*. Por lo tanto, en la base de la innovación encontramos la creatividad, un prerequisite esencial y el paso precedente para generar nuevas combinaciones a partir de la información conocida. Pero la innovación es más que una idea creativa, ya que solo algunas ideas sobreviven y se convierten en innovación. El objetivo final es

dar lugar al cambio y añadir valor y mejorar procesos, productos o experiencias. Por lo tanto, el término también implica la implementación. Según Kanter (1983), *“la innovación es la generación, la aceptación y la implementación de nuevas ideas”*. Es decir, desde el origen de una idea hasta la aceptación de su valor y la transformación en un proceso de implementación antes mencionado como algo útil dentro de un sistema. La innovación puede ser vista como *“la implementación con éxito de una creación”* (Blanco, Carreras, & Sureda, 2012)

IV.1 Aspectos legales

Los aspectos legales en los cuales se enmarca la intervención a realizar se identifican en aspectos legales deportivos, es decir, aquellas leyes que permiten el funcionamiento y respaldo de las acciones y postulaciones que realice el club deportivo actual que se encuentra en el Bajío.

La ley del deporte ⁸ 19.712 entiende a el deporte como *“...aquella forma de actividad física que utiliza la motricidad humana como medio de desarrollo integral de las personas, y cualquier manifestación educativo-física, general o especial, realizada a través de la participación masiva, orientada a la integración social, al desarrollo comunitario, al cuidado o recuperación de su salud y a la recreación...”*.

Esta ley permite orientar e insertar el deporte en Chile permitiendo el uso y disfrute de instalaciones y aspectos recreativos que permitan la realización de actividades físicas, recreativas y/o lúdicas.

Dentro de los aspectos legales deportivos se pueden identificar la ley de donaciones, ya que esta ley permite la generación de mayores fondos de ayuda para las diversas entidades deportivas en Chile.

La ley de donaciones culturales 18.985, permite generar fondos anexos a los fondos que otorga el estado al deporte y entidades culturales en Chile, estas donaciones se entregan por parte de empresas del sector privado permitiendo un incremento en las posibilidades de ayuda a los diversos clubes, organizaciones y/o asociaciones deportivas que se encuentran

⁸(Nacional, 2001)

presentes en el país y cumplan con el reconocimiento del estado y se rijan por la ley 20.500.

Aquellos⁹ que pueden recibir este ingreso son:

- Universidades e institutos profesionales estatales y particulares, reconocidos por el Estado.
- Bibliotecas abiertas al público general o las entidades que las administran.
- Corporaciones y fundaciones sin fines de lucro.
- Organizaciones comunitarias funcionales constituidas de acuerdo a la ley N° 19.418, que establece normas sobre juntas de vecinos y organizaciones comunitarias.
- Organizaciones de interés público reguladas por la Ley N° 20.500, cuyo objeto sea la investigación, desarrollo y difusión de la cultura y el arte.
- Museos estatales y municipales, así como privados que estén abiertos al público y que sean de propiedad y estén administrados por entidades o personas jurídicas sin fines de lucro.
- El Consejo de Monumentos Nacionales y la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos.
- Los propietarios de inmuebles que hayan sido declarados monumento nacional, sean públicos o privados.
- Los propietarios de los inmuebles de conservación histórica.
- Los propietarios de inmuebles que se encuentren ubicados en sectores o sitios publicados en la lista de patrimonio mundial, que elabora la Unesco.
- Corporaciones y fundaciones sin fines de lucro, organizaciones comunitarias funcionales, reguladas por la ley N° 19.418 y las organizaciones de interés público reguladas por la ley N° 20.500, los municipios y los demás órganos del Estado, siempre que presenten un proyecto de restauración y conservación de zonas típicas y zonas de conservación histórica.

⁹(nacional, 1990)

Estos fondos pueden presentarse en aspectos monetarios, instalaciones o equipamientos, dependiendo de los concursos habilitados y dependiendo de los proyectos que presentes las diversas entidades deportivas.

Los fondos deben ser utilizados en:

- Adquisición de bienes corporales destinados al cumplimiento de las actividades propuestas.
- Al pago de gastos necesarios para la realización de actividades comprendidas en el proyecto.
- El funcionamiento de la institución beneficiaria.

Si se utilizan para otros motivos estos deben estar contemplados por la ley.

Culminando con las temáticas legales en deporte se asocia la ley de junta de vecinos a esta temática al encontrarse inmersa en una comunidad habitacional, permitiendo a su vez el regulamiento del club deportivo asociado a la organización de la junta de vecinos, al participar de forma permanente la comunidad en este club deportiva.

Ley de junta de vecinos 19.418, permite una organización en la comunidad otorgándole las capacidades para representar a la comunidad en las índoles que se encuentren pertinentes y que logren una mejor calidad de vida y bienestar a nivel de comunidad.

La junta de vecinos se entiende como un a organización funcional comunitaria. Esta organización posee las mismas fuentes de gestación que las organizaciones deportivas, permitiendo una semejanza en su origen y trabajos de liderazgo y trabajo para su organización.

V.I Aspectos Financieros

La gestión financiera o gestión de movimiento de fondos se refiere a ¹⁰ todos los procesos que conlleva mantener, conseguir y utilizar dinero se físico o a través de otros procesos como cheques y tarjetas de crédito.

¹⁰(Cabero, 2013)

La gestión financiera se puede identificar por transformar la misión y a visión que se tiene con respecto a una temática o proyecto en operaciones monetarias.

El costo representa un gasto que se va a realizar para un futuro consumo económico que se requiera llevar a cabo.

Por lo tanto la gestión financiera de costo y presupuesto se identifica como el movimiento de los fondos que se encuentran concentrados por un grupo, el cual en este caso sería el club deportivo del Bajío. Este club deportivo posee un presupuesto para diversas acciones a realizar que brinden una mejora en el lugar en donde se encuentra insertos, el complejo deportivo que se construirá en este terreno el cual actualmente es el club deportivo el bajío contempla un presupuesto y costos que requerirán llevar a cabo para la realización de dicho proyecto.

Una vez instaurado ya dicho complejo se requerirá una gestión financiera de costos y presupuestos por parte de los administradores para poder sustentar los gastos y poder administrar y generar los fondos necesarios para el mantenimiento de este complejo deportivo en cuestión.

VI.1 Habilidades blandas

Las habilidades blandas son las características personales que permiten a una persona sociabilizar, entablar relaciones y conversaciones con otros de una manera efectiva. A su vez se identifican como competencias interpersonales, ya que son las que permiten un desarrollo tanto social como laboral a las personas.

Estas habilidades se pueden desarrollar con el tiempo poniendo énfasis en *“las formas de relacionarnos con otras personas, ya que las habilidades sociales si son bien utilizadas permiten una sociabilización y relación con otros de manera efectiva.”*¹¹

Dentro de la intervención a realizar para el cumplimiento de un manejo efectivo del recinto deportivo a implementar se priorizan tres habilidades blandas, permitiendo abarcarlas a cabalidad incorporándolas a los dirigentes.

¹¹(Leiva, 2015)

Estas ¹²habilidades son:

- Liderazgo
- Manejo de conflictos
- Trabajo en equipo

Las habilidades blandas se requieren en todos aquellos que se encuentren asociados al proyecto actual del complejo deportivo, logrando así un efectivo trabajo y permitiendo una buena implementación y desempeño por parte de los participantes y del proyecto en sí.

VII.I Gestión de eventos deportivos

La gestión de eventos deportivos corresponde a *“la articulación y planificación de recursos materiales, humanos y económicos, con el fin de concretar y llevar a cabo un evento de manera masiva que tenga como protagonista uno o varios deportes”*¹³. Organizar y celebrar un campeonato de barrio mediante un sistema por puntos cada año, una carrera popular de unas horas de duración o unos juegos olímpicos son ejemplos claros y en diversa escala lo que corresponde a un evento deportivo.

La realidad en la gestión de eventos deportivos busca no solo considerar al deporte como una actividad física, sino también como una manera de comercializar y estar sujeto a transacciones económicas y jurídicas: un negocio¹⁴. Esto con el fin, de que las diversas organizaciones deportivas, pueden adquirir ingresos que les permitan continuar con el desarrollo de las diversas disciplinas deportivas y la mantención de los recinto deportivos.

Un evento deportivo puede ser considerado como actividad de espectáculo, en la que se unen la competición y lo festivo con alto nivel de repercusión social, y que genera por sí misma ingresos económicos.

La organización de un evento deportivo depende de factores externos y de factores internos, que van a influir en la decisión de realizar el proyecto, en el diseño y en la dirección del mismo.

¹²(Chile, 2014)

¹³(Guerrero, 2005)

¹⁴(Guerrero, 2005)

Factores externos a la organización de un evento deportivo:

- Factor político, el apoyo del poder político al evento.
- El grado de interés para el municipio/comunidad autónoma/País.
- El apoyo de diferentes instituciones públicas y privadas.
- Factor demográfico, tamaño y estructura de la pirámide de edad de la población. Ambos influyen en el posterior factor (interés de los ciudadanos) y su promoción boca-oreja. Aumentando la presencia de la imagen del evento y con ello el interés de los sponsors de asociar su nombre a la marca del evento.
- El entusiasmo y apoyo de los ciudadanos por el deporte en general y por el acontecimiento en especial. Influyen igualmente en la calidad, la lealtad, la notoriedad y en la imagen del evento.
- Factor mediático: alcance mediático del evento: prensa-radio-tv-internet. Colaboración en la difusión.
- Factor económico, opciones reales de conseguir financiación externa y de asegurar ingresos derivados del acontecimiento: entradas, merchandising, derechos de retransmisión, etc.
- Factor infraestructuras y equipamientos, existencia de una red local de equipamientos deportivos que cumplan los requisitos necesarios para la celebración.
- Factor impacto, a nivel económico, social, laboral y medio ambiental. Se considera que es un catalizador para el desarrollo de una zona.
- Factor técnico, accesibilidad a un mercado laboral de técnicos y personal de apoyo imponen su fuerza de negociación en las transacciones que debemos realizar con ellos.

Factores Internos que condicionan la realización del proyecto y el diseño del evento son:

- Factor organizacional: es responsabilidad del Director transmitir el entusiasmo de emprender el evento a toda su organización.
- Capacidad organizativa de la entidad, a nivel estructural y técnico (capacidad productiva). Tanto su estructura como su capital tecnológico deben permitir llevar a cabo los procesos necesarios para la ejecución del evento: de información, toma de decisiones, producción y control.

- Factor experiencia: Tener conocimientos y experiencias en la organización de competencias y eventos deportivos ayuda a disminuir la incertidumbre del proyecto y genera mecanismos de control aplicables a la organización del nuevo evento.
- Factor tiempo: capacidad para desarrollar el proyecto dentro del plazo fijado.

a) Formulación de proyectos deportivos

Un proyecto es un conjunto de actividades interrelacionadas y coordinadas entre sí, que permiten resolver problemáticas y/o satisfacer necesidades dentro de un plazo determinado por los autores del proyecto.

Los precedentes a la formulación de un proyecto son el estudio de las políticas públicas existentes, ya que estas permiten conocer la realidad social y las temáticas que son abordadas por el estado. Por lo tanto para crear un proyecto se debe reconocer una problemática o una necesidad que busca ser atendida.

Un proyecto consta de tres procesos:

- Formulación del proyecto: se define el problema central con sus respectivas estrategias a llevar a cabo.
- Ejecución: se implementa el proyecto
- Evaluación: se evalúa el impacto del proyecto y si logro lo buscado, el satisfacer la necesidad o resolver la problemática que aquejaba a la comunidad.

En la formulación del proyecto en primera instancia se debe identificar una problemática para desarrollar un marco lógico que permita generar objetivos acorde a la problemática identificada, al reconocer la problemática se debe generar un árbol de problemas que permitan conocer las causas y los efectos de la temática (problemática) identificada, en un segundo paso se da origen a un árbol de objetivos trabajando con el árbol construido anteriormente.

Una tercera etapa corresponde a la identificación de la población a la cual va a abarcar el proyecto, es decir, los límites de participantes y fronteras en el trabajo que se va a llevar a cabo. Se reconocen los beneficiarios directos e indirectos del proyecto.

Cuarta etapa corresponde a la definición de las actividades a realizar que responderán a la implementación de los objetivos ya establecidos, cada actividad debe tener un responsable y las estrategias a utilizar para su correcta y efectiva implementación.

Quinta etapa corresponde a la creación de un cronograma, es decir, el tiempo que va a demorar cada actividad dentro de un plazo determinado que se debe establecer en esta misma herramienta. Se deben tener plazos de implementación de actividades y tiempos de prórroga por posibles problemáticas que puedan interferir en la implementación en el tiempo deseado.

La sexta etapa contiene el presupuesto del proyecto abarcando recursos materiales, presupuesto se debe dar a conocer a su vez el valor total del proyecto.

La séptima y última etapa da cuenta de la ficha de presentación del proyecto, en donde se entrega un resumen del proyecto y de las etapas anteriores.

b) Presupuestos Participativos

Los presupuestos participativos se identifican como una gestión participativa de los recursos públicos de los cuales están a cargo el área de participación social comunitaria.

En Quillota se llevó a cabo por primera vez un presupuesto participativo en el año 2008, con el fin de distribuir recursos municipales de inversión territorial con una participación democrática ciudadana, lo que enmarca una gran variedad de vecinos debatan los recursos visualizando su propio territorio.

En la comuna de Quillota los recursos que se disponen en los presupuestos Participativos corresponden a dinero municipal que se obtiene de las cobranzas de patentes comerciales y de permisos de circulación.

Estos presupuestos se llevan a cabo por la voluntad política de las autoridades comunales, es decir, alcalde y concejales, ya que no existe una legislación que regule y entregue recursos. Una consecuencia de los presupuestos participativos se identifica como la gran dependencia del estado financiero en el cual se encuentre el municipio.

Todos los habitantes de la comuna de Quillota mayores de 14 años pueden participar, según su unidad vecinal en donde resida. Aquellos que pueden presentar proyectos son todas aquellas organizaciones tanto territoriales como funcionales que cuenten con personalidad jurídica y no presenten rendiciones pendientes en presupuestos participativos anteriores.

Los proyectos para participar en los presupuestos participativos se llevan a cabo en las asambleas vecinales en donde se realiza un autodiagnóstico en el cual se identifican las necesidades y prioridades que luego se transforman en iniciativas para el proyecto a presentar.

Las áreas en las cuales trabajan los presupuestos participativos son:

- Áreas de difusión: encargada de la producción de la publicidad masiva del proceso
- Área de supervisión técnica para el proyecto: se encarga de ayudar con la creación de proyectos a la comunidad, asesorar en su realización. Además de revisar la admisión de los diversos proyectos de acuerdo a las temáticas.
- Área de comunicación interna: se encarga de transmitir la información recaudada en las reuniones, manteniendo a los diversos departamentos del municipio con la misma información permitiendo un conocimiento de los procesos y de su situación actual.
- Área de comunicación con la comunidad: esta área es la encargada de transmitir la información del proceso a la comunidad, sirviendo de vínculo entre la municipalidad y la sociedad perteneciente a ese municipio.
- Área de sistematización y control: se encarga de sistematizar y documentar las diversas etapas del proceso.

- Área logística y operativa: posee mayor relevancia el día de la votación, permitiendo cubrir las necesidades operativas y logrando una votación exitosa.

En la comuna de Quillota los recursos que se disponen en los presupuestos Participativos corresponden a dinero municipal, que se obtiene de las cobranzas de patentes comerciales y de permisos de circulación. Además a ley Nº 17.235 sobre Impuesto territorial y el fondo común municipal (FCM).

- Nº 17.235 sobre Impuesto Territorial, corresponde al impuesto que se aplica según el avalúo fiscal de las propiedades, determinado por el SII de acuerdo con las normas de la Ley sobre Impuesto Territorial.

El propietario del inmueble lo paga 4 veces al año, durante los meses de abril, junio, septiembre y noviembre, y su recaudación es destinada en su totalidad a las municipalidades del país, constituyendo una de sus principales fuentes de financiamiento.

- El Fondo Común Municipal, Mecanismo de redistribución solidaria de los ingresos propios entre las municipalidades del país, el cual garantiza el cumplimiento de los fines de las municipalidades y su adecuado funcionamiento.

El mecanismo redistributivo de los ingresos propios entre las municipalidades del país, opera a través de mayores aportes de parte de las municipalidades con más recursos que ayudan a financiar la operación de aquellas que cuentan con una menor capacidad financiera

VIII.I Manejo de Infraestructura y Equipamiento deportivo

a) Infraestructura deportiva

La infraestructura deportiva *“corresponde a un recinto o construcción física, provista de los medios necesarios para la práctica y el desarrollo de una o más disciplinas deportivas.”*¹⁵

La infraestructura del deporte y recreación comprende las instalaciones, sistemas, bienes y servicios que permiten el deporte y la recreación. Las infraestructuras municipales, el agua y los sistemas de suministro de energía, transporte, comunicaciones, seguridad y otros sistemas que proporcionan bienes y servicios para la operación y mantenimiento, son partes de la infraestructura.

Las principales instalaciones deportivas corresponde a:

- ✓ Cancha Natural o Sintética.
- ✓ Camarines
- ✓ Servicios Higiénicos públicos
- ✓ Bodega y boletería
- ✓ Salón del club
- ✓ Cierre perimetral de la Cancha
- ✓ Cierre perimetral del recinto deportivo
- ✓ Graderías
- ✓ Torres de iluminación

Existe una clasificación para los recintos deportivos de acuerdo a las disciplinas y a la capacidad de personas que puede albergar.

- Espacios deportivos convencionales, los cuales dan servicio a las prácticas deportivas más comunes y atienden a referentes reglamentados con dimensiones normalizadas, aunque no siempre se ajustan a ellas.
- Espacios deportivos singulares: son espacios más específicos que suelen estar sujetos a unos requerimientos espaciales.

¹⁵(Guerrero, 2005)

- Áreas de actividad deportiva: se distinguen por la indefinición de sus límites y por el medio natural en el que la práctica físicodeportiva tiene lugar: acuático, aéreo o terrestre

b) Equipamiento deportivo

Corresponde a los suministros materiales y a las instalaciones que se encuentren en el recinto deportivo. La función del equipamiento permite el desarrollo óptimo de las actividades deportivas y sociales, como también proporciona elementos de seguridad y cuidado propios del recinto. Estos pueden ser:

- ✓ Indumentaria deportiva
- ✓ Materiales Deportivos
- ✓ Equipo de Electrónico
- ✓ Equipo de prevención de riesgo

IX.I Perfil de Conocimientos del Dirigente Deportivo en Quillota

A) Concepto de Dirigente deportivo

En los grupos sociales y en las organizaciones comunitarias funcionales, ya sean clubes deportivos, juntas de vecinos, sindicatos, etc. Es necesario diferenciar los deberes y responsabilidades de sus miembros con el fin de no generar una confusión al interior de la organización.

Una de los deberes corresponde al de **dirigente deportivo**, el cual es una persona escogida democráticamente por el resto de sus compañeros, con el fin de representar a la organización en instancias legales y significativas (reuniones, eventos, etc.), acompañar al grupo al cual representa, favorecer al crecimiento de la organización y de sus miembros. Es por esto, que el dirigente tiene mayor cantidad de responsabilidades en la organización que el resto de sus compañeros y compañeras.

El dirigente deportivo, debe poseer un conjunto de cualidades y capacidades que lo hacen apto para ser un buen dirigente. De igual manera, esta persona debe tener deseos y voluntad de desempeñar un papel de mayor responsabilidad y protagonismo.

Las funciones que debe contemplar un dirigente, son:

Función educadora, el dirigente debe ser capaz de transformar-cambiar la realidad de la organización, transmitiendo sus propios conocimientos al resto de los miembros. Generando actividades formativas, y ayudando a crear opiniones en las personas.

Función organizadora, el dirigente debe poseer la cualidad de organizar actividades con el conjunto de los miembros de la organización. Además debe ser capaz de reunir las capacidades, las energías, las iniciativas y las voluntades de los miembros.

Función orientadora, el dirigente debe ser capaz de que los miembros de la organización adquieran un sentido claro sobre lo que se quiere, busca y necesita conseguir como grupo humano social. Para esto debe distribuir los roles y asignar tareas en los momentos necesarios.

Función planificadora, el dirigente debe anteponerse a los hechos, y comprender que realizar actividades requiere de una organización previa. el dirigente debe procurar que la planificación sea de forma participativa, en donde los miembros aporten sus ideas y opiniones.

B) Aspectos legales:

- **Ley del deporte 19.712**

Esta ley permite orientar e insertar el deporte en Chile permitiendo el uso y disfrute de instalaciones y aspectos recreativos que permitan la realización de actividades físicas, recreativas y/o lúdicas.

Dentro de la ley del deporte es relevante que los dirigentes tengan los conocimientos asociados a:

- Título II: Del Instituto Nacional de Deportes (IND)

Respecto al Instituto Nacional de Deportes, es aquella entidad encargada de ejecutar la política nacional de deporte, además de la promoción de cultura deportiva, recursos y regulación de las organizaciones deportivas.

- Párrafo 6º: De los Consejos Consultivos Regionales.

En relación a los consejos consultivos, estos se encuentran en cada región del país siendo su principal función evaluar consultas, sugerencias, propuestas, observaciones y cualquier materia que compete a la dirección regional del deporte, siendo la instancia anual de representación que tienen las organizaciones deportivas para la comunicación inter regional de sus situaciones.

- Título III: De las Organizaciones

Corresponde a lo específico de la organización deportiva, refiriéndose al funcionamiento, estatutos, mantención, desarrollo y disolución. Esta materia es de vital importancia para el cumplimiento del rol directivo en el área deportiva, por lo que su manejo adecuado se basa en el conocimiento de sus artículos.

- Párrafo 2º: De la Constitución y Personalidad Jurídica

Las organizaciones deportivas que se constituyan en conformidad a la presente ley gozarán de personalidad jurídica al cumplir con los requerimientos del artículo 38. La constitución y personalidad jurídica es la base del conocimiento del dirigente para cumplir su rol orientador y facilitador a la comunidad, entregando el apoyo necesario a nuevas organizaciones deportivas para su vinculación.

- Párrafo 3º: De los Estatutos

El conocimiento de los estatutos y sus modificaciones deben ser acordes a lo establecido en el presente párrafo, situación que debe ser manejado por los dirigentes para poder adecuar sus estatutos reglamentarios a sus necesidades actuales.

- **Ley de donaciones 18.985 –Ley del deporte art 62 19.712**

- Párrafo 5º: Ley de donaciones deportivas

Dentro de los aspectos legales deportivos se pueden identificar la ley de donaciones, ya que esta ley permite la generación de mayores fondos de ayuda para las diversas entidades deportivas en Chile, las cuales por disposición de la ley se identifican como todas aquellas sin fines de lucro que se encuentren bajo los efectos de la presente ley y que no pertenezcan a entidades Estatales o Municipales que presenten interés superior al 50% del capital.

La ley de donaciones culturales 18.985, permite generar fondos anexos a los fondos que otorga el estado al deporte y entidades culturales en Chile, estas donaciones se entregan por parte de empresas del sector privado permitiendo un incremento en las posibilidades de ayuda a los diversos clubes, organizaciones y/o asociaciones deportivas que se encuentran presentes en el país y cumplan con el reconocimiento del estado y se rijan por la ley 20.500

- **Ley de junta de vecinos 19.418**

Ley de junta de vecinos 19.418, permite una organización en la comunidad otorgándole las capacidades para representar a la comunidad en las índoles que se encuentren pertinentes y que logren una mejor calidad de vida y bienestar a nivel de comunidad.

La junta de vecinos se entiende como un a organización funcional comunitaria. Esta organización posee las mismas fuentes de gestación que las organizaciones deportivas, motivo por el cual su vinculación en la regulación es de dominio dirigenal.

Título I: Disposiciones generales

Las disposiciones generales dan una mirada global sobre la ley de junta de vecinos que orientan a los dirigentes en su forma de comprender las disposiciones que esta contiene.

Título II: Constitución y funcionamiento de las juntas de vecinos y de las demás organizaciones comunitarias.

Vía por la cual se conforman las unidades funcionales comunitarias y su reglamentación base para ser reconocida por el Estado. Este es un conocimiento que debe manejar el dirigente para realizar vinculaciones con organizaciones que puedan aportar desde el ámbito legal al crecimiento de su propia organización mediante la entrega de recursos humanos, instrumentales o financieros.

C) Aspectos financieros:

- **Estados Financieros: Flujo de efectivo**

La gestión financiera o gestión de movimiento de fondos se refiere a ¹⁶ todos los procesos que conlleva mantener, conseguir y utilizar dinero se físico o a través de otros procesos como cheques y tarjetas de crédito.

La gestión financiera de costo y presupuesto se identifica como el movimiento de los fondos que se encuentran concentrados por un grupo, el cual en este caso sería el club deportivo del Bajío. Este club deportivo posee un presupuesto para diversas acciones a realizar que brinden una mejora en el lugar en donde se encuentra insertos, el complejo deportivo que se construirá en este terreno el cual actualmente es el club deportivo el bajío contempla un presupuesto y costos que requerirán llevar a cabo para la realización de dicho proyecto.

Los estados financieros *son documentos que proporcionan informes periódicos sobre el estado o desarrollo de una organización y su administración* (Toto, 2014). El manejo de estos documentos es una necesidad de cualquier tipo de organización, realizada generalmente por la persona que asume el rol de tesorero; esta permite ordenar los ingresos y egresos totales para considerar en su totalidad el capital total de la organización deportiva.

Es necesario que el dirigente tenga un manejo básico del flujo de efectivo para tener conocimiento sobre las cuentas, evitando que fondos y recursos financieros sean mal utilizados en ámbitos ajenos al club deportivo¹⁷.

Característica orientada a la multifuncionalidad de los dirigentes comunitarios en la comuna de Quillota.

Conceptos que debe manejar el dirigente deportivo:

Figura 6

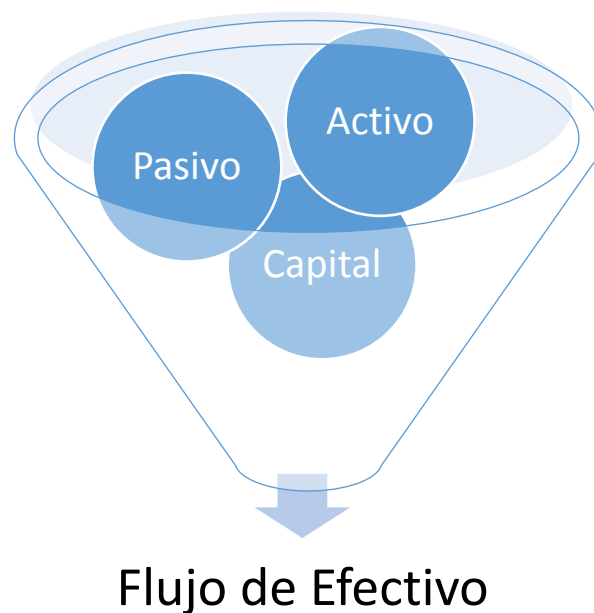


Figura 6. Conceptos básicos que componen el Flujo de efectivo y estados financieros. Elaboración propia, 2016.

Activo: Recursos económicos que la organización posee y las obligaciones contraídas.

Pasivo: Recursos económicos de terceros.

Capital: Recursos económicos de los propietarios.

- **Tecnicismo y clasificación de las cuentas**
- **DENOMINACIÓN:** Nombre de la cuenta
- **DEBE:** Lado izquierdo, en donde registrar se denomina: cargar, debitar, adeudar.
- **HABER:** Lado derecho, en donde registrar se denomina: abonar, acreditar.
- **SUMA DEL DEBE:** Débitos
- **SUMA DEL HABER:** Créditos

D) Habilidades blandas

El manejo de habilidades blandas o competencias interpersonales, corresponde a los atributos personales que deben poseer el dirigente y los miembros de la organización, con el fin de poder sociabilizar, establecer conversaciones y dar solución a los conflictos que se presentan de manera efectiva.

Se consideran fundamentales las siguientes habilidades blandas, que serán necesarias para el manejo del recinto deportivo por parte de la organización. Estas corresponden a:

- **Liderazgo**

Corresponde a la función que ocupa una persona que se distingue del resto y que es capaz de tomar decisiones acertadas para la organización, con el fin de poder alcanzar las metas que se establecen en común.

La principal labor del líder, radica en establecer una meta y conseguir que la mayor parte de los miembros de la organización se vinculen y participen en las diferentes actividades que se organizan para dar cumplimiento a esta meta.

- **Laissez-faire democrático participativo**

Dentro del concepto de liderazgo se encuentra el líder efectivo, el cual es capaz de lograr las metas que se proponen con el menor costo de tiempo y recursos materiales y humanos posibles. Las principales características que debe poseer un líder efectivo corresponden a (División de organizaciones sociales, 2001):

- Usa el poder que tiene a cargo, con responsabilidad y respeto por el resto de los miembros de la organización.
- Reconoce que no es el dueño de la organización, sino más bien un servidor de esta y sus miembros.
- Es capaz de planificar actividades.
- Entender la forma de motivar a los miembros en las actividades programadas.
- Entender la forma de motivar a los miembros en los momentos de crisis al interior de la organización.

- **Trabajo en Equipo**

Es el trabajo realizado por varios miembros de una organización o un grupo social, en donde cada uno hace una parte en virtud de un objetivo en común.

Es una de las condiciones de trabajo de tipo característico que más influye en las personas de forma positiva porque permite que haya un compañerismo. Puede dar buenos resultados, ya que normalmente genera entusiasmo y produce satisfacción en las tareas recomendadas, que fomentan entre los miembros de la organización un ambiente de armonía.

La fuerza que integra al equipo y su cohesión se expresa en la solidaridad y el sentido de pertenencia al equipo que manifiestan sus componentes. Cuanto más cohesión existe, más probable es que el equipo comparta valores, actitudes y normas de conducta comunes.

El trabajo en equipo que se busca replicar al interior de la organización, consiste en que el presidente, al delegar tareas, ya sean reuniones, llevar a cabo torneos, campeonatos, actividades sociales, etc. Deben ser llevadas a cabo por la mayor cantidad de miembros, en donde cada uno aporta lo necesario para dar cumplimiento a las actividades, reconociendo además, que sin el trabajo de los demás miembros es imposible dar cumplimiento a lo programado.

- **Manejo de conflictos**

El manejo de conflictos corresponde a la capacidad que poseen las personas de dar tratamiento y solución a los conflictos que van surgiendo al interior de la organización.

En primer lugar, se entiende por conflicto *una incompatibilidad entre conductas, percepciones, objetivos y/o afectos entre individuos y grupos, que definen estas metas como mutuamente incompatibles. Pueden existir o no una expresión agresiva de esta incompatibilidad.*

El origen de los conflictos se puede establecer por los diferentes puntos de vista, emociones o creencias que pueden tener las personas.

Los principales conflictos que se pueden dar al interior de las organizaciones, se pueden clasificar en conflictos de relación, información, intereses, estructurales y de valores.

E) Gestión de eventos deportivos

Esta temática, permite que el dirigente deportivo, sea capaz de elaborar y llevar a cabo proyectos deportivos, además es necesario tener conocimiento acerca de las fuentes de financiamiento. El dirigente deportivo debe ser capaz de elaborar un proyecto deportivo que dé respuesta a una necesidad o problemática de la organización, y tener conocimiento acerca de los fondos que están a disposición para poder obtener la financiación necesario para llevar a cabo dicho proyecto.

- **Formulación de Proyectos**

El dirigente deportivo, en materia de gestión de proyectos deportivos, debe ser capaz de formular un proyecto que de solución a una problemática en concreto que se encuentra al interior de la organización.

En la formulación del proyecto en primera instancia se debe identificar una problemática para desarrollar un marco lógico que permita generar objetivos acorde a la problemática identificada, al reconocer la problemática se debe generar un árbol de problemas que permitan conocer las causas y los efectos de la temática (problemática) identificada, en un segundo paso se da origen a un árbol de objetivos trabajando con el árbol construido anteriormente.

Una tercera etapa corresponde a la identificación de la población a la cual va a abarcar el proyecto, es decir, los límites de participantes y fronteras en el trabajo que se va a llevar a cabo. Se reconocen los beneficiarios directos e indirectos del proyecto.

Cuarta etapa corresponde a la definición de las actividades a realizar que responderán a la implementación de los objetivos ya establecidos, cada actividad debe tener un responsable y las estrategias a utilizar para su correcta y efectiva implementación.

Quinta etapa corresponde a la creación de un cronograma, es decir, el tiempo que va a demorar cada actividad dentro de un plazo determinado que

se debe establecer en esta misma herramienta. Se deben tener plazos de implementación de actividades y tiempos de prórroga por posibles problemáticas que puedan interferir en la implementación en el tiempo deseado.

La sexta etapa contiene el presupuesto del proyecto abarcando recursos materiales, presupuesto se debe dar a conocer a su vez el valor total del proyecto.

La séptima y última etapa da cuenta de la ficha de presentación del proyecto, en donde se entrega un resumen del proyecto y de las etapas anteriores.

- **Presupuestos Participativos**

En la comuna de Quillota los recursos que se disponen en los presupuestos Participativos corresponden a dinero municipal que se obtiene de las cobranzas de patentes comerciales y de permisos de circulación. Estos presupuestos se llevan a cabo por la voluntad política de las autoridades comunales, es decir, alcalde y concejales, ya que no existe una legislación que regule y entregue recursos.

El dirigente deportivo debe tener conocimiento acerca de los presupuestos participativos, dado que es la fuente de financiamiento de sus proyectos más cercana que tienen como club deportivo de la comuna de Quillota.

El dirigente deportivo, al tener conocimiento acerca de la formulación de proyectos sociales, debe ser capaz de generar un proyecto en materia deportiva, con el fin de presentarlo frente a las autoridades competentes. La participación de la organización, en los presupuestos participativos, permite generar instancias en donde la mayor cantidad de los miembros se vinculan a este programa, con fin de acaparar mayor cantidad de votantes, y así poder recibir la financiación del proyecto por parte del municipio.

X.I Mapa Conceptual General del proceso de intervención profesional



Capítulo III: Marco Metodológico

1. Fundamentación Metodológica

Se plantea la aplicación de la metodología del Ciclo de Mejoramiento Continuo de Deming que ofrece cuatro etapas para calificar las acciones del proceso: Planear, Hacer, Verificar, Actuar.

Considerando que el proceso de intervención será realizado durante el periodo comprendido entre Abril – Octubre 2016, se establece que:

En una primera instancia se realizara la recopilación de información para complementar la visualización de la situación actual que posee la Municipalidad respecto a la unidad vecinal número 4, para posteriormente elaborar una planificación del proceso de intervención.

Hacer, corresponde a la aplicación del proceso de intervención para lograr la transformación de los aspectos negativos que lleven a una mejora en las habilidades de gestión de calidad del recinto deportivo en la unidad vecinal número 4.

La fase verificar corresponde a la evaluación del proceso total para establecer el logro de los objetivos propuestos.

Por último, para la fase de actuar se establecerán directrices para una propuesta de continuación del proceso para el año 2017

2. Objetivos

Objetivo General.

Potenciar a los(as) integrantes de la unidad vecinal N°4 de Quillota en temáticas de Gestión orientado al proyecto de reposición del recinto deportivo “El Bajío”, basado en la metodología de mejoramiento continuo de Deming, durante el segundo semestre del año 2016.

Objetivos Específicos

Lograr que los(as) integrantes de la unidad vecinal n°4 de la comuna de Quillota, durante el segundo semestre del 2016 adquiera conocimientos acerca de:

- Aspectos legales
- Aspectos financieros
- Habilidades blandas
- Gestión de eventos deportivos
- Infraestructura y equipamiento deportivo

Basándose en el mejoramiento continuo de Deming:

El objetivo general con sus componentes específicos corresponden íntegramente a la etapa de planear y hacer; la etapa de verificar se llevará a cabo en el proceso de evaluación de la intervención a desarrollar.

3. Técnicas y estrategias de trabajo

Con finalidad de capacitar a los dirigentes e individuos pertenecientes a la unidad vecinal n° 4 de la comuna de Quillota en temáticas de gestión orientada a la recuperación de espacios públicos a través del deporte,

considerando el ciclo continuo de Deming se utilizaran los siguientes instrumentos:

- **Entrevistas Semi- Estructurada:**

Con la finalidad de precisar la información necesaria para llevar a cabo un mejor desempeño en el rol dirigenal bajo el proyecto de reposición de recinto deportivo El Bajío, se utilizara esta técnica orientada al Grupo como sujeto de atención, llevada a cabo por el equipo de Proyecto de Titulo de Trabajo Social.

Se considera como sujeto a entrevista a los siguientes individuos:

- Dirigentes del club deportivo Juventud
 - Presidente
 - Secretario
 - Tesorero
 - 1 Miembro del club
- Mesas territoriales
 - Representantes junta de vecinos de la unidad vecinal nº 4

- **Información recopilada en reuniones:**

El equipo de Proyecto de Titulo de Trabajo Social llevara a cabo dos reuniones mensuales con los dirigentes del club Juventud del Bajío y demás individuos interesados en participar activamente del proceso de capacitación en el marco del proyecto de reposición de recinto deportivo. Estas reuniones tienen como función retroalimentar el proceso desde la perspectiva de las personas involucradas, facilitando las vías comunicacionales entre el equipo de Proyecto de Titulo, Dirigentes y Municipalidad de Quillota.

- **FocusGroup:**

Mediante la realización de 5 focusgroup considerando a dirigentes, vecinos y representantes de las mesas territoriales de la unidad vecinal n°4 de la comuna de Quillota, se busca analizar las principales temáticas involucradas en el proyecto de reposición de recinto deportivo El Bajío, construyendo un proceso de intervención participativo que busca el desarrollo del sector mediante la Recuperación de Espacios públicos a través del Deporte, siendo un punto relevante la construcción de un plan de trabajo para la continuación del proceso de intervención durante el año 2017.

- **Test Ex ante –Ex Post:**

La técnica se utilizara durante el proceso de intervención en 8 situaciones específicas con el objetivo de medir el avance generado en el conocimiento de los dirigentes de la unidad vecinal n°4 y las personas asistentes. Estos test contemplaran las temáticas trabajadas durante las sesiones de capacitación profesional, la cual adoptara diversas maneras de aplicación, siendo ejemplos concretos: Dibujos, Mapas Conceptuales, Dinámicas grupales, entre otras, que posteriormente serán cuantificadas para proceder al análisis del proceso de intervención y los resultados obtenidos.

- **Asamblea con dirigentes de territorios urbanos:**

Mediante la realización de asambleas se darán a conocer las temáticas y resultados obtenidos durante el proceso de intervención, teniendo en consideración la presencia de residentes de la unidad vecinal n°4 que no participen activamente del proceso apuntando a la generación de conciencia comunitaria sobre las implicancias de una intervención social profesional como motor de progreso social dentro de un territorio vulnerable.

Se considerara la presencia de:

- Equipo de Proyecto de Titulo
- Profesionales participantes del proceso

- Dirigentes
- Residentes de la unidad vecinal n°4
- Miembros de las mesas territoriales

Las asambleas se llevaran a cabo en 2 ocasiones, siendo el comienzo del proceso y final de este como puntos de referencia para su implementación.

- **Gestión de redes**

El equipo de proyecto de título se encargara de una vinculación con el medio institucional y profesional para el desarrollo de proceso de intervención, el cual será implementado teniendo como foco el proyecto de reposición de recinto deportivo.

La gestión de redes no tendrá una cantidad mínima ni máxima, debido a que esta será desarrollada a lo largo de proceso de intervención profesional.

4. Implicancias

Para efectos del proyecto de título, se utiliza la metodología de mejoramiento continuo de Deming o también llamada metodología PHVA, la cual contempla cuatro fases de programación, Planificar, hacer, verificar y actuar.

El presente proyecto de título considera y utiliza las tres primeras fases (Planificar, hacer y actuar) esto debido al tiempo estimado para el proceso de intervención, el cual comienza en abril y termina en octubre del 2016. La última fase, actuar, solo será vista para determinar las directrices que abarcará el proyecto en el año 2017.

Sujetos de intervención:

La población que participará en el proceso de intervención, corresponde a la unidad vecinal número cuatro de la ciudad de Quillota, la que está compuesta por los dirigentes vecinales pertenecientes a la mesa territorial y dirigentes deportivos pertenecientes al club deportivo “Juventud” el Bajío.

La participación de los residentes de la unidad vecinal número cuatro se caracteriza por ser baja, ya que se han realizado diversas actividades homologas en este espacio territorial y la baja asistencia ha sido siempre persistente, por lo que la asistencia de 15 personas por capacitación presentaría una buena participación de los sujetos pertenecientes a esta unidad vecinal de la Ciudad de Quillota.

5. Plan de Trabajo

Tabla 8

Plan de trabajo para la intervención en la unidad vecinal n° 4 de Quillota.

Objetivo General <i>Potenciar a los(as) integrantes de la unidad vecinal N°4 de Quillota en temáticas de Gestión orientado al proyecto de reposición del recinto deportivo “El Bajío”, basado en la metodología de mejoramiento continuo de Deming, durante el segundo semestre del año 2016.</i>						
Fase	Objetivo específico	Actividades	Tiempo Lugar	Recursos	Responsables	Indicadores de cumplimiento
Hacer	<p><i>Lograr que los(as) integrantes de la unidad vecinal n°4 de la comuna de Quillota, durante el segundo semestre del 2016 adquiera conocimientos acerca de:</i></p> <p><i>Aspectos legales</i></p>	<p>- FocusGroupentorno a la ley del deporte</p> <p>--FocusGroupentorno a la ley donaciones.</p> <p>- FocusGroupentorno a la ley de junta de Vecinos.</p> <p>-Aplicación test evaluativo antes-después.</p>	<p>1 semana</p> <p>Sede vecinal sector 4</p>	<p>Material:Impresiones sobre información y test evaluativo.</p> <p>Apoyo visual.</p> <p>Lápices.</p> <p>Carpetas.</p> <p>Financiero: \$5000</p> <p>Humano: Tesistas Usuarios participantes</p>	<p>Tesistas Trabajo Social.</p>	<p>❖ Asistencia</p> <p>❖ Propuestas</p> <p>Capacitar a los participantes en aspectos legales con un mínimo de 60% de conocimiento aprobado</p> <p>Medios de verificación</p> <p>Lista de asistencia</p> <p>Documento de propuesta formulada</p> <p>Fotografías</p>

<p><i>Lograr que los(as) integrantes de la unidad vecinal n°4 de la comuna de Quillota, durante el segundo semestre del 2016 adquiera conocimientos acerca de:</i></p> <p><i>Aspectos financieros</i></p>	<p>- FocusGroupas ociado al flujo de efectivos.</p>	<p>1 semanas.</p>	<p>Material: Impresiones sobre información del tema.</p> <p>Apoyo visual Hojas Calculadora.</p> <p>Financieros: \$7000</p> <p>Humanos: Tesisistas Participantes</p>	<p>Tesisistas Trabajo Social</p>	<p>Asistencia Capacitar a los participantes en aspectos financieros con un mínimo de 60% de conocimiento aprobado</p> <p>Medios de verificación: Lista de Asistencia Test antes y después Fotografías</p>
<p><i>Lograr que los(as) integrantes de la unidad vecinal n°4 de la comuna de Quillota, durante el segundo semestre del 2016 adquiera conocimientos acerca de:</i></p> <p><i>Habilidades blandas</i></p>	<p>- FocusGroupasociado a la temática de habilidades blandas.</p> <p>-Aplicación test evaluativo antes-después.</p>	<p>2 semanas 2 Sesiones</p>	<p>Materiales: Cartulinas Plumones</p> <p>Financieros: \$5000</p> <p>Humanos: Tesisistas. Usuarios.</p>	<p>Tesisistas Trabajo social</p>	<p>Asistencia Capacitar a los participantes en habilidades blandas con un mínimo de 60% de conocimiento aprobado</p> <p>Medios de verificación: Lista de asistencia Test antes y después Fotografías</p>

	<p><i>Lograr que los(as) integrantes de la unidad vecinal nº4 de la comuna de Quillota, durante el segundo semestre del 2016 adquiera conocimientos acerca de:</i></p> <p><i>Gestión de eventos deportivos</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - FocusGroupentorno a la formulación de proyectos. - FocusGroupasociado a los presupuestos participativos. -Aplicación test evaluativo antes-después. 	<p>1 semana 2 sesiones</p>	<p>Materiales: Impresiones sobre información del tema.</p> <p>Apoyo visual Cartulinas Plumones.</p> <p>Financieros: \$5000</p> <p>Humanos: Equipo Profesional Usuarios.</p>	<p>Tesistas Trabajo social.</p> <p>Profesional SECPLAN</p> <p>Profesional APSC</p>	<p>Asistencia</p> <p>Capacitar a los participantes en gestión de eventos deportivos con un mínimo de 60% de conocimiento aprobado</p> <p>Medios de verificación: Lista de Asistencia Test antes y después Fotografías</p>
	<p><i>Lograr que los(as) integrantes de la unidad vecinal nº4 de la comuna de Quillota, durante el segundo semestre del 2016 adquiera conocimientos acerca de:</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> --FocusGroup en torno a la temática de manejo de cancha sintética. -FocusGroupen torno a la tematicamanej 	<p>1 semana 2 sesiones</p> <p>Sede vecinal sector 4</p>	<p>Material: Impresiones sobre información y test evaluativo.</p> <p>Apoyo Visual.</p>	<p>Tesistas Profesional Casa del deporte.</p> <p>Prevencionista de riesgo.</p>	<p>Asistencia</p> <p>Capacitar a los participantes en manejo de infraestructura y equipamiento deportivo con un mínimo de 60% de conocimiento</p>

	<p><i>Infraestructura y equipamiento deportivo</i></p>	<p>o de equipo electrónico.</p> <p>-FocusGroup en torno a la temática manejo de extintores.</p> <p>-Aplicación test evaluativo antes-después.</p>		<p>Lápices.</p> <p>Extintores.</p> <p>Carpetas.</p> <p>Maquinaria para pasto sintético.</p> <p>Financiero: \$7000</p> <p>Recursos: Tesisistas Usuarios</p>		<p>aprobado</p> <p>Medios de Verificación: Lista de asistencia. Test antes y después. Fotografías</p>
--	--	---	--	--	--	---

Fuente: Elaboración propia, 2016.

6. Tabla Gantt.

Ciclo de Deming	Semana Tema	23/03/16	28/06/16	11 al 17 de Julio	18 al 24 de Julio	25 al 31 de Julio.	1 al 7 de Agosto	8 al 14 de Agosto	15 al 21 de Agosto	22 al 28 de Agosto	29 de Agosto 4 de septiembre	12 al 18 de Septiembre	19 al 25 de Septiembre	26 de septiembre al 8 de octubre	17 de octubre al 14 de noviembre	15 de noviembre al 6 de diciembre
		Planear	Inicio de Proyecto de Título													
	Entrega de primer capítulo de proyecto de título															
	Aspectos legales			14/7												
	Aspectos Financieros				20/7											
	Habilidades blandas.					27/7										
	Formulación de proyectos						3/8									
	Gestión de eventos deportivos							10/8								
	Equipamiento y manejo								17/8							

Capítulo IV: Implementación del proceso formativo

II. HACER
FICHA DE SESIÓN 01

NOMBRE DEL TALLER					
Reunión con "Club Juventud el Bajío"					
FECHA	8/04/16	HORA	19:00	LUGAR	Club Juventud el Bajío.
Nº DE PARTICIPANTES			08	Nº DE SESIÓN	01
OBJETIVOS					
<ul style="list-style-type: none"> • Informar sobre la ejecución de las capacitaciones para la administración del recinto deportivo, para el Club Juventud del Bajío. • Informar sobre la participación de la unidad vecinal N°4 en las capacitaciones a realizar. • Informar sobre las temáticas que se quieren abarcar en las capacitaciones futuras sobre aspectos administrativos del recinto deportivo • Logar estipular fechas para inicio de capacitaciones a realizar por parte de los tesistas hacia los miembros del club juventud del Bajío. 					
CONTENIDOS					
<p>Las temáticas a tratar en esta reunión fueron las temáticas que abordara la tesis, es decir, los ejes centrales en los que se apoyara, se estipularan fechas para la realización de las capacitaciones.</p> <p>Se plantearan temáticas asociadas a los planos del recinto a construir de acuerdo al proyecto elaborado.</p>					

METODOLOGÍA

Socio- Educativa

ACTIVIDADES

Se planteara la información en la cual se establecerá la tesis a desarrollar, se darán a conocer los ejes temáticos en los cuales se sostendrá el documento a realizar por los estudiantes tesistas de la Universidad de Valparaíso.

Se informara sobre la participación de la unidad vecinal en las capacitaciones para preparar los aspectos administrativos del recinto deportivo a construir, esta participación por parte de la ciudadanía colindante, se les presentara como una forma de generar redes de apoyo para el club y para la utilización y cuidado del recinto.

Se presentaran fechas estipuladas para el comienzo de las capacitaciones, por parte de los tesistas hacia los miembros del club deportivo Juventud del Bajío y hacia los miembros de la unidad vecinal N°4

DESARROLLO

La reunión dio inicio con la presentación de los tesistas de la Universidad de Valparaíso y de la presentación del club Juventud el Bajío, luego de las presentaciones se dio inicio a la entrega de información con respecto a la finalidad de la tesis a realizar y de los ejes centrales que constituirían este documento.

Se informo de la participación de la unidad vecinal N°4 en las capacitaciones para estar en contacto con la unidad vecinal y hacerlos participe de las temáticas y la capacitación que se les realizara a los miembros del club deportivo para que puedan llevar a cabo la administración del recinto deportivo a construir en esta unidad vecinal

perteneciente a la Ciudad de Quillota.

Se visualizarán posibles fechas para el inicio de las capacitaciones a realizar por los tesis para el club deportivo y los habitantes de la unidad vecinal N°4 participantes de estas capacitaciones.

CONCLUSIONES

- **Se logra informar sobre la finalidad de la tesis a realizar por parte de los tesis de la Universidad de Valparaíso, de la Escuela de Trabajo Social**
- **Se logran plantear los ejes temáticos de la tesis a desarrollar.**
- **Se logra informar sobre la participación de la unidad vecinal N°4 en las capacitaciones a realizar.**
- **Se logran establecer posibles fechas para dar inicio a las capacitaciones, para la administración del recinto deportivo a construir.**

PLANIFICACION PROXIMA ACTIVIDAD

- **Capacitación 2 : Reunión Mesas Territoriales, Unidad Vecinal N°4**
- **Fecha: 10/05/16**
- **Hora: 18:00 a 20:30 hrs.**
- **Lugar: Sede Ríos de Chile**

FICHA DE SESIÓN 02

NOMBRE DEL TALLER							Reunión Mesas Territoriales, Unidad Vecinal N°4						
FECHA		10/05/16		HORA		18:00		LUGAR			Sede Ríos de Chile		
Nº DE PARTICIPANTES				19			Nº DE SESIÓN		DE 02				
OBJETIVOS													
<ul style="list-style-type: none"> Lograr que los miembros de las mesas territoriales del sector N°4 de Quillota, conozca el proyecto de la construcción del recinto deportivo, inserto en esta unidad vecinal. 													
CONTENIDOS													
<p>La reunión contara con planos del recinto deportivo, en donde se podrá visualizar como será el lugar, las instalaciones y los espacios destinados a diversas actividades.</p> <p>A su vez se explicara el funcionamiento del recinto deportivo, el cual estará a cargo del club “Juventud, El Bajío”. Mencionando entonces que la administración la tendrá el club deportivo, siendo posible utilizar el recinto por parte de toda la unidad vecinal N° 4.</p> <p>Se verán temáticas de perímetros con las casas colindantes a la edificación a realizar, la seguridad de la infraestructura y la iluminación que generara para el vecindario que colinde.</p>													
METODOLOGÍA													
Socio- Reflexiva.													

Socio- Educativa

ACTIVIDADES

La reunión consiste en la entrega de información, para educar a los miembros de las unidades vecinales pertenecientes al sector número cuatro de Quillota, para masificar la información hacia toda la unidad vecinal, en donde se presentaran planos de la estructura a construir y todos los ambientes y aspectos que contendrá este recinto deportivo. Se explicara y planteara el trabajo de los tesisistas en conjunto con el club deportivo “Juventud, El Bajío”, quienes estarán a cargo del recinto deportivo a construir de acuerdo al proyecto postulado. Se realizara un FocusGroup para interactuar con los miembros de las mesas territoriales pertenecientes a esta unidad vecinal, en donde los participantes darán a conocer sus dudas o quejas del proyecto recién enseñado.

DESARROLLO

La reunión se llevo a cabo con las mesas territoriales y otras entidades del municipio como lo fue la casa de la cultura, se presentaron a los auditores y se hizo entrega de los planos a los miembros para que pudiesen divisar la infraestructura del recinto deportivo, se presenta el proyecto y entrega toda la información del proyecto y la construcción del mismo; como a su vez se presenta quienes estarán a cargo del recinto deportivo, los cuales son los miembros de la presidencia del club deportivo Juventud, perteneciente a la unidad vecinal N°4 y como se realizara la capacitación de este conjunto administrativo del recinto deportivo.

A su vez se señalo y converso respecto de los perímetros que tendrá el recinto con las viviendas aledañas al recinto a construir y la

luminosidad con la que contara y propagará hacia las viviendas a sus alrededores.

Luego se prepara un FocusGroup en donde se comienza a entablar comunicación con los participantes de la reunión y se visualizan quejas, preguntas y dudas sobre el proyecto del recinto deportivo a construir en la unidad vecinal N°4, de la ciudad de Quillota.

CONCLUSIONES

- Se logra reunir a las mesas territoriales.
- Se logra la entrega de información sobre el recinto deportivo y sus administradores
- Se logra explicar la función del recinto deportivo
- Se logra hacer partícipe a las mesas territoriales con el futuro uso de las instalaciones.

PLANIFICACION PROXIMA ACTIVIDAD

- Capacitación 3 : Aspectos Legales
- Fecha: 18/07/16
- Hora: 19:00 a 20:30 hrs.
- Lugar: sede "Club Juventud el Bajío".

FICHA DE SESIÓN 03

NOMBRE DEL TALLER					
Capacitación, Aspecto legal					
FECHA	18/07/16	HORA	19:00	LUGAR	Club Juventud el Bajío.
Nº DE PARTICIPANTES		11		Nº DE SESIÓN	03
OBJETIVOS					
<ul style="list-style-type: none"> • Lograr que los participantes reconozcan los aspectos asociados a la ley del deporte • Lograr que los participantes reconozcan los aspectos asociados a la ley de donaciones • Lograr que los participantes reconozcan los aspectos asociados a la ley de junta de vecinos 					
CONTENIDOS					
<p>La capacitación tiene como finalidad contextualizar en el marco legal a los participantes, al presentar e informar sobre tres leyes en específicos que adquieren importancia en el desarrollo de sus actividades y procesos a futuro como club deportivo.</p> <p>Estas tres leyes son: la ley del deporte, la cual los instruye y sirve para la realización de cualquier actividad o desarrollo de alguna característica deportiva que se quiera llevar a cabo, la ley de donaciones que les permite generar un mayor conocimiento sobre las diversas formas de adquirir dinero para financiar diversos proyectos que quieran llevar a cabo y por último la ley de junta de vecinos, la cual se asemeja a la ley del deporte en el área administrativo y en la gesticulación de actividades o legalización de estamentos necesarios para el funcionamiento del club deportivo juventud.</p>					

METODOLOGÍA

Socio- Reflexiva.

Socio- Educativa

ACTIVIDADES

La capacitación consiste en presentar tres leyes, ley del deporte, ley de donaciones y ley de junta de vecinos a los participantes. Una vez que comienza la capacitacionesse firmara asistencia y se les hará entrega de un test de conocimiento de las temáticas a trabajar, además se les entregara una carpeta con toda la información que se presentara sobre el aspecto legal; La presentación se llevara a cabo a través de un power Point con la información necesaria para educar a los participantes.

Una vez terminada la presentación se les entregara una hoja de propuestas para dar a conocer su opinión con respecto a la capacitación y sugerencias para perfeccionar las capacitaciones mismas o si bien encuentran que falta alguna temática por abordar sobre el aspecto legal.

DESARROLLO

Lacapitación se llevo a cabo en la sede del club deportivo el Bajío, cuando los participantes ingresaron se les entrego la lista de asistencia, luego se hace entrega de un test de conocimiento de la temática a trabajar en esta instancia, terminado el test de conocimiento se les entrega una carpeta con la información de la capacitación con toda la temáticas a tratar.

Se inicia la presentación en powerpointse abarcan las tres leyes por los tesistas de trabajo social a cargo de dicha capacitación, en donde se da a conocer la ley del deporte, la ley de donaciones y la ley de junta de vecinos, se responden dudas se realizan preguntas sobre el aspecto

legal recién expuesto y se finaliza con la realización del FocusGroup entregándoles una hoja de propuestas para mejoras en las capacitaciones, temáticas que no fueron abordadas y que debiesen ser informadas. Además de un espacio en donde se da a conocer la opinión de los participantes con respecto a la capacitación y a futuras gestiones que requieran ser llevadas a cabo para un mejor funcionamiento tanto administrativo como en temáticas de proyecto etc.

CONCLUSIONES

- Se logran exponer los temas del aspecto legal
- Se logra la realización de los test de conocimiento
- Los participantes lograron la realización del FocusGroup al generar un debate informativo
- Se logra un Compromiso formal de parte de los participantes

PLANIFICACION PROXIMA ACTIVIDAD

- Capacitación 4 : Aspectos Financieros
- Fecha: 20/07/16
- Hora: 19:00 a 20:30 hrs.
- Lugar: sede "La nueva Concepción".

FICHA DE SESIÓN 04

NOMBRE DEL TALLER						Capacitación, Aspecto Financiero									
FECHA		20/07/16		HORA		19:00		LUGAR		Sede la Nueva Concepción.					
Nº DE PARTICIPANTES				17				Nº DE SESIÓN				04			

OBJETIVOS

- Lograr que los participantes identifiquen los conceptos financieros
- Lograr que los participantes comprendan los libros diarios y mayor
- Lograr que los participantes apliquen lo aprendido realizando un libro diario.

CONTENIDOS

La capacitación comprende las temáticas de aspectos financieros, en donde se presentaran los conceptos asociados a esta temática y los libros diarios y mayor para realizar una contabilidad financiera adecuada y organizada.

Los contenidos a recalcar son los conceptos de activos y los que se encuentran asociados a este y pasivos involucrando a los conceptos asociados a este. Además se les presentara las tablas a realizar y los protocolos con los que deben actuar para un efectivo uso de los libros antes mencionados.

METODOLOGÍA

Socio- Educativa

ACTIVIDADES

La capacitación consiste en presentar el aspecto financiero, para lo cual se realizara el test antes y después pertinente a esta temática, para luego dar paso a la capacitación como tal en donde se presentaran los

conceptos de la contabilidad, y los libros contables, es decir, el libro diario y el libro mayor.

La información entregada se explicara con ejemplos y paso a paso para poder entregar una información clara y ordenada.

Se realizara al finalizar la presentación de información un ejercicio guiado, es decir, un ejercicio que se desarrollara por los participantes y los tesisistas permitiendo esclarecer dudas y demostrar en la practica el desarrollo de los libros contables y de la correcta utilización de los conceptos.

DESARROLLO

La capacitación se llevó a cabo en la sede de la Concepción, cuando los participantes ingresaron se les entrego la lista de asistencia, luego se hace entrega de un test de conocimiento de la temática a trabajar en esta instancia.

A este encuentro asistieron personas pertenecientes a la junta de vecinos de chile nuevo las cuales tenían información errónea impidiendo el inicio de la capacitación de forma inmediata al tener una confusión sobre la capacitación y el programa municipal que estaba a cargo, se resolvió el conflicto y la confusión permitiendo la realización de la capacitación. Esta dio inicio con la presentación power Point a través de un data, permitiendo presentar la temática de aspecto financiero, la cual incluía temáticas de contabilidad. La presentación contemplaba conceptos asociados a contabilidad y los libros contables, es decir, el libro diario y el libro mayor.

Una vez que fueron presentados los libros se da inicio a el desarrollo de una ejercicio grupal, esto quiere decir que el ejercicio se desarrolló en conjunto con los participantes y los tesisistas, permitiendo aclarar dudas y realizar lo antes señalado.

CONCLUSIONES

- Se logran exponer los temas del aspecto financiero.
- Se logra la realización de los test de conocimiento.
- Los participantes lograron la realización del FocusGroup al resolver el ejercicio grupal.
- Se logra un Compromiso por parte de los participantes pertenecientes a juntas de vecinos.

PLANIFICACION PROXIMA ACTIVIDAD

- Capacitación 5: habilidades blandas
- Fecha: 27/07/16
- Hora: 19:00 a 20:30 hrs.
- Lugar: sede “La nueva Concepción”.

FICHA DE SESIÓN 05

NOMBRE DEL TALLER							Capacitación, Habilidades Blandas		
FECHA	27/07/16	HORA	19:00	LUGAR	Sede la Nueva Concepción.				
Nº DE PARTICIPANTES			07	Nº SESIÓN	DE	05			
OBJETIVOS									
<ul style="list-style-type: none"> • Lograr que los participantes trabajen en equipo • Lograr que los participantes comprendan los diversos 									

liderazgos

- **Lograr que los participantes comprendan e identifiquen las habilidades blandas**

CONTENIDOS

La capacitación comprende la temática de habilidades blandas, las habilidades que se presentaran y serán abordadas por el equipo de trabajo son habilidades de liderazgo, trabajo en equipo y resolución de conflictos, al tener pesquisas en documentos anteriores que demostraban que estas habilidades se encontraban con falencias dentro del club deportivo juventud del Bajío.

Se visualizaran tipos de liderazgos, conceptos y temáticas de trabajo en equipo y conflictos que requieran resoluciones dentro de un grupo de personas, las formas de resolución y la identificación de los mismos.

METODOLOGÍA

Socio- Educativa

Socio- Lúdica

ACTIVIDADES

La capacitación consiste de dos ambientes, se comienza con la explicación teórica de los conceptos asociados a habilidades blandas que se trataran, es decir, liderazgo, trabajo en equipo y resolución de conflictos y luego se realizaran dinámicas que permitan llevar a cabo lo que se explicó en un primer momento para visualizar el desempeño de los participantes teniendo que abordar las temáticas a tratar a través de actividades lúdicas.

DESARROLLO

La capacitación se llevó a cabo en la sede de la Concepción, cuando los participantes ingresaron se les entregó la lista de asistencia, luego se hace entrega de un test de conocimiento de la temática a trabajar en esta instancia.

Una vez finalizado el test de evaluación se comienzan a presentar las temáticas de habilidades blandas, se presentan diversos tipos de liderazgos, lo que es el trabajo en equipo y bajo que circunstancias se visualiza este tipo de trabajo entre grupos, y los diversos tipos de conflictos que se pueden presentar entre personas o equipos, como a su vez las diversas formas de dar una solución al conflicto visualizado ya sea entre pares o en la dinámica de un equipo de trabajo entre otros.

Cuando la presentación teórica de las temáticas finaliza se da inicio a la segunda parte de esta capacitación en donde se llevan a cabo dinámicas que les permiten a los integrantes poner en prácticas las temáticas que les fueron impartidas en el primer bloque de la capacitación presente. Las dinámicas eran la identificación y dibujo de un líder idóneo con las características que debiese tener para poder según los criterios de los participantes cumplir de forma adecuado su rol de líder. Además se realiza una segunda dinámica en donde se plantean las habilidades de trabajo en equipo y resolución de conflicto al tener que resolver los roles de cada participante para poder desarrollar la dinámica de guiar a un participante por un laberinto de sillas para retirar las que correspondan por los colores indicados por los testistas.

CONCLUSIONES

- Se logra exponer el tema de habilidades blandas
- Se logra la realización de los test de conocimiento.
- Los participantes lograron la realización de la dinámica de

liderazgo

- Los participantes lograron la dinámica de resolución de conflictos y trabajo en equipo.

PLANIFICACION PROXIMA ACTIVIDAD

- Capacitación 6: Capacitación, Formulación de proyectos para organizaciones funcionales.
- Fecha: 03/08/16
- Hora: 19:00 a 20:30 hrs.
- Lugar: sede “La nueva Concepción”.

FICHA DE SESIÓN 06

NOMBRE DEL TALLER						
Capacitación, Formulación de proyectos para organizaciones funcionales						
FECHA	03/08/16	HORA	19:00	LUGAR	Sede la Nueva Concepción.	
Nº DE PARTICIPANTES			9	Nº DE SESIÓN	06	
OBJETIVOS						
<ul style="list-style-type: none"> • Capacitar a los participantes en elementos básicos para la formulación de un proyecto • Informar sobre los fondos disponibles para la postulación de proyectos • Establecer ejercicios de reflexión y análisis grupal de los participantes 						
CONTENIDOS						
La capacitación aborda como eje la gestión de eventos deportivos						

centrándose principalmente en la formulación de proyectos sociales para organizaciones funcionales de interés público. En esta ocasión se presentaran los conceptos asociados a esta temática y los procedimientos adecuados para realizar una formulación acorde para ser presentada en las diversas instituciones locales.

Los contenidos de esta sesión contempla el ciclo de formulación de proyectos considerando: identificación y análisis de involucrados, árbol de causa, árbol de efectos, árbol de problemas, árbol de objetivos y alternativas de manera general para la comprensión de sus fundamentos básicos y como ser aplicados en las organizaciones. Por último se considera la presentación de un catastro de fondos disponibles para la postulación de proyectos deportivos y sociales para organizaciones funcionales.

METODOLOGÍA

Socio- Educativa
Socio- reflexiva

ACTIVIDADES

La capacitación consiste en presentar la gestión de eventos deportivos dentro de las dependencias del nuevo recinto deportivo, para lo cual en primera instancia se realizara el test antes y después pertinente a esta temática para dar paso a la presentación de los contenidos básicos claves para formular un proyecto con enfoque social.

La información entregada se explicara con ejemplos y paso a paso para poder entregar una información clara y ordenada, utilizando la metodología de focusgroup para que los participantes puedan compartir sus opiniones de manera formal.

Por último, se llevara a cabo un ejercicio que se desarrollara por los participantes y los tesisistas que consiste en la identificación de un

problema y la elaboración de los arboles pertinentes, los cuales serán realizados en grupos y serán presentados al finalizar la actividad.

DESARROLLO

La capacitación se llevó a cabo en la sede de la Concepción a las 19:10 con la presencia de miembros del club deportivo Juventud del Bajío y miembros de juntas de vecinos de la nueva concepción y chile nuevo, los que al hacer ingreso fueron recibidos por los tesisistas para luego hacerles entrega del test antes y después con las respectivas instrucciones y una breve explicación de la temática del correspondiente día.

Una vez finalizados los test de conocimientos previos, se da paso a la presentación donde fueron expuestos los medios y herramientas para llevar a cabo una identificación de personas involucradas al momento de pensar un proyecto, los problemas presentes en la comunidad y como identificarlos para buscar el de mayor relevancia, sus causas y sus efectos, dando énfasis en la reflexión conjunta y el trabajo en equipo para llegar a un consenso.

Ya finalizada la presentación y habiendo respondido las consultas que surgieron durante el desarrollo, se procede a realizar un ejercicio grupal de identificación de un problema de su comunidad para ser analizado considerando los involucrados, causas, efectos, objetivos y alternativas. Esta actividad fue desarrollada por los participantes de la sesión donde ellos mismos se organizaron en grupos, definieron los problemas y las modalidades de trabajo que llevaron a la participación activa de todos, pudiendo aportar ideas y reflexiones desde una realidad que ellos mismos conocen, agregando además un momento de alegría y bromas que amenizan el trabajo y se refleja en lo alcanzado por estos.

CONCLUSIONES

- Se logran exponer los temas de la sesión correspondiente a la formulación de proyectos
- Se logra la realización de los test de conocimiento.
- Los participantes lograron la realización del FocusGroup al resolver el ejercicio grupal.
- Se logra una participación activa por parte de los participantes
- Se logra una cohesión grupal entre los miembros del club deportivo y los miembros de las juntas de vecinos presentes.

PLANIFICACION PROXIMA ACTIVIDAD

- Capacitación 7: Gestión de eventos deportivos
- Fecha: 10/08/16
- Hora: 19:00 a 20:30 hrs.
- Lugar: sede “La nueva Concepción”.

FICHA DE SESION 07

NOMBRE DEL TALLER							“Gestión de eventos deportivos”								
FECHA	10/8/16	HORA	19:00	LUGAR	Sede	la									
					Concepción,										
					Quillota.										
Nº DE PARTICIPANTES				06	Nº DE SESIÓN		07								
OBJETIVOS															

- Lograr que los participantes reconozcan conceptos asociados a gestión.
- Lograr que los participantes reconozcan las diferentes formas de planificación.
- Lograr que los participantes planifiquen actividades deportivas.
- Lograr que los participantes planifiquen actividades extra-deportivas.
- Lograr que los participantes busquen diferentes formas de percibir ingresos
- Lograr que los participantes reconozcan los diferentes perfiles laborales que se buscan en el recinto deportivo.

CONTENIDOS

La capacitación está enfocada en entregar conceptos asociados a la gestión y planificación de eventos deportivos.

En primer lugar se explica el concepto de gestión y sus diversas formas de aplicación.

En segundo lugar, se entregan conceptos asociados a la planificación, específicamente el uso de herramientas que sirven para poder sobrellevar la administración del recinto deportivo. Se deben exponer planillas de organización diaria y semanal.

En tercer lugar, se realiza un conversatorio acerca de las actividades deportivas y extra deportivas que se pueden realizar en el recinto deportivo.

En cuarto lugar, se realiza un conversatorio acerca de la administración de fondos monetarios.

Por último, se explican los diferentes roles o puestos de trabajos que se deben impartir dentro del recinto deportivo, entre los principales están el de secretario (a), seguridad, y administrador (a).

METODOLOGÍA

Socio- Reflexiva.

Socio- Educativa.

ACTIVIDADES

Las actividades contempladas para esta sesión consisten en la exposición de los diversos contenidos de manera educativa, en donde los encargados del taller se apoyan en el material audiovisual.

En lo que respecta a los temas asociados a las actividades programáticas, se solicita que cada participante realice diversas propuestas que se pueden llevar a cabo en el recinto deportivo.

DESARROLLO

La capacitación comienza a las 19:00 horas en la sede la concepción, los participantes proceden a ubicarse y anotarse en la lista de asistencia.

El equipo encargado, apoyado en su material audiovisual, comienza a introducir el tema de la gestión y administración que tendrán que llevar a cabo en el nuevo recinto deportivo.

Lo primero es que los participantes reconozcan lo que es la gestión, es por esto que se realiza una pregunta abierta para que puedan responder, a lo que señalan que corresponde a *“una manera de organizar y llevar a cabo las cosas que se necesitan hacer”*. El equipo responsable destaca la idea y proceden a trabajar el concepto de manera teórica.

Luego, se comienza a hacer un repaso de los perfiles laborales que se deben buscar en el recinto deportivo, para esto comienzan con las labores que deberá realizar la secretaria, la cual consta, principalmente, de ser un apoyo para el administrador, llevar a cabo el tema de la papelería y calendarización del recinto deportivo. En lo que respecta a la seguridad, la persona debe ser capaz de aplicar el plan de seguridad. Y por último el administrador, quien debe coordinar las labores y

funciones de las personas que trabajen en el recinto deportivo, y más importante aún, es el responsable del óptimo funcionamiento del lugar.

Siguiendo con los temas de gestión, el quipo responsable les enseña el documento “plan gestión deportiva” el cual fue elaborado por profesional de SECPLAN y miembros del club deportivo, en este documento se plantean diversas formas de planificación que deberán llevar a cabo, principalmente en lo que respecta a la organización diaria y semanal que se debe contemplar.

Luego de esto, se realiza una exposición acerca de las actividades que se llevan a cabo por la casa del deporte de Quillota, algunos miembros del club señalan cuál de estas actualmente están siendo impartidas por el club, aunque reconocen que son las mínimas y la mayoría son las asociadas al deporte del futbol. En lo que sugiera a las actividades extra-programática, el club imparte celebración en determinadas fechas, ya sean el día de la madre, del niño, aniversario, etc. El equipo encargado les comunica que el recinto deportivo da para realizar una mayor cantidad de actividades semanales, es por eso que se les solicita que realizan un borrador y anoten las diferentes ideas para complementar el plan de actividades propuesto.

Los participantes, en rasgos generales, prefieren impartir actividades que estén abiertas a la comunidad, ya sea competencias, premiaciones, encuentros culturales, escuelas de hip-hop.etc.

Para cerrar la capacitación, se les reconoce por su esfuerzo y compromiso por aportar ideas nuevas hacia el recinto deportivo.

CONCLUSIONES

- Los participantes lograr reconocer los conceptos asociados a la gestión y administración, además saben relacionar estos con el nuevo recinto deportivo.**
- Los participantes reconocen los cargos laborales que se deberán**

impartir en el recinto deportivo. Cabe destacar que este apartado los involucra directamente, ya que es posible que algunos miembros de la comunidad se involucren directamente en el recinto, es por esto que se aprecia diversas dudas y consultas acerca de este tema.

- Los participantes reconocen las diversas formas de planificación, además muchos de ellos ya conocían el sistema de calendarización, dado que estuvieron involucrados en la elaboración del documento “Plan de gestión deportiva”
- Los participantes logran exponer e idear diversas formas de programar actividades tanto deportivas como sociales.

PROXIMA SESION

- Capacitación 8: Taller de extintores.
- Fecha: 17/08/16
- Hora: 19:00 a 20:30 hrs.
- Lugar: sede “La nueva Concepción”.

FICHA DE SESIÓN 08

NOMBRE DEL TALLER						
Capacitación Manejo de extintores						
FECHA	17/08/16	HORA	19:00	LUGAR	Sede la Nueva Concepción.	
Nº DE PARTICIPANTES			07	Nº DE SESIÓN	08	
OBJETIVOS						
<ul style="list-style-type: none"> • Capacitar a los participantes en el manejo de extintores • Informar sobre los tipos de fuegos existentes según su clasificación 						

- **Establecer ejercicios de reflexión y análisis grupal de los participantes**

CONTENIDOS

La presente sesión aborda como eje principal el uso y manejo de infraestructura que debe encontrarse en un recinto deportivo. Para esta ocasión, la capacitación será centrada en los Extintores, abordando el uso adecuado, mantenciones necesarias, señaléticas y normas técnicas; además se realizara una exposición sobre el fuego y como este se genera, sus clasificaciones, la forma correcta de abordarlos y como se debe actuar ante la presencia de un incendio estructural.

METODOLOGÍA

**Socio- Educativa
Socio- reflexiva**

ACTIVIDADES

Las actividades que se desarrollaran en la sesión corresponden en primera instancia a la aplicación del test antes y después en relación a la temática de Infraestructura y equipamiento deportivo.

La información entregada se explicara con ejemplos y paso a paso para poder entregar una información clara y ordenada, la cual será expuesta por un profesional externo que brindara el apoyo necesario para profundizar en el tema.

Por último, se llevara a cabo un ejercicio que se desarrollara por los participantes, los tesistas y profesional que consiste en la identificación de situaciones de riesgo que supongan un incendio y como debería ser abordado por las personas presentes.

DESARROLLO

La capacitación se llevó a cabo en la sede de la Concepción a las 19:00 con la presencia de miembros del club deportivo Juventud del Bajío y miembros de juntas de vecinos de la nueva concepción y Chile Nuevo, contando con la presencia de un profesional Prevencionista de Riesgo externo a la municipalidad, que se desempeña actualmente en la cárcel de Quillota. Una vez dentro de la sede, se da paso a la entrega del test antes para ser respondido por los participantes de la capacitación.

Posteriormente se da inicio a la capacitación por parte del profesional, el cual trajo consigo distintos tipos de extintores para ser expuestos durante la presentación. En este transcurso, los participantes participan activamente mediante la realización de consultas en relación al uso de extintores y el mantenimiento adecuado, además de compartir experiencias particulares vinculadas a incendios.

Una vez terminada la presentación, el equipo de tesis junto al profesional proceden a realizar un ejercicio de reflexión conjunta para establecer situaciones de riesgo dentro de un recinto deportivo para que los participantes de la capacitación pudieran identificar aquellos puntos clave, y como debe actuar un grupo de personas frente a una situación límite como lo es un incendio estructural.

CONCLUSIONES

- Se logran exponer los temas de la sesión correspondiente a la formulación de proyectos
- Se logra la realización de los test de conocimiento.
- Los participantes realizaron preguntas y se demostraron activos frente a la temática
- Se puede llevar a cabo un ejercicio de reflexión conjunta

para la resolución de un problema

- Es posible distinguir un cambio en las relaciones entre los participantes, siendo aquellos de juntas de vecinos aceptados dentro del grupo compuesto por personas del club deportivo.

PLANIFICACION PROXIMA ACTIVIDAD

- Capacitación 9: Recuperación de espacios públicos a través del deporte.
- Fecha: 24/08/16
- Hora: 19:00 a 20:30 hrs.
- Lugar: sede “La nueva Concepción”.

FICHA DE SESIÓN 09

NOMBRE DEL TALLER		DEL Capacitación Recuperación de espacios públicos a través del deporte				
FECHA	24/08/16	HORA	19:00	LUGAR	Sede la Nueva Concepción.	
Nº DE PARTICIPANTES			08	Nº DE SESIÓN	09	
OBJETIVOS						
<ul style="list-style-type: none"> • Lograr que los participantes identifiquen un espacio publico • Lograr que los participantes comprendan la temática de recuperación de espacios • Lograr identificar lo que es progreso social • Lograr la asociación de recuperación de espacios públicos con progreso social 						

CONTENIDOS

Esta capacitación trata de recuperación de espacios públicos, abordando temáticas como espacios públicos y la recuperación de estos y lo que es el progreso social y como se puede asemejar a el deporte como un progreso social para quienes se encuentran inmersos en esta disciplina.

METODOLOGÍA

Socio- Educativa
Socio- reflexiva

ACTIVIDADES

Las actividades que se desarrollaran en la sesión corresponden en primera instancia a la aplicación del test antes.

Se presentaran las temáticas a tratar en donde el tema central es la recuperación de espacios públicos.

Esta temática abordara temáticas de recuperación de espacios públicos y como esta acción puede llevar a la comunidad inmersa a un progreso social.

Por lo que la capacitación consistirá en presentar la temática y trabajar los temas de espacios públicos, y el progreso social que se puede generar con la recuperación de estos espacios y además del progreso social que se puede generar con la práctica de algún deporte, en este caso asociado al futbol por el club deportivo el Bajío.

DESARROLLO

La capacitación se llevó a cabo en la sede de la Concepción a las 19:00 hrs. Se dio inicio con la entrega de la lista de asistencia y la aplicación del test antes de evaluación.

La temática se plantea a través documentos entregados y un apoyo visual que consta de la información necesaria para comprender las temáticas de esta capacitación. Se presenta el tema de recuperación de espacios y se explica en que consiste, luego se presenta como un vínculo para lograr el progreso social y como este beneficia a la sociedad que se encuentra inmersa en el lugar recuperado. Además se presenta la temática de progreso social asociándola como una forma de mayor bienestar para la sociedad que se puede alcanzar de diversas formas pero en esta sesión se visualiza alcanzada por la recuperación de un espacio público olvidado y a través del deporte.

CONCLUSIONES

- Se logran exponer los temas de recuperación de espacios públicos y progreso social.
- Se comprende el termino de progreso social
- Se logran identificar que espacios son públicos y están habilitados para ser recuperados.

PLANIFICACION PROXIMA ACTIVIDAD

- Capacitación 10: uso y mantención de pasto sintético
- Fecha: 14/09/16
- Hora: 19:00 a 20:30 hrs.
- Lugar: sede “La nueva Concepción”.

FICHA DE SESIÓN 10

NOMBRE DEL TALLER		Capacitación Teórica: uso y mantención de pasto sintético			
FECHA	14/09/16	HORA	19:00	LUGAR	Sede la Nueva Concepción. Estadio Lucio Fariña
Nº DE PARTICIPANTES		06		Nº DE SESIÓN	10
OBJETIVOS					
<ul style="list-style-type: none"> • Capacitar a los participantes en elementos básicos el uso del pasto sintético • Orientar a los participantes en los cuidados necesarios para la mantención del pasto sintético • Observar en terreno la mantención de pasto sintético 					
CONTENIDOS					
<p>La capacitación apunta al uso y mantención del pasto sintético como elemento fundamental en un complejo deportivo, por lo cual es necesario adquirir las competencias necesarias para prolongar su vida útil y sacar el máximo rendimiento.</p> <p>La capacitación abordara sub-temáticas específicas considerando: peinado del pasto sintético, limpieza, elementos permitidos, modos de uso adecuado, vida útil, entre otros. Se espera que los participantes puedan ser capaces de comprender los elementos básicos antes mencionados.</p> <p>Por otro lado, se realizara una salida a terreno siendo el estadio Lucio Fariña de Quillota el recinto gestionado para observar la composición del pasto sintético, formas de cuidado y el equipo necesario para darle mantención a este.</p>					

METODOLOGÍA

Socio- Educativa

Socio- reflexiva

ACTIVIDADES

La capacitación considera una exposición por parte de profesionales enviados de la Casa del deporte de Quillota, los cuales trataran directamente el tema del pasto sintético y su experiencia dentro del estadio Lucio Fariña, el cual es utilizado por estos para el desarrollo de múltiples actividades comunitarias y a su vez son responsables del cuidado y mantención de este.

Una vez terminada la exposición se procederá a una salida a terreno en el estadio Lucio Fariña para reforzar los temas trabajados.

Por otra parte, se tomara en cuenta la temática de equipo electrógeno que será abordada brevemente para introducir lo que será una próxima sesión en terreno.

DESARROLLO

La capacitación comienza a las 18:50 minutos, contando con la presencia de profesionales enviados por la casa del deporte para brindar el apoyo y educar en profundidad sobre la temática de uso y mantención del pasto sintético.

Los participantes al llegar a la sede se les hacen entrega del test de conocimientos previos para ser respondido.

Se da inicio a la exposición por parte de los profesionales de la Casa del Deporte de Quillota la cual consiste en representaciones graficas del uso de

las canchas deportivas que se componen de este material y su mantención, equipos con el cual se realizan limpiezas y formas de cuidado para prolongar su vida útil.

Durante la presentación surgen dudas puntuales sobre la mantención del pasto sintético, siendo el principal tema la vida útil de este material. Por este motivo, los profesionales profundizan en este punto, dando como ejemplo la cancha del estadio Lucio Fariña y la reducción de su vida útil por la sobre demanda comunitaria.

Finalizada la exposición, se hace entrega del test final de conocimientos para establecer las futuras mediciones.

Una vez terminada la exposición, resuelta las inquietudes de los participantes y el test de conocimientos, se procede a una salida a terreno para observar directamente en el estadio la cancha de pasto sintético y cuáles son las maquinas que se usan en Quillota para la mantención.

CONCLUSIONES

- Se logra el cumplimiento de los objetivos perseguidos en la sesión
- Se logra la realización de los test de conocimiento.
- Los participantes logran comprender los factores que llevan al deterioro de la vida útil del pasto sintético
- Se logra una salida a terreno con fines de observación
- Se logra una mejor relación entre los miembros del club deportivo el Bajío y la Casa del Deporte, situación que es favorable para futuras actividades.

FICHA DE SESION 11

Nombre del taller						“Taller en terreno: manejo y cuidado de cancha sintética y equipo electrógeno”.						
Fecha	5/10/16		Hora	19:30		Lugar	Estadio lucio fariña, Quillota.					
Nº de participantes				09		nº de sesión		11				
OBJETIVOS												
<ul style="list-style-type: none"> • Lograr que los participantes reconozcan los aspectos asociados al manejo y cuidado de la cancha sintética. • Lograr que los participantes reconozcan los aspectos asociados al manejo y cuidado del equipo electrógeno. 												
CONTENIDOS												
<p>La capacitación está enfocada en repasar los aspectos teóricos y técnicos de la capacitación anterior, la cual estuvo a cargo de Gerardo Muñoz en esta oportunidad, los participantes podrán conocer el equipo electrógeno y la cancha sintética del estadio lucio fariña de Quillota.</p> <p>En este lugar los participantes pueden interactuar directamente con el equipo de trabajo (maquinaria) y a los profesionales que se encargan del cuidado y mantención del estadio.</p> <p>La capacitación cuenta con el apoyo de Gerardo Muñoz, quien está encargado del quipo electrógeno del estadio lucio fariña de Quillota. Además, los participantes poseen ciertas dudas respecto del taller anterior, es por esto, que el profesional dispone de un momento dentro del taller para responder y profundizar en los temas que quedan pendientes.</p>												
METODOLOGÍA												

Socio- reflexiva.

Socio- educativa

ACTIVIDADES

La primera actividad está enfocada en mostrar el funcionamiento del equipo electrógeno que se utiliza para dar funcionamiento al estadio lucio fariña de Quillota.

La segunda actividad está enfocada en conocer las herramientas necesarias para dar funcionamiento y mantención a las maquinas, ya sean cepillos, tractores, caucho, etc. que son necesarias para el óptimo funcionamiento del estadio.

Por último, está contemplado que los participantes se dirijan directamente a la cancha del estadio para proceder a realizar la última entrega de información y respuestas de dudas pertinentes al tema en cuestión.

DESARROLLO

La capacitación comienza a las 19:30 en el estadio lucio fariña de Quillota, los participantes acuden al lugar y son recibidos por Gerardo Muñoz, quien estará a cargo de la capacitación en terreno. en primera instancia se les solicita que se anoten en la lista y que posteriormente se dirijan hacia el sector en donde está ubicado el motor que da funcionamiento al equipo electrógeno del estadio.

Don Gerardo Muñoz da inicio a la capacitación enseñando el fruncimiento, a modo general, del equipo electrógeno que se utiliza en el estadio. Comienza dando las instrucciones de uso, partiendo por lo básico, el encendido y apagado del motor. Posteriormente, procede a señalar el lugar en donde se coloca la bencina y la capacidad que permite el motor para dar

funcionamiento.

Un aspecto fundamental dice relación con las medidas de precaución y seguridad que deben tener al manejar el equipo electrógeno, don Gerardo Muñoz les enseñó acerca de la señalización que presenta el motor, la cual indica la precaución y cuidado que deben tener en ciertos sectores de la maquinaria. para finalizar en este tema, el profesional a cargo, les indica a los participantes el uso electrónico que se debe poseer para manejar el motor, ya que la mayoría de las acciones se realizan a través de un tablero electrónico.

Posteriormente, don Gerardo Muñoz invita a los participantes a que se dirijan a una de las bodegas del estadio, en este lugar se pueden reconocer diferentes artefactos y maquinas que permiten el óptimo funcionamiento del estadio. En este punto, los participantes realizan diversas dudas acerca de los materiales con los que ellos contarán al momento de poseer su estadio, específicamente si ellos contarán exactamente con los mismos o se les entregan otros.

Por último, los participantes se dirigen hacia la cancha del estadio lucio fariña, en este lugar don Gerardo Muñoz, les vuelve a entregar algunas observaciones importantes que deben tener acerca del pasto sintético, entre ellas destaca el cuidado, cepillado y elementos prohibidos que se deben considerar al momento de mantener en óptimas condiciones la cancha. En este punto, los participantes exponen sus dudas acerca de los contenidos entregados, específicamente aquellos que guardan relación con la cancha de pasto sintético. Terminado este punto, el presidente del club Vladimir Berrios junto a patricio cabrero proceden a dar las gracias a Gerardo Muñoz por la ayuda entregada en estas semanas.

CONCLUSIONES

Los participantes logran reconocer los aspectos asociados al equipo electrógeno, principalmente en su uso y cuidado, el proceso de mantención, y el manejo del tablero digital.

Los participantes lograr reconocer herramientas y maquinas que permitirán el funcionamiento del recinto deportivo.

Los participantes lograr reconocer diferentes aspectos asociados a la cancha sintética, principalmente en los cuidados que se le debe entregar, el cepillado y su frecuencia, y los artículos que están estrictamente prohibidos ingresar.

PROXIMA SESION

La sesión de “taller en terreno: manejo y cuidado de cancha sintética y equipo electrógeno”, corresponde a la última capacitación del proceso de intervención, por ende con este taller se da por terminado el trabajo con la comunidad.

Capítulo V: Evaluación del proceso de formación

III. Verificar

Análisis e interpretación con fines evaluativos

Los resultados fueron obtenidos en el proceso de intervención para la formación de dirigentes comunitarios en gestión de recintos deportivos mediante la aplicación del ciclo de mejoramiento continuo de Deming en la comuna de Quillota durante el año 2016, contando con el apoyo de la Secretaria de Planificación Comunal (SECPLAN) perteneciente a la Ilustre Municipalidad de Quillota.

Los sujetos participantes corresponden a dirigentes de organizaciones funcionales y miembros del club deportivo Juventud de El Bajío que pertenecen a la unidad vecinal número 4, siendo el territorio en el cual se desarrolló el proceso de intervención social durante los meses de Julio y Octubre.

Por cada sesión de capacitación se realizó un test de conocimiento Antes y Después, el cual era entregado al momento de llegar al lugar de capacitación y posteriormente a la presentación o dinámica generada, siendo retirados al terminar esta misma. Por otro lado, los Focusgroup y entrevistas grupales realizadas fueron registradas en instrumentos de síntesis que serán anexadas al final del documento, siendo su información utilizada para la elaboración del presente análisis y formulación de propuestas de mejora.

Análisis de Resultados con fines evaluativos

A continuación se analizarán los resultados obtenidos considerando además los aspectos relevantes del proceso con fines evaluativos en búsqueda de una mejora continua a través de la elaboración de una propuesta de mejora e implementación para el año 2017, cumpliendo con la etapa final del ciclo de Deming en su fase de Actuar.

El desarrollo del análisis será centrado en el grupo de participantes como totalidad en la búsqueda de la incorporación de los elementos teórico-prácticos que apuntaron al aumento de las habilidades grupales para la administración de calidad un recinto deportivo en la comuna de Quilota mediante la gestión dirijencial de los espacios públicos, bajo el marco de Recuperación de espacios públicos. A su vez, será sujeto a la consideración individualizada de cada sujeto por dimensión, con el objeto de evidenciar gráficamente problemáticas o desarrollos puntuales en segundo plano que influyeron en el proceso de intervención total.

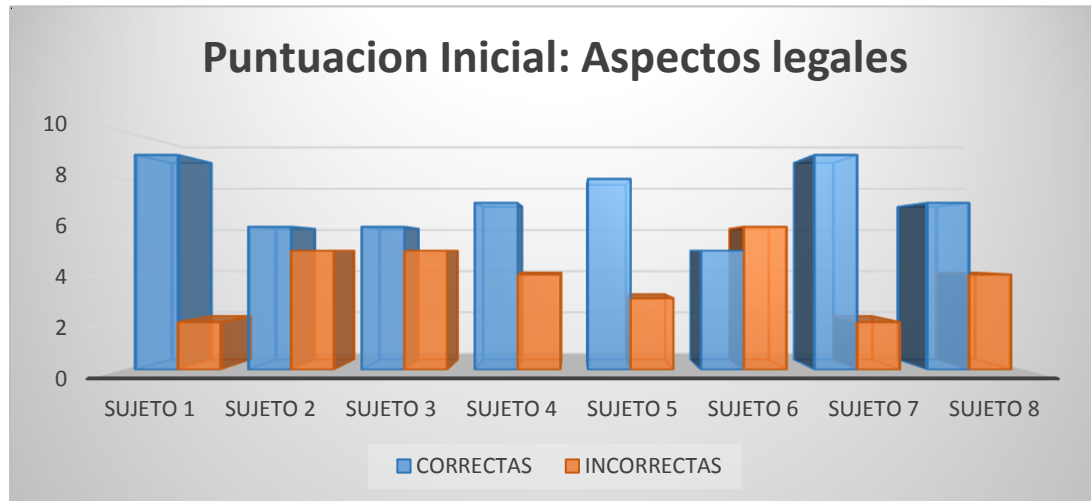
A modo de consideración general y para efectos de impresiones blanco y negro, se establece como criterio gráfico que las respuestas correctas siempre se encontraran en las columnas del lado izquierdo, mientras que las respuestas incorrectas son representadas por las columnas del lado derecho de su pantalla.

Resultados

1. Dimensión 1: Aspectos legales

Grafico 2

Grafico grupal de conocimientos previos



Fuente: Elaboración propia, 2016.

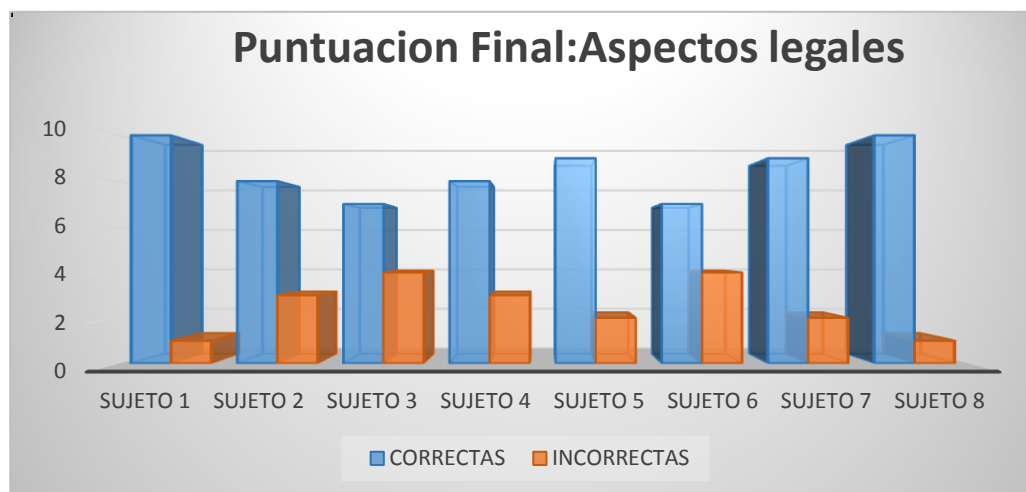
Como se puede apreciar en el grafico 2, el número de asistentes a la primera jornada de capacitación corresponde a 8 sujetos pertenecientes a diversas organizaciones funcionales de la unidad vecinal número 4, de un total de 11 con los cuales se trabajó durante todo el proyecto, alcanzando un nivel de asistencia de un 73%, siendo caracterizada como una Buena Asistencia según lo establecido.

Los asistentes al realizar el test antes de conocimiento dan una muestra de manejo regular en la dimensión trabajada, presentando 6 puntajes que alcanzan el mínimo requerido para ser aprobados según los parámetros previamente definidos. Por otro lado, solo 2 sujetos son considerados como elementos con una base sólida en conocimientos legales, presentando experticia en la ley 19.418 de Juntas Vecinales y organizaciones comunitarias producto de la experiencia de trabajar continuamente en estas.

Como grupo en su totalidad, el resultado alcanzado en este test de conocimiento solo alcanza el 63% de aprobación, lo cual al ser comparado con el indicador de aprobación mínimo en escala del 60% permite a los participantes aprobar con un grado mínimo, reconociendo que el grupo posee al menos una Noción o manejo de contenidos básicos en el área establecida y cuenta con miembros que son capaces de poder llevar a cabo procesos bajo el marco normativo que engloba a un recinto deportivo.

Grafico 3

Grafico grupal de conocimientos posteriores



Fuente Elaboración propia, 2016.

El grafico 3 indica los puntajes alcanzados por los sujetos posteriormente a la capacitación realizada, estableciendo diferencias entre los conocimientos que posee el grupo. En esta ocasión, los sujetos cuentan con la información que fue entregada por los profesionales durante la jornada, haciendo énfasis a los ejes fundamentales de las leyes y el manejo básico que debe poseer un dirigente de club deportivo u organización funcional-perfil del dirigente-. En esta medición los sujetos son capaces de responder el test de conocimiento con una baja en las respuestas incorrectas, alcanzando el 100% de aprobación general, esto quiere decir que los 8 sujetos presentes alcanzaron

al menos 6 respuestas correctas de las 10 generadas, siendo un avance significativo al considerar que sujetos presentes tienen un nivel de escolaridad básica terminada y media incompleta, sin algún tipo de especialización por cursos de desarrollo técnico.

Resultados Previstos

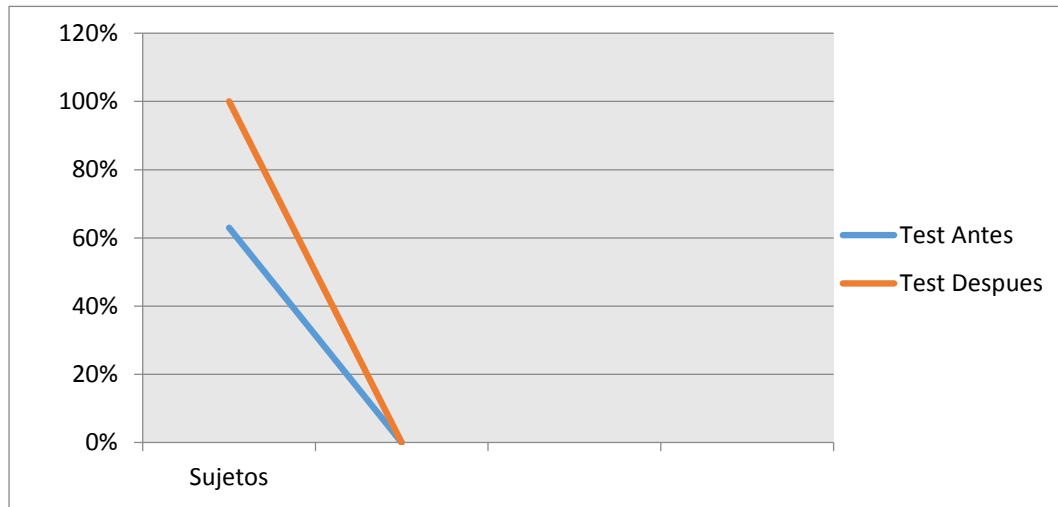
Al momento de planificar la sesión de capacitación se esperaba que los sujetos alcanzaran individualmente una aprobación de al menos el 60% de contenidos integrados, situación que debía proyectarse al grupo como totalidad en la búsqueda de la aprobación total de sus miembros, considerando como línea base de logro que el grupo como sistema aprobara con un 60% o más de sus integrantes. Por otro lado, la asistencia debía alcanzar el mismo parámetro de evaluación para ser considerado como bueno, teniendo en cuenta que al momento de llevar a cabo una sesión esta no se podía realizar con menos de 4 sujetos.

Al momento de finalizar la capacitación, se establece que efectivamente se cumple con los indicadores de aprobación con un 100%, calificando la sesión como un Logro para el proceso general de formación en gestión dirigenal de espacios públicos; mientras que la asistencia en esta primera sesión es calificada como Buena con un porcentaje de 73%.

Diferencias durante el proceso

Grafico 4

Comparación de Test Ex Antes- Post Después



Fuente: Elaboración Propia, 2016.

En el grafico 4 se establece una comparación entre los resultados obtenidos tras la aplicación del Test Antes- Después dando a conocer una mejora visible entre los porcentajes de aprobación al momento de iniciar y una vez terminada la intervención.

En un comienzo, los sujetos solo contaban con nociones básicas sobre las Leyes que fueron trabajadas, las cuales a su vez son aquellas garantes de un progreso social mediante la asociación comunitaria. Esta idea era manejada por algunos sujetos, siendo aquellos con mayor actividad comunitaria los encargados de traspasar sus conocimientos al grupo. Al momento de intervenir, se logró afianzar una idea generalizada de Progreso social¹⁸ como elemento cohesionador dentro de un territorio determinado, entregando estructuras de identidad territorial e identificación que fueron llevadas al plano deportivo.

¹⁸Consultar Marco Referencial Conceptual

El manejo de las leyes 19.712 (Ley del Deporte), 18.985 (Ley de Donaciones), 19.418 (Ley de juntas de vecinos y organizaciones comunitarias), y la ley 20.500 (Organizaciones de interés público)son relevantes en función de que los sujetos puedan establecer procesos reflexivos, estableciendo un dialogo entre lo reglamentado y la recuperación de espacios públicos mediante la aplicación de estas en la realidad, teniendo como elemento clave la Innovación¹⁹ para la adjudicación de fondos públicos y privados que permitan fomentar el avance de la unidad vecinal en la cual se encuentran insertos.

Problemas y errores detectados en el proceso para ser mejorados en búsqueda de la gestión de calidad.

Se estima que los principales problemas presentados en relación a los elementos trabajados recaen en que el grupo objetivo no presenta una organización capaz de determinar las necesidades y expectativas de sus propios miembros y la comunidad cercana, lo cual genera una confrontación entre los requerimientos internos y externos -del medio cercano- al momento de trabajar con elementos legales, para la identificación de un problema común factible de ser resuelto en búsqueda del aumento de un bienestar generalizado, centrándose plenamente en la actividad deportiva dominante que es el Fútbol siendo esto reconocido por el mismo grupo a través de las entrevistas grupales.

¹⁹Consultar Marco Referencial Conceptual

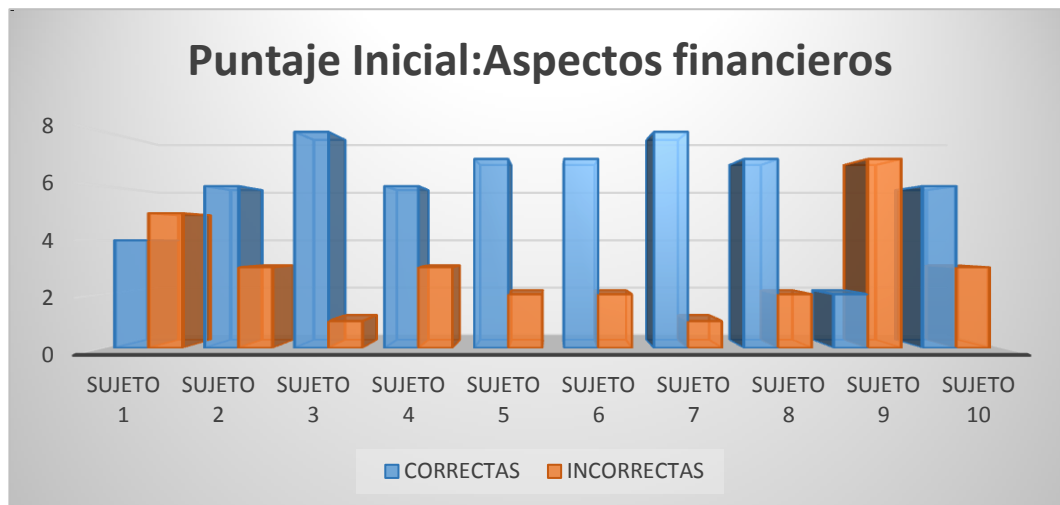
Temática Derivada para la propuesta de implementación y mejoramiento continuo durante el 2017

- Reforzar Aspectos legales

2. Dimensión 2: Aspectos financieros

Grafico 5

Grafico grupal de conocimientos previos



Fuente Elaboración propia, 2016.

Al momento de trabajar la dimensión de aspectos financieros es posible observar el nivel de asistencia alcanza el 91% con 10 sujetos presentes de los 11 que alcanzaron la certificación municipal. En esta situación se expresa que se alcanza la Alta Asistencia, lo cual es una muestra positiva del interés de los sujetos en obtener una capacitación continua en temas de interés comunitario mediante el deporte y su administración.

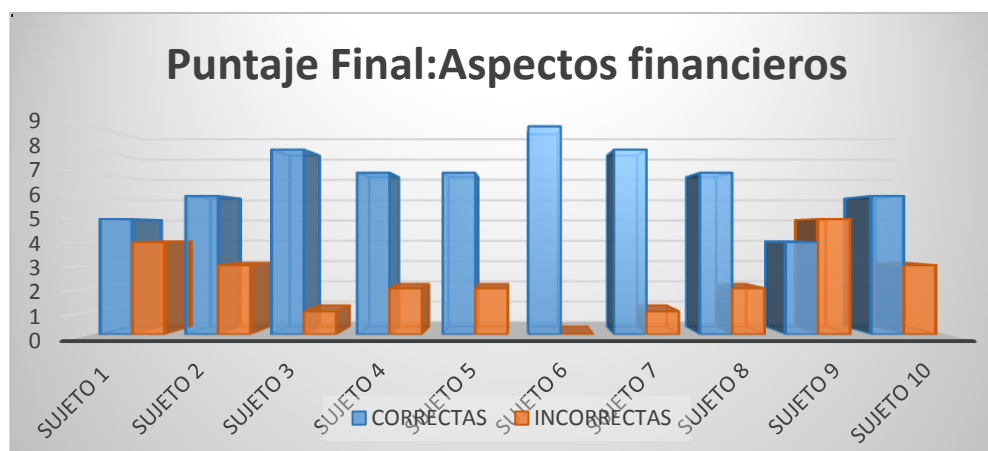
El grafico anterior da muestra de un déficit notorio en relación a los conocimientos previos del manejo financiero de un recinto deportivo, el cual es expresado en bajos resultados al momento de responder el instrumento

evaluativo, arrojando resultados de aprobación muy insuficientes de hasta el 22% de respuestas correctas, esto quiere decir 2 respuestas acertadas. Es posible observar que los sujetos presentan al menos una respuesta incorrecta a nivel individual, donde las falencias varían según el conocimiento personal producto de experiencias homologas. En la mayoría de los casos, los sujetos expresan que no participan activamente de otras organizaciones funcionales a nivel comunitario, siendo el futbol el motivo por el cual se reúnen los fines de semana pero que mantienen nociones de administración financiera al contar con algunos miembros de mayor actividad comunitaria que traspasan la información para ser asimilada por el resto.

Se representa gráficamente que el grupo en general presenta un Manejo de contenidos Alto, alcanzando un porcentaje de aprobación total de 80%, esto quiere decir que 8 sujetos aprobaron de los 10 presentes, siendo cubiertas las carencias individuales mediante el apoyo de los demás miembros del grupo.

Grafico 6

Grafico grupal de conocimientos posteriores



Fuente Elaboración propia, 2016.

El test de conocimientos “Después” es representado en el gráfico 6, considerando las respuestas finales de los sujetos, posterior al trabajo profesional en la dimensión financiera. En esta ocasión la agrupación a nivel individual da una muestra de un pequeño avance en la adquisición de nuevos conocimientos, bajando el número de respuestas incorrectas incluso a 0, por otro lado, el porcentaje más bajo se encuentra en un 44% siendo aún insuficiente para su aprobación.

La presencia de respuestas incorrectas en el grupo dan cuenta del nivel de dificultad en relación a la temática financiera, siendo aquellos sujetos que alcanzaron los puntajes de aprobación más altos los que expresan participar activamente en otras organizaciones funcionales. El puntaje de aprobación grupal alcanza el 80%, siendo 8 sujetos los aprobados de un total de 10 que fueron medidos por el instrumento, siendo caracterizado como una Alta incorporación de contenido. El 20% que no logró el mínimo de aprobación subió a un puntaje de 4 respuestas buenas como el mínimo, dejándolos a solo una respuesta correcta para alcanzar el nivel de aprobación, motivo por el cual se estima que al reforzar la temática y trabajar continuamente con ellos será posible alcanzar el 100% de sujetos aprobados.

Resultados Previstos

Los resultados esperados corresponden que los sujetos alcancen individualmente una aprobación de al menos el 60% de contenidos integrados al momento de finalizar la sesión, situación que debía proyectarse al grupo como totalidad en la búsqueda de la aprobación total de sus miembros, considerando como línea base de logro que el grupo como sistema aprobara con un 60% o más de sus integrantes. Por otro lado, la asistencia debía alcanzar el mismo parámetro de evaluación para ser considerado como bueno, teniendo en cuenta que al momento de llevar a cabo una sesión esta no se podía realizar con menos de 4 sujetos.

Al momento de finalizar la capacitación, se establece que efectivamente se cumple con los indicadores de aprobación con un 80%, calificando la sesión como un Logro para el proceso general de formación en gestión dirigenal de espacios públicos; mientras que la asistencia en esta sesión es calificada como Alta con un porcentaje de 91%.

Diferencias durante el proceso

Grafico 7

Grafico comparativo test Ex Ante- Post Despues.



Fuente Elaboración propia, 2016

El grafico anterior (7) realiza una comparación entre el Test Antes- Después el cual permite establecer una medición de resultados de manera porcentual. En esta ocasión se puede observar que el resultado obtenido se mantiene al momento de aplicar la segunda medición al terminar la sesión de capacitación, siendo el 80% de aprobación grupal el puntaje final.

A simple vista no es posible observar una diferencia entre las mediciones arrojadas por el instrumento, pero al momento de ahondar en el proceso generado entre los profesionales y el grupo es factible visualizar una mejora concreta a nivel individual en la cantidad de respuestas correctas de cada sujeto, subiendo al menos en un punto la cantidad de aciertos. Si bien no es una diferencia notable al momento de establecer una medición, el mérito recae en la integración de contenido pese a la complejidad de la dimensión trabajada, la cual es considerada fundamental tanto por la I. Municipalidad de Quillota como por el grupo, apostando en mejorar la calidad de su gestión interna en relación a la administración eficaz de sus Recursos financieros, asegurando siempre la disponibilidad de estos para su utilización en búsqueda de la mejora continua.

La mayor diferencia recae en que al momento de finalizar la capacitación el grupo incorporo a su gestión interna el manejo conceptual y practico de los estados financieros mediante el flujo de efectivo, siendo el FocusGroup el momento para que estos expresaran lo integrado mediante propuestas de administración de recursos.

Problemas y errores detectados en el proceso para ser mejorados en búsqueda de la gestión de calidad.

Es posible observar que el grupo objetivo posee como principal falencia la delegación de la administración total de los flujos de efectivo al Tesorero, error que a lo largo de su historia conlleva consecuencias negativas en la pérdida de fondos y mala administración, lo cual influye como problema en la ejecución del proceso debiendo incluir un espacio de trabajo explicativo-directivo para orientar la dimensión a experiencias cotidianas de fácil comprensión para el grupo.

Se establece una solución momentánea mediante el establecimiento de directrices de administración financiera para orientar le gestión de los recursos, consensuando una escala de necesidades que deja en primer

orden la reinversión en implementación deportiva que apunte al fútbol y otras actividades deportivas y sociales para involucrar a la comunidad cercana.

Como solución futura para la mejora continua del grupo es necesaria la formulación de una Visión y Misión que orienten los objetivos y metas del club deportivo de manera formal, lo cual es necesario para lograr una administración financiera que responda a los requerimientos internos en primera instancia, y a su vez pueda considerar el contexto social en el cual se encuentra inmerso, dentro del territorio determinado por la unidad vecinal delimitada.

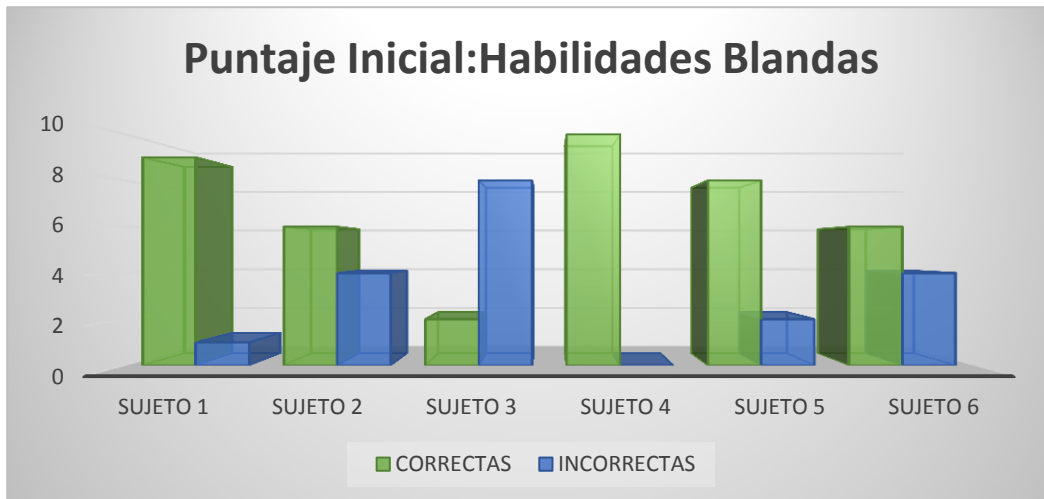
Temática Derivada para la propuesta de implementación y mejoramiento continuo durante el 2017

Desarrollo cultural comunitario enfocado a los roles dirigenciales dentro de una organización funcional

3. Dimensión 3: Habilidades Blandas

Grafico 8

Grafico grupal de conocimientos previos

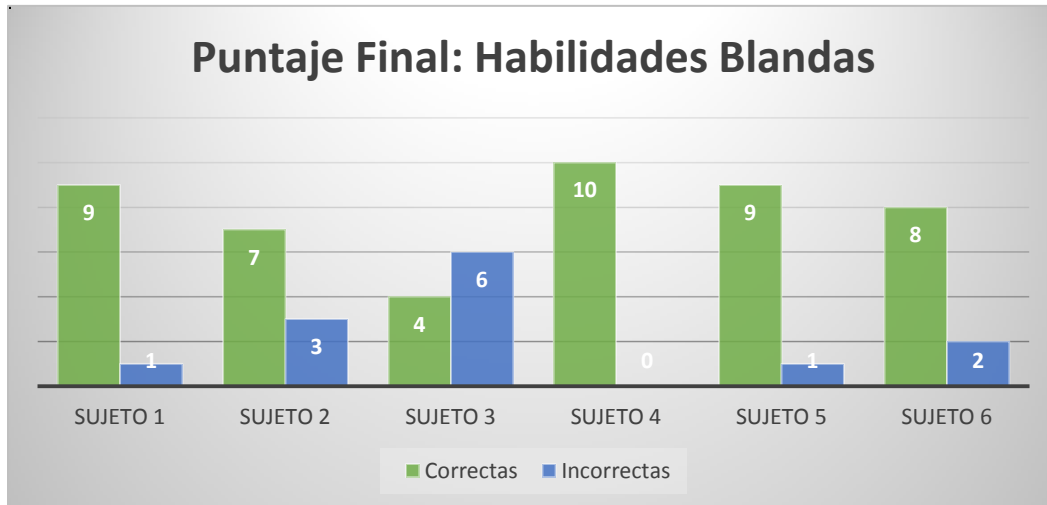


Fuente Elaboración propia, 2016.

La cantidad de sujetos presentes en la sesión alcanza los 6 individuos de 11, siendo interpretado como una Buena Asistencia. La dimensión de habilidades blandas entregó resultados iniciales que son expuestos en el grafico 8, donde los sujetos presentan algún déficit al momento de responder el instrumento. En esta ocasión se puede apreciar que el manejo de contenidos por cada individuo es suficiente para aprobar en primera instancia donde el puntaje obtenido más alto alcanza las 10 respuestas correctas de 10 preguntas formuladas, seguido por un sujeto con solo una respuesta incorrecta y otro con solo 2 respuestas incorrectas. Esta valoración indica que los sujetos presentes son capaces de al menos identificar los aspectos básicos de una persona con un manejo intra e interpersonal que llevan a fortalecer un grupo.

Grafico 9

Grafico grupal de conocimientos posteriores



Fuente Elaboración propia, 2016.

Al realizar el test de conocimiento posterior al desarrollo de la dimensión trabajada, se obtiene como resultado una cantidad de respuestas correctas que en un caso llega al puntaje máximo de 10, y como puntaje más bajo a una cantidad de 4 respuestas correctas. Esta situación refleja una brecha que debe ser resuelta mediante el trabajo continuo de los miembros del grupo.

El puntaje grupal de aprobación alcanza el 83% significando que de los 6 sujetos que se presentaron en la sesión de capacitación 5 alcanzaron un puntaje de aprobación que supera el 60%, dando muestras de una Alta incorporación de Contenidos trabajados mediante la ejemplificación de situaciones que requieren de un manejo de ciertas habilidades blandas como el liderazgo, el trabajo en equipo y la comunicación en la vida cotidiana. Lo anterior es reconocido como una fortaleza grupal que permite una mayor comprensión de los contenidos al ser llevados a un plano cotidiano.

Resultados Previstos

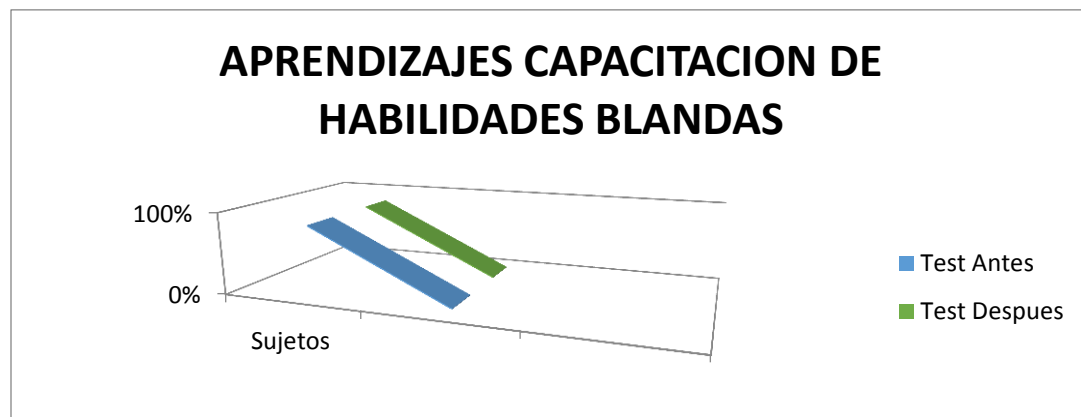
Los resultados esperados corresponden que los sujetos alcancen individualmente una aprobación de al menos el 60% de contenidos integrados al momento de finalizar la sesión, situación que debía proyectarse al grupo como totalidad en la búsqueda de la aprobación total de sus miembros, considerando como línea base de logro que el grupo como sistema aprobara con un 60% o más de sus integrantes. Por otro lado, la asistencia debía alcanzar el mismo parámetro de evaluación para ser considerado como bueno, teniendo en cuenta que al momento de llevar a cabo una sesión esta no se podía realizar con menos de 4 sujetos.

Al momento de finalizar la capacitación, se establece que efectivamente se cumple con los indicadores de aprobación con un 83%, calificando la sesión como un Logro para el proceso general de formación en gestión dirigenal de espacios públicos; mientras que la asistencia en esta sesión es calificada como Buena con un porcentaje de 55%.

Diferencias en el proceso

Grafico 10

Grafico grupal comparativo Test Ex Ante- Test post después



Fuente Elaboración propia, 2016.

El gráfico anterior (10) realiza una comparación entre el Test Antes- Después el cual permite establecer una medición de resultados de manera porcentual. En esta ocasión se puede observar que el resultado obtenido se mantiene al momento de aplicar la segunda medición al terminar la sesión de capacitación, siendo el 83% de aprobación grupal el puntaje final.

No es posible observar una diferencia entre las mediciones arrojadas por el instrumento, situación que al ser profundizada en las tablas de resultados llevan a la conclusión de un aumento en los porcentajes de aprobación individual como se puede observar en la tabla 8 adjunta.

Tabla 8

Resumen grupal comparativo Test Ante- Test Después

Individualización	Correctas Después.	Incorrectas Después.	Correctas Antes.	Incorrectas Antes.
Sujeto 1	9	1	9	1
Sujeto 2	7	3	6	4
Sujeto 3	4	6	2	8
Sujeto 4	10	0	10	0
Sujeto 5	9	1	8	2
Sujeto 6	8	2	6	4

Fuente Elaboración Propia, 2016.

El proceso realizado contempla una diferencia en el manejo interpersonal de los sujetos del grupo mediante la incorporación de contenidos en materia de resolución de conflictos internos, trabajo en equipo y liderazgo que conlleva una mejora en las vías de comunicación oral. Esta situación es expresada por el mismo grupo al confirmar la reducción de conflictos internas y el refuerzo del trabajo en conjunto, mejorando el ambiente social en el cual se desarrollan cotidianamente en comparación a sus experiencias anteriores a la intervención.

Problemas y errores detectados en el proceso para ser mejorados en búsqueda de la gestión de calidad.

El principal problema radica en la necesidad de aplicar un instrumento de medición estandarizado como elemento principal para evaluar el trabajo realizado, al ser considerado más eficaz en función del tiempo destinado al proceso total que contempla el proyecto de título II, pese a que lo ejecutado apuntó a un desarrollo grupal de habilidades sociales de carácter interpersonal.

Durante el desarrollo del proceso se implementaron otras instancias evaluativas de carácter secundario que apuntaban a la integración de contenidos de manera individual a través de dinámicas y actividades lúdicas que posibilitaron visibilizar que los sujetos comprendieron lo expuesto y sean capaces de integrarlo a sus conocimientos para su aplicación, situación que fue captada por el equipo de trabajo profesional y será anexada al final del documento.

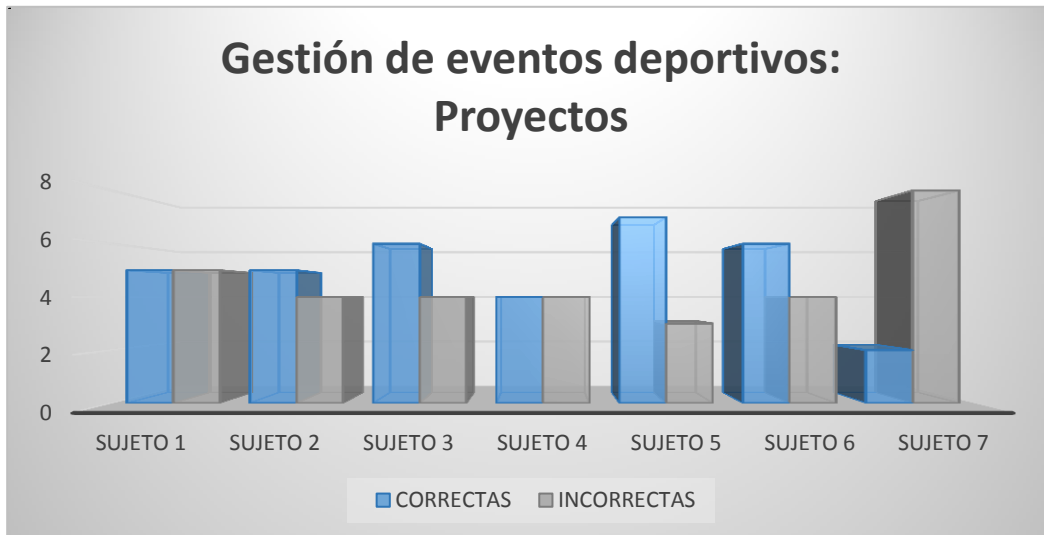
Temática Derivada para la propuesta de implementación y mejoramiento continuo durante el 2017

Reforzar Habilidades Blandas

4. **Dimensión 4:** Gestión de eventos deportivos

Grafico 11

Grafico grupal de conocimientos previos



Fuente Elaboración propia, 2016.

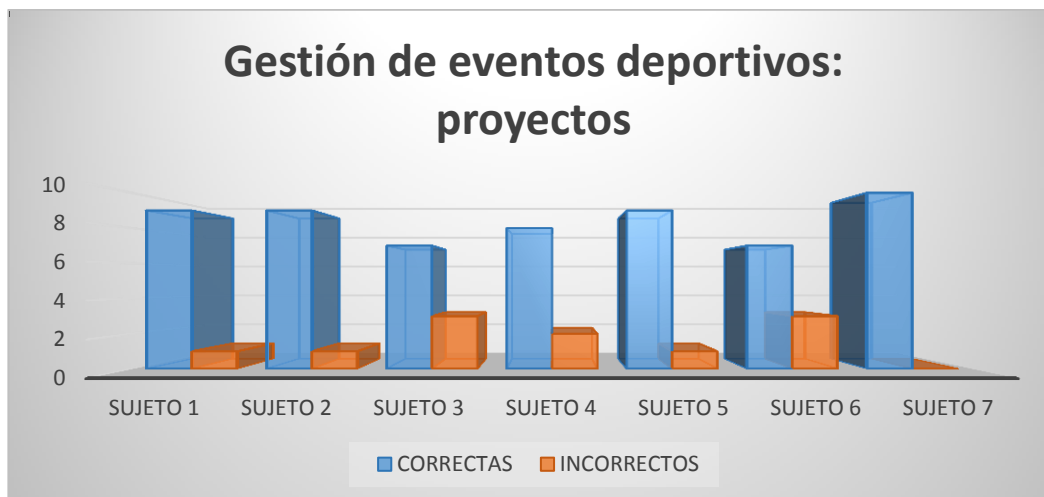
El grafico anterior (11) indica que la cantidad de miembros presentes en la sesión de capacitación alcanza los 7 sujetos de un total de 11, alcanzando un 64% de asistencia grupal siendo evaluada como una Buena Asistencia en cuanto a número de participantes.

Por otro lado, los resultados obtenidos en el test antes arroja que antes de llevar a cabo la intervención los sujetos cuentan con un manejo de conocimiento grupal que alcanza los 83% producto de la aprobación de los participantes. Esto, a su vez, indica un Manejo de contenidos Alto debido a la participación anterior en proyectos socio comunitarios con adjudicaciones exitosas.

Este resultado si bien es alto, requiere de una profundización al encontrarse muy parejo el grado de respuestas correctas e incorrectas en lo sujetos a nivel individual como puede observarse en el grafico 11 específicamente en los sujetos 1, sujeto 2, sujeto 4 y en mayor cantidad en el sujeto 7.

Grafico 12

Grafico grupal de conocimientos posteriores



Fuente Elaboración propia, 2016.

Posterior a la intervención realizada, el grafico 12 sintetiza los resultados obtenidos mediante la aplicación del Test Después, donde el grupo alcanza el 100% de aprobación de sus miembros, situación que indica una Alta incorporación de Contenido cuyas respuestas correctas superan ampliamente las erronas pudiendo observarse en los sujetos del 1 al 7.

Resultados Previstos

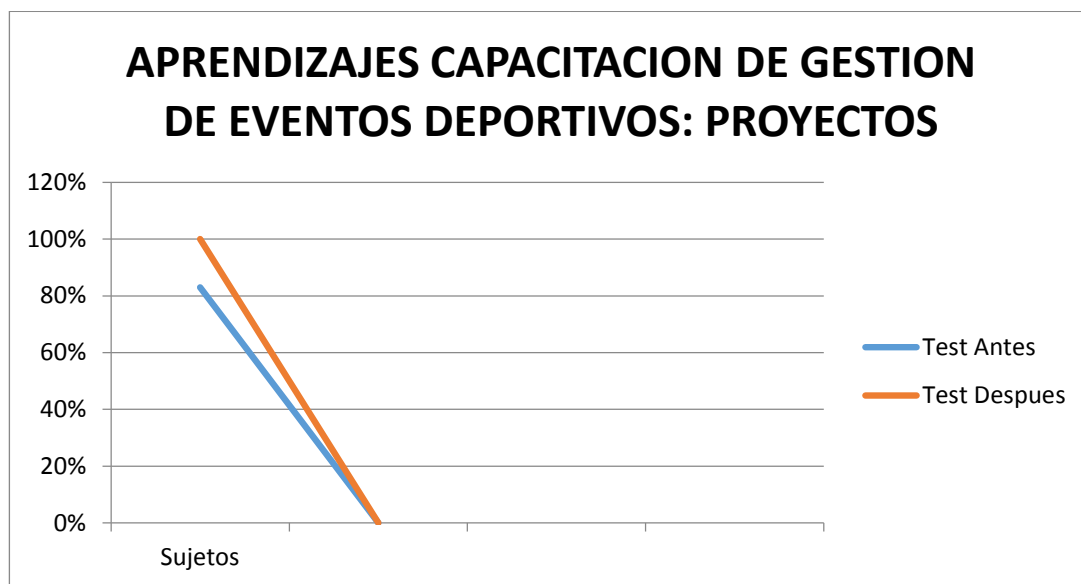
Los resultados esperados corresponden que los sujetos alcancen individualmente una aprobación de al menos el 60% de contenidos integrados al momento de finalizar la sesión, situación que debía proyectarse al grupo como totalidad en la búsqueda de la aprobación total de sus miembros, considerando como línea base de logro que el grupo como sistema aprobara con un 60% o más de sus integrantes. Por otro lado, la asistencia debía alcanzar el mismo parámetro de evaluación para ser considerado como bueno, teniendo en cuenta que al momento de llevar a cabo una sesión esta no se podía realizar con menos de 4 sujetos.

Al momento de finalizar la capacitación, se establece que efectivamente se cumple con los indicadores de aprobación con un 100%, calificando la sesión como un Logro para el proceso general de formación en gestión dirigenal de espacios públicos; mientras que la asistencia en esta sesión es calificada como Buena con un porcentaje de 64%.

Diferencias en el proceso

Grafico 13

Grafico comparativo Test Ex Ante. Post Después



Fuente Elaboración propia, 2016.

El grafico 13 establece una comparación entre los resultados de aprobación obtenidos por el grupo, el cual al finalizar la capacitación lograron un aumento porcentual de un 20% llegando a la aprobación total de los sujetos que componen el grupo de trabajo, en contraposición al 80% de aprobación inicial.

La diferencia de mayor relevancia es identificada como la comprensión de la necesidad de visibilizar un problema de fondo, del cual desprenden

problemáticas menores o secundarias, estableciendo causas y efectos posibles dentro de la unidad vecinal número 4. De esta manera el grupo puede formular proyectos con asesorías profesionales participando de manera más directa en la transformación de su realidad cercana, favoreciendo las condiciones de bienestar general.

Problemas y errores detectados en el proceso para ser mejorados en búsqueda de la gestión de calidad.

El mayor problema presentado durante el proceso se vincula al tiempo de trabajo de la temática, debiendo profundizarse y reforzarse continuamente para la definición de proyectos que aporten a los objetivos establecidos por el grupo. De esta manera es posible lograr un desarrollo y progreso social mediante la resolución de problemas claves para la comunidad, convirtiendo el recinto deportivo y al grupo como referentes de innovación comunal en la búsqueda de un bien común mediante el deporte y su trascendencia paulatina a otras dimensiones.

Temática Derivada para la propuesta de implementación y mejoramiento continuo durante el 2017

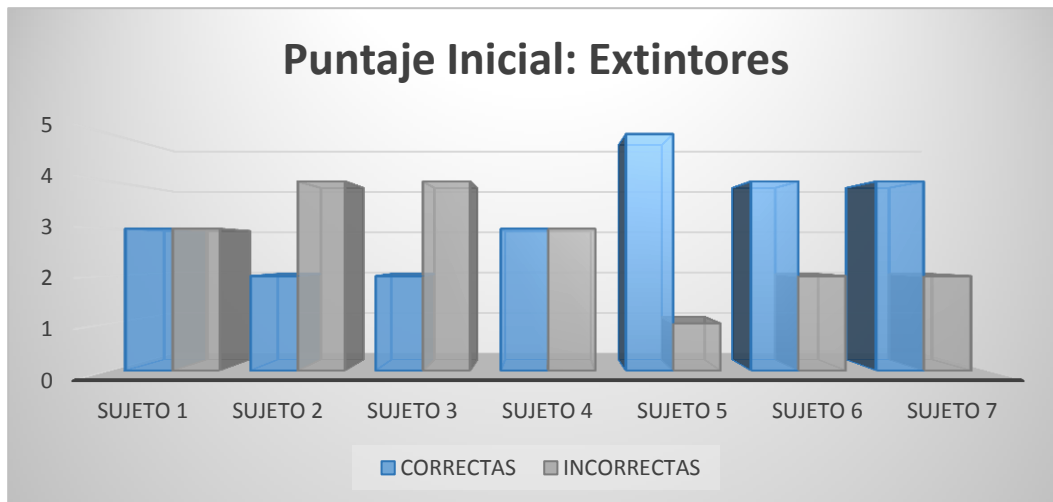
Solucionar: Baja participación comunitaria en búsqueda de la solución de los problemas locales desde la mirada de sus residentes.

5. Dimensión 5: Infraestructura y Equipamiento Deportivo

Uso y mantención de Extintores

Grafico 14

Grafico grupal de conocimientos previos



Fuente Elaboración Propia, 2016.

La dimensión correspondiente al uso y mantención de equipamiento deportivo contempla múltiples sesiones de intervención, siendo la primera sobre el uso y mantención de extintores en un recinto deportivo.

El grafico 14 indica que la capacitación fue realizada a un 64% de participantes del proceso de intervención que puede ser traducido en la presencia de 7 sujetos de 11 totales. Este indicador es interpretado como una Buena Asistencia según su resultado.

Por otro lado, los resultados obtenidos en la aplicación del Test Inicial se traducen en el grafico 14 como una alta cantidad de sujetos que no alcanzan el número de respuestas necesarias para aprobar. Se pueden visualizar casos específicos como el sujeto 2 y sujeto 3 con 4 respuestas erróneas o un 33% de aprobación, en contraposición al sujeto 5 cuyo puntaje alcanza

las 5 respuestas correctas de un total de 6 que alcanza el 83% de aprobación, lo cual significa que los sujetos poseen un Manejo de contenidos Alto.

Grafico 15

Grafico grupal de conocimientos posteriores



Fuente Elaboración Propia, 2016.

El grafico 15 es una representación de los resultados alcanzados tras la aplicación del Test Después. Es posible apreciar que los 7 sujetos presentes en la sesión aprueban mediante la incorporación de nuevos contenidos que alcanza el 100% de aprobación grupal, es decir, la aprobación total de los integrantes del grupo con una caracterización que alcanza la Alta incorporación de Contenido. En esta ocasión es posible destacar que los sujetos 1, 4,5 y 6 alcanzan un puntaje de 5 respuestas correctas de 6 totales, que da como resultado un porcentaje de aprobación de 83%. Por otro lado, el puntaje más bajo obtenido solo alcanza el 67 % que es traducido en 4 respuestas correctas sobre 2 erróneas, pudiendo observarse en los sujetos 2 y 3.

Resultados Previstos

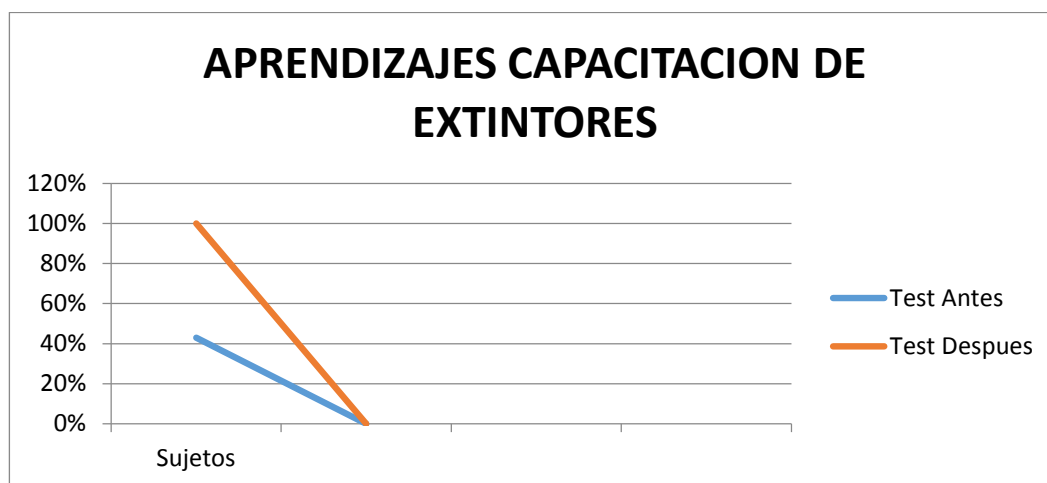
Los resultados esperados corresponden que los sujetos alcancen individualmente una aprobación de al menos el 60% de contenidos integrados al momento de finalizar la sesión, situación que debía proyectarse al grupo como totalidad en la búsqueda de la aprobación total de sus miembros, considerando como línea base de logro que el grupo como sistema aprobara con un 60% o más de sus integrantes. Por otro lado, la asistencia debía alcanzar el mismo parámetro de evaluación para ser considerado como bueno, teniendo en cuenta que al momento de llevar a cabo una sesión esta no se podía realizar con menos de 4 sujetos.

Al momento de finalizar la capacitación, se establece que efectivamente se cumple con los indicadores de aprobación con un 100%, calificando la sesión como un Logro para el proceso general de formación en gestión dirigenal de espacios públicos; mientras que la asistencia en esta sesión es calificada como Buena con un porcentaje de 64%.

Diferencias en el proceso

Grafico 16

Grafico comparativo Test ExAnte- Post después



Fuente Elaboración propia, 2016.

La diferencia de resultados obtenidos en las mediciones es representada en el grafico anterior (16) entregando una comparación que arroja un aumento porcentual significativo, subiendo desde el 40% de aprobación grupal en el inicio a la totalidad de aprobación del grupo, es decir, alcanzando un 100%.

Por otro lado, es posible identificar que existe una diferencia en la experiencia práctica del grupo en temáticas asociadas a extintores, debido a que anteriormente solo eran observados en diferentes recintos o automóviles, sin prestarles mayor atención y sin realizar una indagación sobre el uso, mantención y los tipos de extintores que hoy en día por reglamentación legal deben ser adquiridos por las diferentes organizaciones funcionales.

La experiencia de tener un extintor para su uso llevo al grupo a la alta integración de contenidos pudiendo reforzar en el mismo instante los elementos teóricos que fueron expuestos, logrando un trabajo cognitivo significativo.

Problemas y errores detectados en el proceso para ser mejorados en búsqueda de la gestión de calidad.

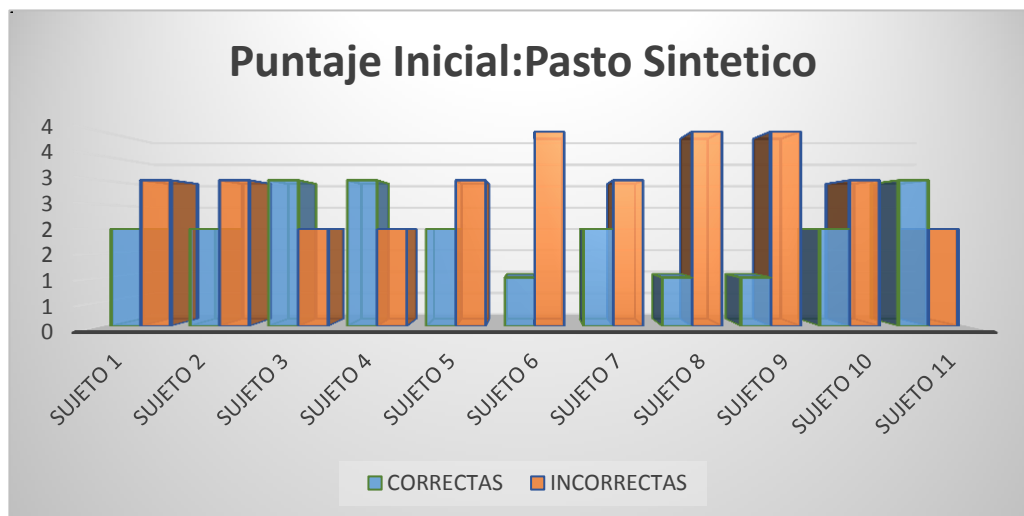
Es posible observar que el actual recinto deportivo no cuenta con las medidas de seguridad reglamentadas, lo cual trajo como consecuencia un incendio que llevo a la pérdida total de la infraestructura. Esta situación llevo al grupo a valorar el trabajo de esta temática, siendo explicitada además la necesidad de establecer un protocolo de emergencia en caso de siniestros y desastres naturales.

El proyecto de reposición de recinto deportivo en el cual se trabaja paralelamente contempla las medidas de seguridad necesarias, debiendo reforzar la temática del manejo de extintores por parte del grupo para su correcta utilización en caso de ser requerido.

Uso y mantención de Pasto Sintético:

Grafico 17

Grafico grupal de conocimientos previos



Fuente Elaboración Propia, 2016.

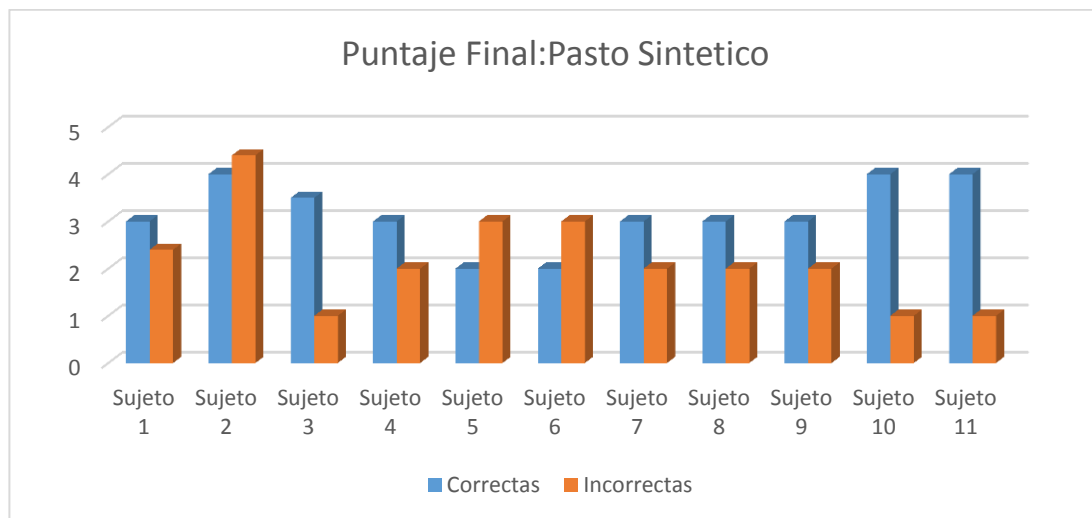
La sesión de capacitación correspondiente al uso y mantención del pasto sintético conto con la presencia de la totalidad de los sujetos alcanzando un porcentaje de 100% de asistencia, siendo calificada como una Alta asistencia según la presencia de los 11 miembros del grupo de intervención.

El grafico 17 representa los resultados obtenidos del Test Antes donde en su gran mayoría los sujetos tienen un conocimiento bajo o nociones respecto al tema. En esta medición de conocimientos, el grupo solo alcanza un porcentaje de aprobación del 27%, es decir, solamente 3 sujetos aprobaron

de un total de 11, cuya interpretación indica que No hay manejo de contenidos en base al resultado. De manera individual, el puntaje más alto es alcanzado por el sujeto 3, 4 y 11 con un porcentaje de aprobación del 60%, mientras que el más bajo es visto en el sujeto 6, 8 y 9 con una aprobación de un 20%

Grafico 18

Gráfico grupal de conocimientos posteriores



Fuente Elaboración Propia, 2016.

El grafico 18 resume la medición realizada mediante la aplicación del Test Después que entrega como resultado una aprobación grupal del 82 %, es decir, 9 de los 11 sujetos presentes lograron obtener el número de respuestas correctas necesarias para aprobar y cuya interpretación indica una Alta incorporación de contenido posterior a la realización de la intervención.

El puntaje más alto recae en los sujetos 2, 3, 10 y 11 con un 80% de porcentaje de aprobación, mientras que el puntaje más bajo fue obtenido por el sujeto 5 y 6 alcanzando el 40% de aprobación.

Resultados Previstos

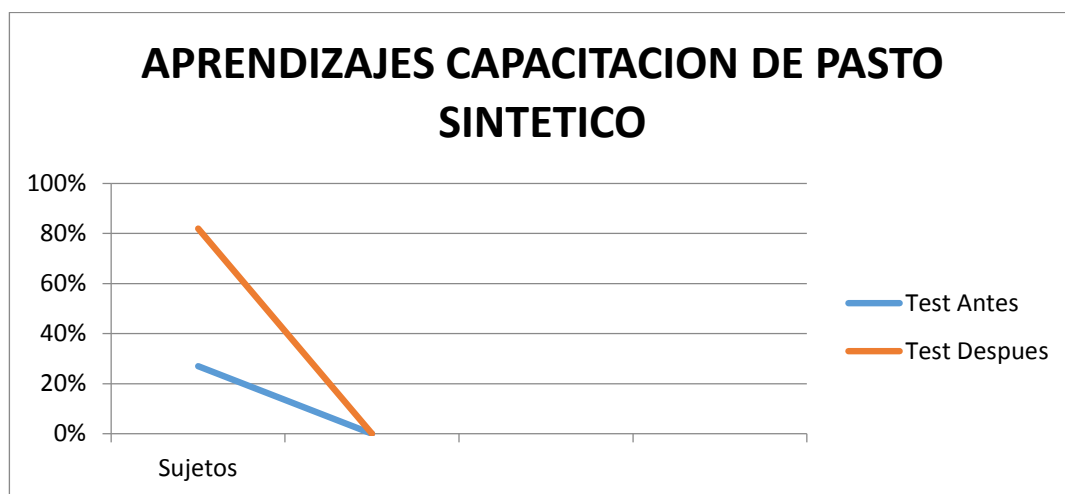
Los resultados esperados corresponden que los sujetos alcancen individualmente una aprobación de al menos el 60% de contenidos integrados al momento de finalizar la sesión, situación que debía proyectarse al grupo como totalidad en la búsqueda de la aprobación total de sus miembros, considerando como línea base de logro que el grupo como sistema aprobara con un 60% o más de sus integrantes. Por otro lado, la asistencia debía alcanzar el mismo parámetro de evaluación para ser considerado como bueno, teniendo en cuenta que al momento de llevar a cabo una sesión esta no se podía realizar con menos de 4 sujetos.

Al momento de finalizar la capacitación, se establece que efectivamente se cumple con los indicadores de aprobación con un 82%, calificando la sesión como un Logro para el proceso general de formación en gestión dirigenal de espacios públicos; mientras que la asistencia en esta sesión es calificada como Alta con un porcentaje de 100%.

Diferencias en el proceso

Grafico 19

Grafico comparativo Test Ex Ante- Post después.



Fuente Elaboración propia, 2016.

El gráfico 19 corresponde a una comparación entre los resultados de aprobación grupal obtenidos durante el proceso de capacitación en la dimensión trabajada, la cual muestra una mejoría con un aumento porcentual de un 60% en la aprobación de los sujetos, en relación al punto inicial donde solo había nociones o conocimientos vagos respecto a la misma.

La diferencia durante el proceso esta vez es visualizada desde una retrospectiva, teniendo en cuenta el trabajo realizado hasta el momento y los avances obtenidos por parte del grupo en materia de incorporación de contenido, que sin duda es el logro principal del proceso general de intervención.

El grupo ha evolucionado en relación a su manejo e incorporación de contenidos teniendo como evidencia el propio relato de los sujetos, expresando que han adquirido nuevas herramientas que los ha llevado a la participación en otras experiencias comunitarias ajenas al proyecto de título en marcha, considerando a su vez esta dimensión trabajada para realizar aportes mediante la entrega de información respecto al uso y mantención de canchas de pasto sintético.

Problemas y errores detectados en el proceso para ser mejorados en búsqueda de la gestión de calidad.

Llegado a este punto, el principal problema que se presenta es la falta de medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas²⁰ como medida de retroalimentación interna en búsqueda de la mejora continua. Esta situación es inevitable debido a que falta mejorar la organización interna del club deportivo y el entorno comunitario cercano, siendo una característica de las organizaciones funcionales del sector la falta de actualización en sus objetivos y procedimientos para lograr un desarrollo comunitario.

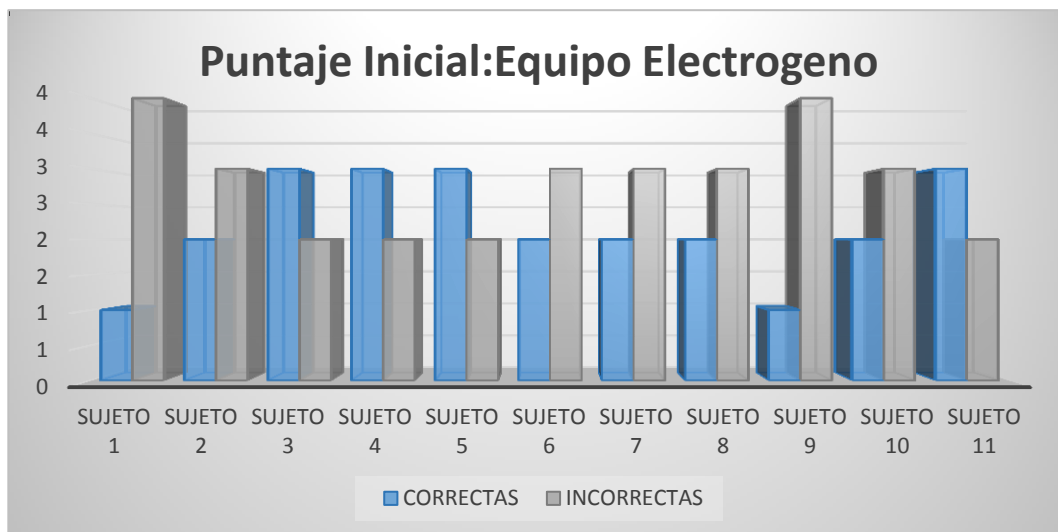
²⁰Consultar Marco Referencial Conceptual

Este problema requiere de una intervención continua enfocada al grupo objetivo con énfasis en la mejora de su organización interna desde el punto de vista de la gestión de calidad según la norma ISO 9001:2008 la cual es orientada a los elementos de administración para mejorar la calidad.

Uso y mantención de Equipo Electrónico:

Grafico 20

Grafico grupal de conocimientos previos



Fuente Elaboración propia, 2016.

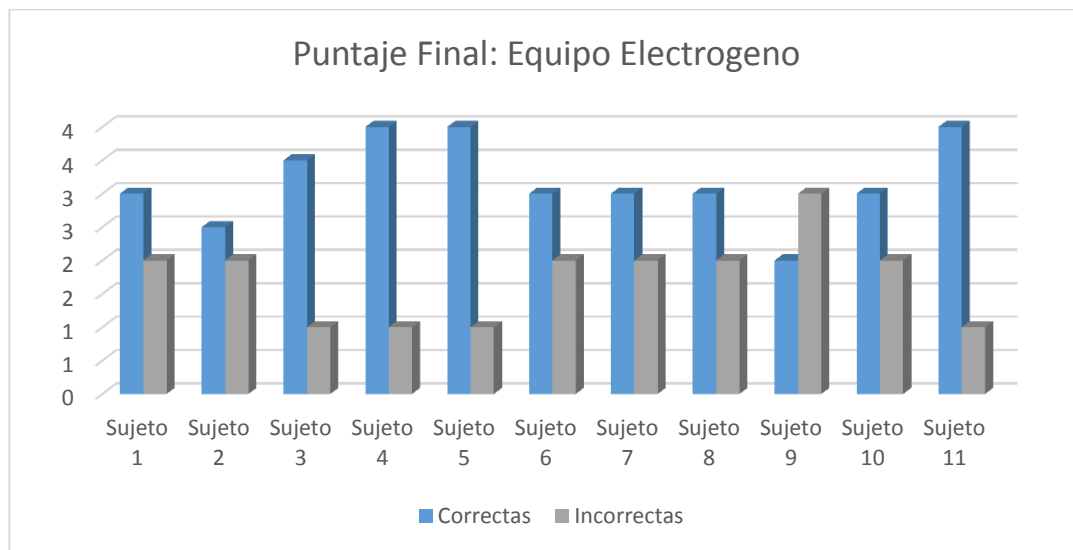
La sesión correspondiente al uso y mantención de equipo electrónico cuenta con la presencia de 11 sujetos de un total de 11, lo cual entrega una Alta Asistencia con un porcentaje de 100%.

La representación gráfica 20 es asociada a los resultados obtenidos al aplicar el Test Antes, estableciendo como punto inicial que los sujetos mantienen un conocimiento muy bajo con un porcentaje grupal de 36%, esto quiere decir que en el grupo No hay manejo de contenido, siendo reflejado en la aprobación de solo 4 sujetos de un total de 11.

De manera individualizada el porcentaje más alto fue obtenido por los sujetos 3, 4, 5 y 11 con un porcentaje de aprobación del 80%, mientras que los más bajo fueron obtenidos por los sujetos 1 y 9 con solo el 40% de aprobación.

Grafico 21

Grafico grupal de conocimientos posteriores



Fuente Elaboración Propia, 2016.

El grafico 21 sintetiza los resultados obtenidos de la aplicación del Test Después, donde el porcentaje de aprobación grupal corresponde al 91%, esto quiere decir que de los 11 sujetos totales 10 alcanzaron al menos el 60% requerido para aprobar la incorporación de contenidos del programa de capacitación. Este porcentaje es catalogado como una Alta incorporación de contenidos por parte del grupo, pudiendo establecer las bases para la obtención de nuevo conocimiento mediante el refuerzo continuo de la temática entre sus miembros. En cuanto a los sujetos como individuos, es posible identificar que el puntaje más alto fue obtenido por el sujeto 3, 4, 5 y 11 con un 80% de aprobación, mientras que el más bajo fue alcanzado por el sujeto 9 con un 40% de aprobación.

Resultados Previstos

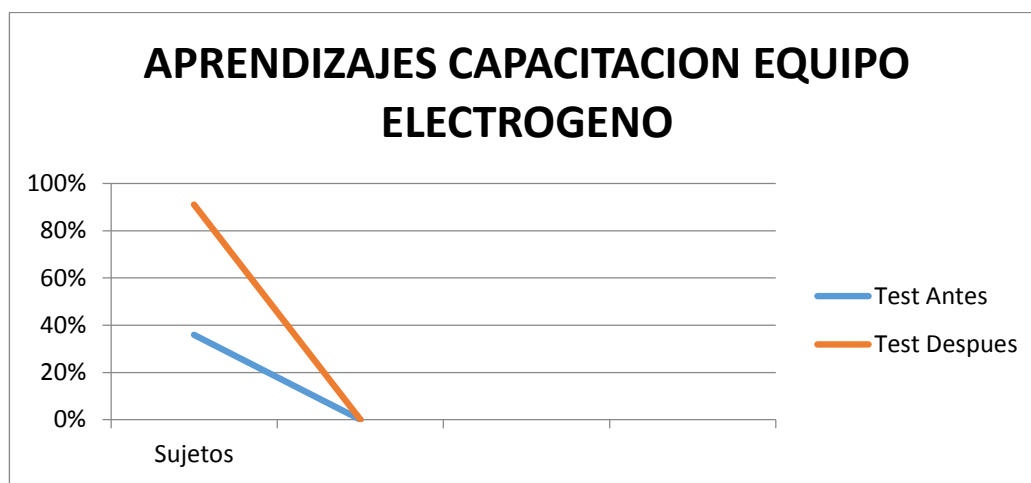
Los resultados esperados corresponden que los sujetos alcancen individualmente una aprobación de al menos el 60% de contenidos integrados al momento de finalizar la sesión, situación que debía proyectarse al grupo como totalidad en la búsqueda de la aprobación total de sus miembros, considerando como línea base de logro que el grupo como sistema aprobara con un 60% o más de sus integrantes. Por otro lado, la asistencia debía alcanzar el mismo parámetro de evaluación para ser considerado como bueno, teniendo en cuenta que al momento de llevar a cabo una sesión esta no se podía realizar con menos de 4 sujetos.

Al momento de finalizar la capacitación, se establece que efectivamente se cumple con los indicadores de aprobación con un 91%, calificando la sesión como un Logro para el proceso general de formación en gestión dirigenal de espacios públicos; mientras que la asistencia en esta sesión es calificada como Alta con un porcentaje de 100%.

Diferencias en el proceso

Grafico 22

Grafico comparativo Test Ex Ante-Post después.



Fuente Elaboración propia, 2016.

El gráfico 22 establece una comparación en los resultados obtenidos en los test y el proceso de intervención llevado a cabo, el cual representa el avance del grupo en materias de uso y mantención de equipos generadores de electricidad. En un comienzo, estos apenas alcanzan un 33% de aprobación general, puntaje que sube notablemente hasta los 91% de aprobación del grupo, siendo un elemento clave la experiencia práctica vivenciada en las dependencias del estadio Lucio Fariña de Quillota.

En este punto, la principal diferencia radica en la relación establecida con la Casa del Deporte de la comuna de Quillota, la cual se mostró muy dispuesta a cooperar en lo que fuera necesario y en procesos de capacitación futuras, logrando una red de apoyo de gran relevancia producto de los recursos materiales y humanos que posee esta entidad para la realización de actividades comunitarias.

A lo largo del proceso, la gestión de redes sociales²¹ fue una prioridad para vincular al grupo con las demás organizaciones funcionales del territorio, logrando un avance significativo mediante el aumento del capital social a través de redes sociales e institucionales que antes no poseía el grupo, el club deportivo y las demás juntas de vecinos que participaron del proceso generando un apoyo y pérdida de prejuicios entre estas.

Problemas y errores detectados en el proceso para ser mejorados en búsqueda de la gestión de calidad.

En este punto de término se establece que el principal problema en el proceso es la falta de preparación de los sujetos para abordar algunas dimensiones, la cual es solucionada mediante la entrega continua de herramientas formativas por parte de profesionales pertenecientes a instituciones estatales. Es necesaria la especialización continua del grupo

²¹Consultar Marco Referencial Conceptual

para que este pueda mantener un desarrollo formativo concreto y no se pierda por la falta de oportunidades para la adquisición de nuevo contenido y aplicación práctica en su vida cotidiana mediante la participación en instancias comunitarias, teniendo en consideración además la constante vinculación con el contexto comunitario cercano para eliminar aquellas barreras que aún existe entre el club deportivo como institución y otras organizaciones funcionales siendo prioridad la inclusión de género como fuente de apoyo y cohesión grupal.

Temática Derivada para la propuesta de implementación y mejoramiento continuo durante el 2017

Inclusión de género: Fomentar la participación femenina
Reforzar la cohesión y apoyo entre los miembros del club

6. Análisis General de los resultados del proceso

Tabla 9

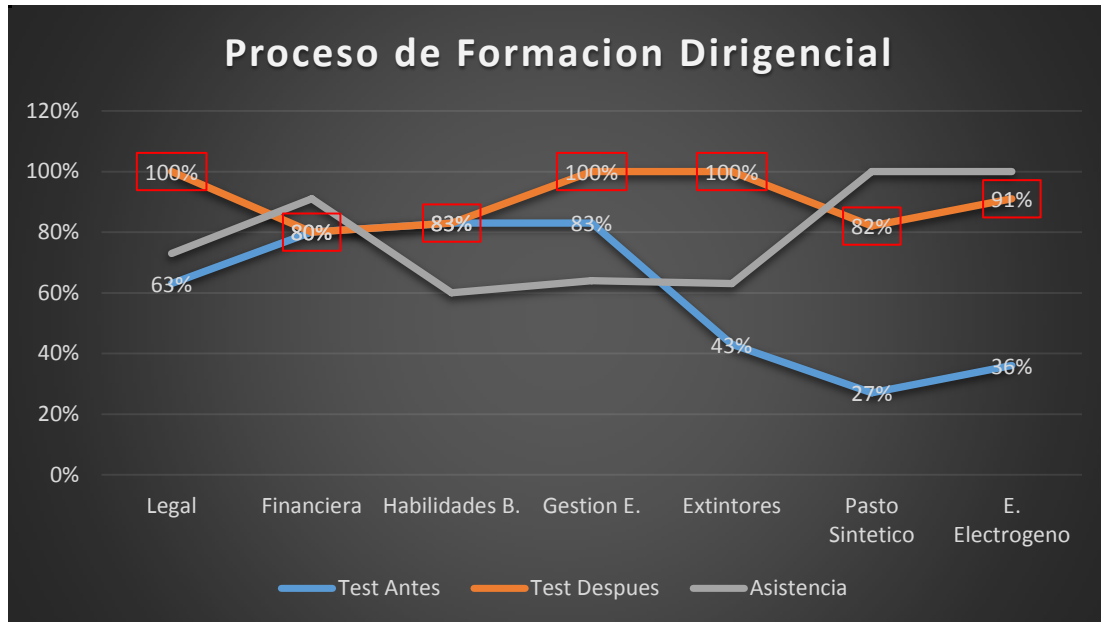
Análisis general de resultados

Dimensión		Asistencia	Test Inicial	Test Final
Legal		73 %	63%	100%
Financiera		91%	80%	80%
Habilidades Blandas		60%	83%	83%
Gestión de eventos deportivos		64%	83%	100%
Infraestructura uso y mantención de equipamiento deportivo	Extintores	63%	43%	100%
	Pasto Sintético	100%	27%	100%
	E. Electrónico	100%	36%	100%

Fuente Elaboración propia, 2016.

Grafico 23

Grafico comparativo de Proceso de Formación general.



Fuente elaboración propia, 2016.

Comparación Final

Debido a la pesquisa que se originó por la implementación de los tests de antes y después de las capacitaciones, Se logró que en casi un 100% en todas las temáticas se vieran adquiridos los conocimientos entregados por parte de los testistas, lo que permite declarar un logro en la implementación del plan de intervención propuesto, al cumplir con los estándares de evaluación, ya sea asistencia y adquisición de conocimientos.

Los tests de antes se realizaron para visualizar los conocimientos que los sujetos participantes poseían de las temáticas a trabajar sin intervención aun de los testistas. Se observa el incremento de conocimiento por parte de los participantes de las capacitaciones, es decir miembros del club deportivo y miembros de la unidad vecinal N°4, ya que los tests de después de las capacitaciones permitieron conocer la educación que les brindó la realización

de las capacitaciones por parte de los tesisistas y de los profesionales que brindaron sus conocimientos en sus áreas de experticias.

Si bien la asistencia fue relativa los participantes se mantuvieron sobre el logro de la capacitación estipulada que sobrepasaba el 60%. Permitiendo un grupo de trabajo estable que permitió un camino continuo y con conocimientos afines a las necesidades que ellos requerían para adquirir la administración del recinto deportivo.

Si bien en la intervención, es decir, en las capacitaciones se pudieron identificar ciertas temáticas que fueron trabajadas y persistió un déficit en el conocimiento de ciertos aspectos, por lo que se implementó una propuesta de mejora con aquellas temáticas que si bien se trabajaron, se vieron aun carentes en los participantes como también temáticas que no se abordaron en esta intervención con los miembros pertenecientes al club Juventud el Bajío y con los miembros de la unidad vecinal N°4. Estas temáticas hacen referencia a:

Temáticas consideradas para la propuesta de implementación y mejoramiento continuo

- Baja participación de la comunidad
- Falta de cohesión y apoyo entre los miembros del Club.
- Desarrollo cultural
- Participación Femenina
- Habilidades Blandas
- Aspectos legales

Permitiendo así una continuidad en el trabajo realizado y abordando todas las temáticas que presentan una mejora en la capacitación de los miembros del club juventud el bajío para administrar el recinto deportivo a construir en la unidad vecinal N°4 perteneciente a la comuna de Quillota.

Propuesta de implementación y mejora continua para el año 2017 en la comuna de Quillota.

IV. Actuar

Finalizado el proceso de intervención con la comunidad de trabajo y considerando las fases del ciclo de Deming, en este apartado se presenta la propuesta de mejora e implementación para el año 2017 para la ciudad de Quillota.

Esta propuesta contempla aquellos problemas y errores que se logran visualizar durante el proceso de intervención bajo las fases del ciclo de Deming, para esto se generan siete dimensiones para trabajar continuamente, apostando por una mejora que lleve a las organizaciones comunitarias funcionales del sector a la instauración paulatina de la gestión de calidad orientada por las normas internacionales ISO 9000.

Las dimensiones trabajadas se dividen en áreas, las cuales contemplan: **Dirigencia** la cual contempla la organización y dinámica interna del club deportivo Juventud. **Social comunitaria** la cual guarda relación con las mesas territoriales pertenecientes al sector 4 del bajío, esta dimensión recoge aspectos o temáticas que consideran el contexto social cercano. Por último, la dimensión correspondiente a **administración del recinto deportivo**, recoge temáticas que serán fundamentales para el desarrollo y mantenimiento del nuevo recinto deportivo.

Las dimensiones mencionadas anteriormente, tienen su fundamentación técnica en dos documentos elaborados en base a la comunidad de trabajo. El primero de ellos corresponde al **diagnóstico participativo comunitario**, elaborado en el año 2015 por motivo de práctica profesional de trabajo social. Y el segundo corresponde al **proceso de capacitación** realizado por el actual equipo responsable en el año 2016.

Mapa conceptual propuesta de mejora e implementación año 2017

Figura 7.

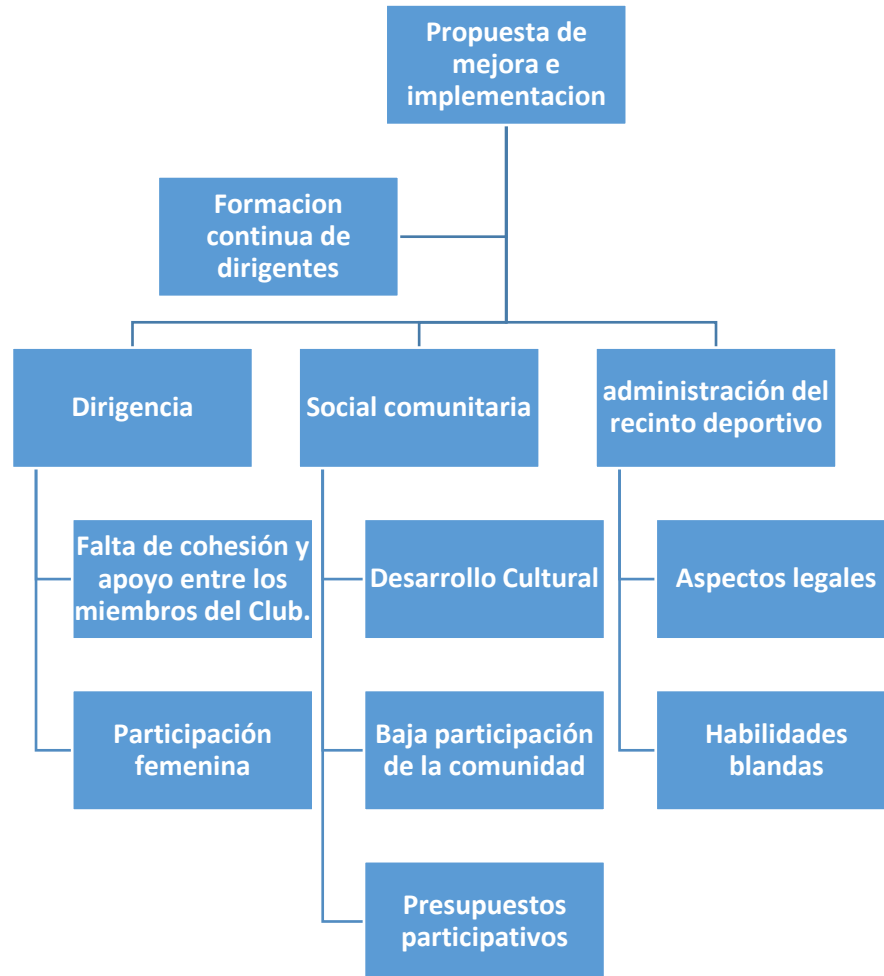


Figura 7. Áreas de propuestas de implementación para la mejora continua del proceso durante el año 2017. Elaboración propia.

Propuesta de mejora

Tema	Baja participación de la comunidad
Área	Social-comunitaria
Responsables	Profesional APSC
Alcance	Comuna de Quilota, sector 4 EL Bajío en conjunto con sus respectivas unidades funcionales
Respaldo técnico	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diagnostico participativo comunitario Club deportivo “Juventud” el Bajío (Septiembre- Octubre- Noviembre del 2015). ✓ Proceso de Intervención , capacitaciones sector 4 el bajío (Julio-Agosto-Septiembre del 2016)
Fundamentación	
<p>Durante el proceso de capacitación, el equipo responsable de llevar a cabo el proceso, realiza una invitación abierta a la comunidad para que sus dirigentes y miembros significativos se adhieran al proceso que se estaba impartiendo. El equipo logra apreciar un rechazo de parte de los miembros de las diferentes juntas de vecinos, señalando estos de <i>que el proceso que se imparte no los afecta directamente a ellos</i>. Por otra parte, los miembros de club deportivo en las sesiones de diagnóstico, logran reconocer como un problema del club la falta de participación de la comunidad en la cual están insertos, reconociendo que existen problemas de seguridad y de rechazo que impide que la gente del bajío participe en las actividades deportivas y sociales.</p> <p>Considerando ambos factores, es necesario realizar un trabajo en conjunto con los miembros de las organizaciones comunitarias funcionales y los miembros de la directiva del club.</p>	

Plan de trabajo			
Momento	Nombre	Descripción	involucrados
Etapa 1	Contacto con la comunidad	<i>El primer contacto hacia la comunidad por parte del club deportivo, comienza con la formación de vínculos. Para facilitar el proceso, se debe recurrir al apoyo territorial del sector, quien puede facilitar los contactos al club.</i>	Directivas Juntas de vecinos sector 4 el bajo. Apoyo territorial sector 4 APSC.
Etapa 2	Socialización y entrega de información acerca del proyecto	<i>Se da a conocer el proyecto, los beneficios de su implementación, los detalles técnicos, la administración, etc. Esto con el fin de que la comunidad esté al tanto de la inversión que se realizará en su sector.</i>	Municipio Miembros de la directiva club deportivo. Miembros de la directiva juntas de vecinos sector 4 el bajo.
Etapa 3	Jornadas de dialogo y discusión	<i>Los involucrados tienen opiniones divididas acerca de los temas que involucra el proyecto. Con el fin de generar una mayor participación de la</i>	Municipio Miembros de la directiva club deportivo.

		<i>comunidad en los asuntos del club, se debe discutir y solucionar diferencias que se tienen acerca de cada una de las partes.</i>	Miembros de la directiva juntas de vecinos sector 4 el bajo.
Etapa 4	Jornadas de compromiso entre las partes involucradas	<i>Con los problemas identificados, se debe dar paso a las soluciones que estén al alcance de los involucrados, esto con el fin de generar una mayor armonía entre las partes, y así poder hacer el uso correspondiente al nuevo recinto deportivo.</i>	Miembros de la directiva club deportivo. Miembros de la directiva juntas de vecinos
Cambios/modificación			
<i>Construcción de una sociedad civil comunitaria y autosuficiente capaz de ser participe en los procesos de planificación, toma de decisiones y la ejecución de las acciones.</i>			

Tema	Falta de cohesión y apoyo entre los miembros del Club.
Área	Dirigencia del Club.
Responsables	Miembros de la directiva del club deportivo Juventud el Bajo. Miembros significativos.
Alcance	Club deportivo Juventud el bajo.
Respaldo técnico	✓ Diagnostico participativo comunitario Club deportivo "Juventud" el Bajo (Septiembre-

Octubre-Noviembre del 2015).			
Fundamentación			
<p>El Equipo responsable determina que existen situaciones en donde se ha podido apreciar una falta de unidad al interior de la organización. No obstante, el club deportivo, durante sus sesiones diagnósticas, también reconocen momentos en donde la falta de unidad, de apoyo y de división de tareas, han perjudicado el óptimo funcionamiento del club. Además, esta falta de cohesión repercute en diferentes ámbitos de la organización comunitaria funcional, uno de estos es el desempeño futbolístico del club, en donde priman los interés individuales por sobre el colectivo, y en instancias en donde la división de tareas es fundamental para la continuidad y funcionamiento del club, esto último, provoca que solamente algunos miembros realicen tareas, dejando de lado la participación del resto de los miembros.</p>			
Plan de trabajo			
Momento	Nombre	Descripción	involucrados
Etapa 1	Jornadas de discusión	Instancias en donde los miembros del club se cuestionan en el momento en que se encuentran, considerando las falencias que logran reconocer a simple vista. El tema de la cohesión y apoyo debe estar presente en estas jornadas. Se pueden emplear el uso de técnicas como la lluvia de ideas, para facilitar el proceso.	Directiva Club deportivo. Miembros Club deportivo.
Etapa 2	Inclusión de	Se realiza un llamado abierto,	Directiva Club

	miembros a instancias de participación	con fin de reconocer a posibles miembros potenciales del club deportivo, esto busca incrementar el número de participantes en las diferentes áreas que desarrolla la organización. Cabe destacar que la motivación es fundamental por parte de los miembros de la directiva, ya que son estos quienes deben incentivar al resto a trabajar en conjunto por el club deportivo.	deportivo. Miembros Club deportivo. Posibles miembros potenciales.
Etapa 3	Jornada de discusión de asuntos relacionados al futbol	Instancia similar a la reunión semanal que se desarrolla en el club, la diferencia radica en que esta reunión se debe tocar temas relacionados al desempeño colectivo en el futbol, ya sean elementos propios del deporte como, jugadas, estrategias, etc. O temas relacionados a la organización y planificación de eventos relacionados al futbol.	Directiva Club deportivo. Miembros Club deportivo. Posibles miembros potenciales.
Etapa 4	Jornada de discusión de procesos	Instancia similar a la reunión semanal que se desarrolla en el club, la diferencia radica en	Directiva Club deportivo. Miembros

	directivos	que esta reunión se debe tocar temas relacionados al mantenimiento y desarrollo del recinto deportivo, considerando las temáticas fundamentales del proceso de capacitación.	Club deportivo. Posibles miembros potenciales.
Etapa 5	Delegación de tareas a los miembros del club	Reconociendo la adición de miembros al club deportivo, se delegan tareas a estos, con el fin de dividir la carga de deberes que existe en los miembros activos. El generar que todos los miembros presenten un grado más elevado de responsabilidad, permitiendo un mayor dinamismo al interior del club	Directiva Club deportivo. Miembros Club deportivo. Posibles miembros potenciales.
Cambios/modificación			
<i>Club deportivo cohesionado, que se caracteriza por la participación activa de sus miembros en el desarrollo institucional de este.</i>			

Tema	Desarrollo Cultural
Área	Social-comunitaria
Responsables	Presidente club deportivo. Representantes organizaciones culturales.

	Oficina de Comunicación y Cultura		
Alcance	Comuna de Quillota, sector 4 el bajo.		
Respaldo técnico	✓ Diagnostico participativo comunitario Club deportivo “Juventud” el Bajo (Septiembre-Octubre-Noviembre del 2015).		
Fundamentación			
<p>El club deportivo juventud, concentra sus actividades netamente en el plano del deporte del futbol, dejando de lado otras disciplinas. Más aun, el club dentro de sus principios al momento de su conformación, consideraba el desarrollo de la cultura. Los miembros del club reconocen que no han creado instancias permanentes en donde las organizaciones culturales del sector se vinculen o hagan uso de la cancha del bajo. Esto se debe a la falta de vinculación y a la inseguridad de realizar actividades en este lugar debido a las condiciones en las que se encuentra actualmente (falta de luminaria, señalización).</p> <p>El proyecto de reposición de la cancha, da solución a la mayoría de las causas de este problema (infraestructura y seguridad) por ende, será deber de la directiva del club junto con sus miembros activos, realizar una vinculación con el resto de las organizaciones culturales, esto con el fin de lograr un nexo permanente entre ambos actores, en beneficio de la comunidad.</p>			
Plan de trabajo			
Momento	Nombre	Descripción	Involucrados
Etapa 1	<i>“Análisis de las agrupaciones culturales de la comuna y del sector”.</i>	Se debe acudir a los profesionales de la oficina de comunicación y cultura, y al apoyo territorial del sector 4 el Bajo. Esto con el fin de que puedan	Profesional oficina de comunicación y cultura. Directiva y miembros del

		entregar los números y direcciones de las agrupaciones culturales activas y que tengan su personalidad jurídica al día.	club deportivo.
Etapas 2	<i>“Generación de red con las agrupaciones culturales”.</i>	La directiva o los miembros activos del club, deben realizar el primer contacto con las agrupaciones culturales.	Directiva y miembros del club deportivo.
Etapas 3	<i>“Exposición del proyecto reposición del recinto deportivo”.</i>	Lograr que los miembros del club, expongan el proyecto ante los representantes de las agrupaciones culturales, esto con el fin de mostrar el proyecto terminado, el modo de uso y los beneficios de los cuales pueden ser parte.	Representante Organizaciones cultural. Municipio. Directiva y miembros del club deportivo.
Etapas 4	<i>“Jornada de acuerdos y compromisos”.</i>	Esta jornada, se puede realizar en conjunto con la etapa anterior. Se pretende determinar de qué manera las agrupaciones culturales pueden aportar al desarrollo del club deportivo y al nuevo recinto deportivo.	Directiva y miembros del club deportivo. Representante Organizaciones cultural.

Cambios/modificación

Club deportivo, social y cultural, que promueve el desarrollo de la cultura y las artes en sus diferentes formas de expresión.

Tema	Participación femenina
Área	Dirigencia del Club.
Responsables	Miembros de la directiva del club deportivo Juventud el Bajío. Miembros significativos.
Alcance	Sector 4 el bajío. Club deportivo Juventud.
Respaldo técnico	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diagnostico participativo comunitario Club deportivo "Juventud" el Bajío (Septiembre-Octubre-Noviembre del 2015). ✓ Proceso de Intervención, capacitaciones sector 4 el bajío (Julio-Agosto-Septiembre del 2016).

Fundamentación

Durante los procesos de intervención realizados en el club se va podido visualizar la falta de participación femenina en los diferentes espacios que se han abierto por parte del equipo responsable. Durante las sesiones de diagnóstico no se registró a ninguna mujer como parte del grupo de participantes. En cambio durante el proceso de intervención con las capacitaciones, se logra visualizar a una mujer, sin embargo es el mínimo en comparación con el resto de los participantes.

Por parte, el club reconoce que la participación femenina es baja, dando como razón que la liga femenina o la asociación de futbol femenino forma parte de asuntos ajenos al club. Además, dentro del club no se han podido abrir espacios en donde se fomente el deporte femenino, esto producto de

los recursos monetarios y materiales con los que cuentan actualmente.
El hecho de querer incorporar a mujeres a las diferentes actividades del club deportivo, proporcionaría una organización funcional comunitaria de manera inclusiva, en donde se abren espacios para todos aquellos y aquellas que quieren ser parte del club deportivo.

Plan de trabajo*

Momento	Nombre	Descripción	Involucrados
Etapa 1	<i>“Analizar la rama de deporte femenino perteneciente a la ciudad de Quillota”.</i>	Programas deportivos que se implementan en la comuna y que estén focalizados en el deporte femenino, ya sean colectivos o individuales. Se deben considerar aquellos deportes que pueden ser desarrollados en el nuevo recinto deportivo, considerando la infraestructura y las dimensiones de la cancha.	Casa del deporte. Directiva y miembros del club deportivo.
Etapa 2	<i>“Estudio de potenciales miembros femeninos”.</i>	Llevar a cabo un estudio para identificar potenciales miembros femeninos que manifiestan interés por vincularse de alguna forma al club deportivo.	Directiva y miembros del club deportivo.
Etapa 3	<i>“Conformación de divisiones femeninas”.</i>	Si el número de integrantes femeninas lo permite, el club puede crear una	Casa del deporte (div.fem.)

		división femenina en sus diferentes categorías, esto con el fin de incluirlas en torneos y campeonatos de la zona.	Mujeres Sector 4 el Bajío.
Etapa 4	<i>“Uso y manejo del recinto deportivo”.</i>	<i>Que los miembros potenciales femeninos conozcan asuntos ligados a la institucionalidad del club, ya sean reuniones, organización de actividades, manejo del recinto deportivo.</i>	Directiva y miembros del club deportivo. Mujeres Sector 4 el Bajío.
Cambios/modificación			
<i>Club deportivo que trabaja bajo una mirada inclusiva e integradora.</i>			

Tema	Presupuestos participativos
Área	Social-comunitaria
Responsables	Profesional APSC
Alcance	Comuna de Quillota, sector 4 EL Bajío en conjunto con sus respectivas unidades funcionales
Respaldo técnico	✓ Proceso de Intervención, capacitaciones sector 4 el bajío (Julio-Agosto-Septiembre del 2016).
Fundamentación	
Uno de los ejes temáticos que se consideraban en el proceso de intervención, decía relación con los presupuestos participativos, en esto punto se buscaba que la comunidad en cuestión fuese capaz de idear un proyecto y hacerlo concursable siguiendo las bases que entregaba el municipio. El quipo responsable tenía por efecto trabajar este tema durante el mes de agosto del 2016, sin embargo, hasta	

esa fecha no fue posible concebir las bases de los presupuestos participativos 2016, es por esto que se trabajó solamente en las ideas generales que involucra idear un proyecto.

Es por lo anterior, que el club deportivo no realizó el “ejercicio” de participar en este proceso, es por esto que el equipo responsable considera que en una nueva oportunidad, el club debe recibir la capacitación correspondiente para poder participar de este proceso de manera óptima, recibiendo las indicaciones necesarias.

Plan de trabajo*			
Momento	Nombre	Descripción	Involucrados
Etapa 1	<i>“Identificación de fechas”.</i>	Dirigirse a los organismos municipales correspondientes, con el fin de delimitar fechas para la formulación y postulación de un proyecto. Los meses corresponden a: Septiembre-Octubre-Noviembre. El estudio de los plazos de los presupuestos participativos tiene como finalidad de coordinar los tiempo que este proceso involucra (creación, revisión y postulación de proyecto).	Directiva y miembros del club deportivo.
Etapa 2	Estudio de las Bases.	En esta etapa, implica el conocer el reglamento y las limitaciones que presenta el programa del año correspondiente. El estudiar las bases de los PP, permite visualizar la dirección	Directiva y miembros del club deportivo. Organismo Municipal

		que tomará el proyecto, además las bases se van actualizando cada año, dado que el municipio busca darle un enfoque diferente cada año, con el fin de adecuar los PP a las necesidades de la comuna de Quillota.	corresponde nte.
Etapa 3	Gestionar asesoría para verificación de documentos	Lograr que el proyecto sea sometido a revisión ante profesionales del municipio de Quillota que tengan experiencias en postulación de proyectos concursables.	Directiva y miembros del club deportivo. Apoyo territorial APSC. UGI. Gobernación.
Cambios/modificación			
<p><i>Club deportivo que posee un manejo considerable de habilidades asociadas a la gestión de recursos financieros. Además, participa activamente en el programa de “presupuestos participativos de la ciudad de Quillota” en donde es capaz de tomar problemas, tanto de la comunidad como de su propio club, con el fin de dar solución a través de los aportes municipales.</i></p>			

Tema	Habilidades blandas
-------------	----------------------------

Área	Administración recinto deportivo. Dirigencia club deportivo.
Responsables	Profesional APSC. Miembros de la directiva del club deportivo Juventud el Bajío. Miembros significativos.
Alcance	Club deportivo juventud el bajo
Respaldo técnico	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diagnostico participativo comunitario Club deportivo “Juventud” el Bajío (Septiembre-Octubre-Noviembre del 2015). ✓ Proceso de Intervención , capacitaciones sector 4 el bajo (Julio-Agosto-Septiembre del 2016)
Fundamentación	
<p>Durante el proceso de intervención se realizaron talleres en donde se trabajó el manejo de habilidades blandas, en donde las temáticas asociadas al liderazgo, trabajo en equipo y manejo de conflictos fueron expuestas por el equipo responsable. Además estos ejes temáticos fueron trabajados mediante dinámicas de grupo, dando resultados favorables por parte del equipo responsable y de los participantes.</p> <p>Considerando lo anteriormente expuesto, es necesario volver a trabajar estas dinámicas asociadas al manejo de habilidades dado que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El tema de la responsabilidad, como eje temático central no se trabajó en ninguna sesión, esto debido a que a se programó los diferentes talleres en relación a los temas que se consideraban de máxima prioridad. • Durante el proceso de intervención, se logra visualizar falencias en el ámbito de la responsabilidad y compromiso por parte de algunos de los participantes. Considerando que la administración del recinto 	

deportivo requiere de personas que sean responsables y comprometidas con el proyecto, es necesario trabajar el tema de la responsabilidad.

Plan de trabajo

Momento	Nombre	Descripción	Involucrados
Etapa 1	<i>“Auto cuestionamiento”.</i>	Los miembros involucrados en este proceso, sean capaces de cuestionarse su rol dentro de la organización, considerando su grado de responsabilidad y compromiso en las diversas áreas del recinto deportivo. El auto cuestionarse permitirá a los miembros determinar su grado de vinculación y compromiso con el club, a partir de este punto se deben implementar dinámicas que permitan el desarrollo de la responsabilidad en sus miembros.	Directiva y miembros del club deportivo. Equipo Responsable (profesional municipio).
Etapa 2	<i>“Compromisos y metas alcanzables”.</i>	Similar a la etapa anterior, se espera que los miembros sean capaces de adquirir tareas y compromisos con el club, con el fin de visualizar una mejora en la realización	Directiva y miembros del club deportivo. Equipo Responsable

		de estas. Se espera que estas tareas sean sencillas, tales como la puntualidad en las reunión, entrega de documentos en los plazos acordados, etc.	(profesional municipio).
Etapa 3	<i>“Administración y toma de decisiones en el nuevo recinto deportivo”.</i>	En esta etapa, el quipo responsable debe exponer las consecuencias que provocaría una mala administración del recinto deportivo. Las principales falencias que se deben exponer son: <ul style="list-style-type: none"> - Mala mantención de la cancha de pasto sintético. - Procesos institucionales deficientes. - Déficit monetario. 	Directiva y miembros del club deportivo. Equipo Responsable (profesional municipio).
Cambios/modificación			
<i>Club deportivo que se caracteriza por poseer miembros activos y comprometidos con el desarrollo y mantención de la institución. En donde la responsabilidad y la cooperación son fundamentales para el progreso del recinto y del sector en el cual están inmerso.</i>			

Tema	Aspectos legales
Área	Administración recinto deportivo

Responsables	Profesional Casa del deporte Miembros de la directiva del club deportivo Juventud el Bajío. Miembros significativos.		
Alcance	Club deportivo juventud el bajío		
Respaldo técnico	<ul style="list-style-type: none"> Proceso de Intervención, capacitaciones sector 4 el bajío (Julio-Agosto-Septiembre del 2016). 		
Fundamentación			
<p>El proceso de capacitación comenzó con el tema legal, en donde se trabajó con tres leyes que son fundamentales para la administración del recinto deportivo (ley de deporte, ley de junta de vecinos, y ley de donaciones). Si bien, el equipo responsable fue capaz de exponer este tema de manera satisfactoria, es necesario retomar el tema legal dado que:</p> <ul style="list-style-type: none"> El club deportivo constantemente debe estar al tanto del tema legal que los involucra. Es por esto que es necesario que estudien y aprendan estos contenidos, debido a que es posible que las leyes se vayan actualizando, por ende requieren ser vistas nuevamente. Asistir a instancias de capacitaciones por parte de equipo de profesionales competentes en el tema. En este caso, el IND realiza capacitaciones durante el año que pueden ser de ayuda al club. Ley Participación ciudadana 			
Plan de trabajo*			
Momento	Nombre	Descripción	Involucrados
Etapa 1	<i>“Repaso ley del deporte”.</i>	Si la ley ha sido actualizada y/o modificada, hacer hincapié en los siguientes	Abogado y/o profesional casa del

		<p>apartados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consejos consultivos. - Requisitos para conformación de clubes deportivos. - Estatutos de la organización comunitaria funcional. 	<p>deporte. Directiva y miembros del club deportivo.</p>
Etapa 2	<i>“Repaso ley junta de vecinos”.</i>	<p>Si la ley ha sido actualizada y/o modificada, hacer hincapié en los siguientes apartados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Derechos y obligaciones. - Funciones de la organización. - Conformación de organizaciones funcionales comunitarias. - Vigencia y actualización de personalidad jurídica. 	<p>Abogado y/o profesional casa del deporte. Directiva y miembros del club deportivo.</p>
Etapa 3	<i>“Repaso y estudio ley de donaciones”.</i>	<p>Si la ley ha sido actualizada y/o modificada, hacer hincapié en los siguientes apartados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quienes tienen beneficio de esta ley 	<p>Abogado y/o profesional casa del deporte. Directiva y miembros del</p>

		(organizaciones y privados). - Tipos de proyectos permitidos.	club deportivo.
Etapa 4	“Estudio ley sobre asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública Ley 20.500”	Se debe trabajar en profundidad con esta ley, debido a la importancia para las organizaciones comunitarias. Un estudio de cada uno de sus puntos, permitirá que los miembros del club adquieran conocimientos acerca de los deberes y derechos que tienen como unidad. Se puede trabajar con esta ley en las diferentes etapas, debido a que se complementa con las anteriores leyes expuestas.	Abogado y/o profesional casa del deporte. Directiva y miembros del club deportivo.
Cambios/modificación			
Club deportivo que presenta un conocimiento considerable de las leyes asociadas al funcionamiento de las organizaciones funcionales comunitarias.			

Reflexiones y conclusiones finales.

Conclusiones del proceso y aportes al Trabajo Social

El proyecto de título realizado por el equipo de estudiantes de trabajo social durante el año 2016, buscaba **la formación de dirigentes deportivos** a través de capacitaciones, las cuales trataban diferentes temáticas que eran necesarias para lograr la óptima administración del nuevo recinto deportivo a realizar en el sector 4 El bajío de Quillota.

El proceso se realiza en el marco contextual del proyecto “reposición el recinto deportivo el bajío Quillota”, el cual es desarrollado por el equipo técnico de SECPLAN Quillota y financiado con el fondo de desarrollo regional FNDR.

A partir del proceso desarrollado en este Proyecto de título se presentan aquellos aportes y conclusiones que pueden contribuir al desarrollo del Trabajo Social en el ámbito de la gestión, en una nueva área para esta profesión: Deporte; considerando a la comunidad cercana como foco de desarrollo y progreso social mediante la formación dirijencial de espacios públicos como respuesta a la recuperación de espacios públicos.

Es necesario explicitar que el equipo encargado del proceso de intervención tomo el Ciclo de Deming en sus tres primeras etapas para ser desarrolladas, mientras que la etapa de Actuar fue enfocada desde una propuesta de implementación y mejora continua para ser posiblemente ejecutada por la Ilustre Municipalidad de Quillota durante el año 2017.

Conclusiones Metodológicas del proceso

- A. La metodología utilizada tiene como característica la utilización de códigos y un lenguaje simple, la cual apunta a una implementación cercana a la población objetivo considerando sus particularidades (nivel educacional), que permite la participación activa de los sujetos de intervención y una identificación con el proceso del cual forman

parte al comprender las etapas de su desarrollo y como involucrarse de manera de aportar significativamente. Esta situación se ve plasmada en las propuestas de mejora continua realizadas en conjunto con el equipo de proyecto de título, sujetos de intervención y profesionales de la I. Municipalidad de Quillota.

- B. La flexibilidad como característica propia de la metodología apporto en gran medida a la implementación del proceso, debido a que el Ciclo de Deming al apostar por la mejora continua en procesos de gestión permite su aplicación en instancias donde no hay una rigurosidad organizacional en los procesos organizativos internos, logrando que estos puedan ser mejorados constantemente mediante el desarrollo de los elementos propios de la gestión establecidos por las normas ISO para ser considerada de calidad y todo lo que esto conlleva.
- C. El rasgo de adaptabilidad en áreas ajenas al ámbito empresarial e institucional, pudiendo ser aplicado en instancias sociales para fines de mejoramiento comunitario mediante la organización interna y gestión de calidad. Esta situación permite generar instancias de progreso social comunitario e identidad territorial mediante el trabajo conjunto apostando a la resolución de problemáticas sociales reales con objetivos concretos, procedimientos efectivos, eficaces y siendo evaluados constantemente para su mejora en concordancia con su visión y misión interna
- D. La lógica circular de la metodología permite un ordenamiento por procesos que considera un futuro cercano para el trabajo continuo, lo cual permite subsanar aquellos problemas y errores visibilizados durante su desarrollo actual para la formulación de directrices que llevaran a la mejora del proceso total.
- E. Otra característica fundamental de la metodología es su capacidad de ordenamiento temporal en su registro, esto quiere decir que el Ciclo de

Deming al ser flexible y adaptable según la necesidad de puesta en marcha de cada situación, presenta saltos entre procesos y tiempos que ocurren constantemente, pero que el equipo de trabajo ordena según la posibilidad entregada por la metodología favoreciendo su comprensión en un documento concreto y de fácil interpretación. De lo contrario, o utilizando un registro continuo de otra metodología al ser llevada a un documento concreto sería de alta complejidad para el lector y aquellas personas que no participaron del proceso.

Conclusiones temáticas del proceso.

El proceso de capacitación empleado al sector N°4 de El Bajío, consideró diversas temáticas formativas para los futuros dirigentes deportivos del sector que estarán a cargo del nuevo recinto deportivo. Si bien, fueron múltiples los temas trabajados, el eje temático central corresponde a la **recuperación de espacios públicos**, dado que el proyecto de reposición financiado con el fondo FNDR, pretende dar un nuevo y mejor uso a la actual cancha natural. Las actuales condiciones de la cancha generan un rechazo de parte de la comunidad, en donde el estigma social, la delincuencia del sector, la poca iluminación y seguridad del perímetro de la cancha permiten evidenciar un espacio que no se ha podido aprovechar su máximo potencial, el desarrollo deportivo del sector en su máxima expresión.

Es por esto que la recuperación de espacios apunta al progreso del sector, en donde esta inversión en materia deportiva y comunitaria permitirá el desarrollo de los ciudadanos y ciudadanas. Además el recuperar un espacio como este, permitirá que el sector cambie su imagen, o mejor dicho su estigma social que carga esta comunidad.

El hecho de trabajar esta temática con los participantes del proceso de capacitación, permitió dar cuenta de cual importante es invertir en

comunidades como esta, con el fin de alcanzar el progreso social de sus habitantes en sus diferentes áreas de la vida.

Considerando los temas trabajados durante el proceso de capacitación para dirigentes deportivos, se puede concluir de la siguiente manera:

- A. Aspecto legal, corresponde al primer tema trabajado, en donde se puede visualizar que los participantes adquirieron conocimientos legales que los involucra directamente al funcionamiento de la organización comunitaria funcional. El adquirir conocimientos legales en materia deportiva y comunitaria, les permitirá el óptimo funcionamiento del nuevo recinto deportivo, y podrán hacer frente a temas legales que pueden interferir en el mantenimiento y desarrollo del recinto deportivo.
- B. Aspecto financiero, corresponde al manejo contable básico que deben poseer los dirigentes deportivos. El hecho de haber trabajado temas asociados a la contabilidad, permite proyectar que los dirigentes deportivos sean capaces de llevar la contabilidad del recinto. Este ítem temático fue fundamental, debido a que el mantenimiento y desarrollo del recinto deportivo se realiza a través de las actividades que dejan ingresos monetarios. Un buen manejo contable de parte de sus miembros, permitirá invertir en nuevas adquisiciones en beneficio del desarrollo del club y del recinto.
- C. Habilidades blandas, el manejo de las habilidades sociales, considerando como fundamentales el liderazgo y el trabajo en equipo, ambas trabajadas en las sesiones de capacitación, permitió que los participantes adquirieran un conocimiento acerca de los perfiles que deben tener aquellas personas que quieren estar al mando del recinto. Trabajar habilidades blandas en los dirigentes deportivos permite que estos sean personas con mayores capacidades dirigencial y

administrativas, en beneficio de llevar adelante la organización y los miembros que la componen.

- D. Gestión de eventos deportivos: proyectos. En este ítem temático permite que el equipo responsable entregue conocimientos relacionados a la formulación de proyectos tomando como referencia la metodología de marco lógico, esto con el fin de que los futuros dirigentes deportivos sean capaces de encontrar formas de financiamiento, a través de los fondos concursables, esto con el fin de poder adquirir recursos monetarios que serán invertidos en el recinto deportivo y en las personas que están vinculadas a este.
- E. Gestión de eventos deportivos, el desarrollo de este tema buscaba que los miembros fuesen capaces de organizarse de manera ideal, dado que el nuevo recinto involucra la articulación de diversos recursos y personas que estén a cargo de este. Es por esto que los dirigentes deben ser capaces de tener un orden y planificación al momento de administrar el nuevo recinto.
- F. Infraestructura y Equipamiento Deportivo, primero se entregaron conocimientos asociados al uso de extintores por parte del profesional Carlos Palacios Valdés (prevencionista de riesgo), esto con el fin de poder prever acontecimientos catastróficos que pueden interferir en el funcionamiento del recinto deportivo y dañar la infraestructura de este. (inicio de fuego, peleas por bengalas, etc.)

En segundo lugar, se entregaron conocimientos acerca del manejo de la cancha de pasto sintético, la cual consta de las recomendaciones para el uso y mantención de este tipo de pasto. Esto con el fin de poder minimizar el máximo de posibilidades de dañar la cancha. Los dirigentes adquirieron conocimientos acerca de la mantención y cepillado de la cancha, con el fin de poder darle un uso correcto en óptimas condiciones.

Por último, se entregaron conocimientos acerca del manejo de equipo electrógeno, maquinaria fundamental para el proceso de luminaria del recinto deportivo. Los futuros dirigentes deportivos adquirieron conocimientos acerca del funcionamiento de este tipo de motor, con el fin de poder controlarlo para dar iluminación a todo el recinto deportivo.

Aportes para Trabajo Social

El presente proyecto de título dio paso a la posibilidad de adentrarse a una dimensión no tradicional dentro del Trabajo Social como lo es el Deporte, a partir de la cual se desprende la necesidad de potenciar nuevas áreas de conocimiento como herramienta de progreso social, identidad territorial e innovación continua mediante las posibilidades que entrega esta temática.

En esta ocasión, mediante la recuperación de espacios públicos como marco de la intervención realizada, el deporte se visibilizó como un elemento cohesionador dentro de una unidad vecinal determinada, caracterizada y estigmatizada por la vulnerabilidad social, pero que a través de la actividad deportiva –principalmente por el Fútbol- ha sido reconocida dentro de la comuna de Quillota como un territorio de deportistas amateur con reconocimientos incluso a nivel regional en ocasiones reiteradas, situación que fue aprovechada para potenciar el rendimiento a través de la búsqueda de un complejo deportivo comunitario en vísperas de los proyectos del Tricentenario de Quillota.

Esta oportunidad ha sido aprovechada por profesionales Trabajadores Sociales para entregar aquella visión social holística característica que permita mejorar las condiciones de bienestar social no solo de las organizaciones funcionales del territorio, sino que apunta a todas las personas de la comuna de Quillota según su lineamiento de Felicidad.

El principal aporte del presente proyecto de título para la profesión es la posibilidad de desarrollar un área de Especificidad a través de la gestión de calidad aplicada en las organizaciones funcionales comunitarias.

Actualmente el mundo laboral para el Trabajo Social se encuentra en constante disputa de límites profesionales con otras carreras de las ciencias sociales, debido a requerimientos institucionales de perfiles y habilidades personales que sitúan a cualquiera de estos profesionales en áreas que antiguamente eran propias del Trabajo Social, perdiendo terreno debido a una falta de especificidad temática que a su vez es su especificidad de manera difusa: Su visión holística.

A partir del proyecto de título es posible desarrollar un área que lleve al Trabajo Social a una Especificidad temática que complemente aquella visión Holística propia, donde la gestión de calidad sea un elemento de aplicación en el ámbito comunitario, permitiendo a las organizaciones de menor envergadura –en relación a su ámbito de aplicación original: Empresas - desarrollarse bajo los mismos estándares de calidad que guíen sus objetivos y procedimientos en búsqueda de una mejora social continua. Esto es factible mediante la especialización de los dirigentes comunitarios, convirtiendo al Trabajador Social en un educador social garante de progreso social mediante una labor constante y aplicación para la generación de experiencias homologas, tanto en la misma dimensión deportiva como en otras áreas específicas, buscando además la mejora continua en las mismas.

Conclusiones individuales

Tomando como referencia la experiencia de proyecto de título, es posible concluir acerca de varios aspectos recogidos desde este proceso. Uno de ellos es el manejo de trabajo bajo los niveles de intervención de grupo y comunidad, en ambos sujetos de intervención si pudo realizar un trabajo óptimo, en donde el equipo responsable y los sujetos que recibían la intervención trabajaron en conjunto, con el fin de poder desarrollar el programa de capacitación de forma óptima. En lo personal, poder desarrollarse como profesional frente a una comunidad, ha permitido desarrollar competencias personales y profesionales, que antes del desarrollo de este proceso no me podía visualizar a simple vista, es por esto que una de las principales conclusiones de este proceso se relaciona directamente en mi capacidad profesional para poder trabajar en grupo y comunidad.

Otra conclusión de este proceso, va de la mano con las prácticas profesionales, está relacionada con el manejo del área de “gestión municipal”, haber estado alrededor de un año y tres meses en la Ilustre municipalidad de Quillota, me permitió adquirir este tipo de conocimiento y conocer acerca de estas instituciones y sobre la oferta programática que tienen en beneficio de la comunidad. Además poder conocer acerca de la gestión municipal, como administran y ordenan una institución con cientos de funcionarios. El haber podido realizar mis primeras experiencias profesionales en esta área me permitieron poder desarrollarme como profesional con dominio del área de gestión municipal.

Por último, una conclusión que se relaciona con las dos anteriores, es acerca del programa de capacitación empleado en el sector del Bajío, el haber estudiado diversas materias acerca de lo que implica la formación de dirigentes deportivos, me permitió tener un dominio en un tema

extremadamente ajeno a mi persona, ya sea en lo personal como profesional. Más allá del manejo teórico que puede implicar la administración de un recinto deportivo, también debo reconocer el lado práctico, en donde vi el funcionamiento de recintos similares y se aprendía mirando el desempeño de otros profesionales de áreas completamente diferente a la mía.

Pedro Carroza Villarroel.

Conclusiones individuales

La tesis realizada permitió trabajar con una metodología diferente a la conocida en las aulas de clases, por lo que genero un conocimiento metodológico nuevo para la estudiante y permitió a su vez visualizar la metodología como algo modificable de acuerdo a la situación que lo amerite, para lograr lo que se busca llevar a cabo en la intervención misma.

La experiencia permitió trabajar con otras instituciones y conocer el contexto laboral municipal de la comuna de Quillota. Y permitió trabajar la disciplina de trabajo social en un contexto poco común como lo es el área de deporte, ya que esta temática no es propia o identificable a la carrera por lo que es un área nueva que permite conocer las diversas dimensiones de las personas en este contexto con sus beneficios, intervenciones y procedimientos a realizar, para adquirir los recursos que se visualicen como necesarios para la continuidad de la actividad realizada por los individuos, grupos y/o comunidades insertas en esta área y contexto.

Las temáticas abordadas en la realización de las capacitaciones, fueron aprendizajes otorgados por los profesionales que accedieron a trabajar en esta tesis y enseñaron los conocimientos de su experticia profesional tanto a los sujetos de intervención como a los tesisistas.

Las gestiones realizadas y los protocolos a seguir permitieron conocer los procedimientos necesarios para la obtención de recursos y para la obtención de información que fue requerida para la realización de la tesis y el trabajo de gestión e intervención que se refleja en ella.

Los profesionales que fueron parte de esta experiencia asociados a el área municipal permitieron llevar a cabo este proyecto de título, a través de diversas formas de ayuda, orientación y capacitación que se precisaba en su momento para obtener lo necesario y dar continuidad a la elaboración del

documento y continuidad de la intervención realizada con el club deportivo juventud del Bajo, perteneciente a la comuna de Quillota.

Y para finalizar la ayuda inagotable de la académica y profesora guía María Teresa Sánchez, permitió otorgarle una orientación, orden y claridad de principio a fin tanto al documento como a la intervención del proyecto de tesis realizado, lo cual se agradece y respeta por la disciplina exigida y los conocimientos otorgados en todo los procesos del proyecto de tesis realizado.

Camila Palacio Darrouy.

Conclusiones individuales

A partir de la experiencia desarrollada bajo el marco de proyecto de título es posible concluir que el proceso de planificación e implementación del ciclo de Deming ha permitido un aumento en las herramientas metodológicas propias y conocimientos profesionales que serán utilizados en ocasiones futuras, para resolver problemáticas sociales en situaciones que requieran de una mayor flexibilidad metodología sin perder una rigurosidad. Por otro lado, la experiencia vivenciada es un primer acercamiento al mundo laboral con un parámetro temporal que se extiende a lo largo del año, posibilitando la comprensión del mercado actual y las plazas disponibles para el desempeño del Trabajador Social, siendo visibilizados aquellos elementos indispensables para llevar a cabo el cumplimiento de las expectativas de un cargo

Para finalizar, es necesario relevar aquellos puntos que favorecieron la experiencia, siendo la I. Municipalidad de Quillota una gran fuente de apoyo, el club deportivo El bajo y dirigentes del sector; y por último, la Universidad de Valparaíso a través de un profesor guía que permitió establecer un marco de trabajo y de limitación de las tareas que llevaron a una implementación del ciclo de Deming de manera exitosa.

Javier Silva Quilodran.

Bibliografía

Bibliografía

❖ Libros

- Carmona, E. (1999). *Gestión local Participativa. Documento de Trabajo N° 40.*
- Carrasco, S. (1997). *Participación Local: Las organizaciones vecinales y la participación. Documento de Trabajo N° 20.*
- Colombo, E. (1999). *El Estado como paradigma de poder. El.* Buenos Aires: Altamira.
- División de organizaciones sociales. (2001). *GESTIÓN DIRIGENCIAL COMUNITARIA.* Santiago de Chile : .
- Mora, M. R. (2002). *La recuperación del espacio público para la sociedad ciudadana.* Caracas: Merida.
- Moragas, M. (1994). *Deporte y medios de comunicación. Sinergias crecientes.* Madrid: Telos.
- Toto, M. d. (2014). *Manual de Contabilidad Básica.* Pachuca de Soto: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- Zambrana, R. y. (1987). *Ocio y Deporte.* Madrid: Salvat.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos.* Bogotá: Mc Graw Hill.
- Española, R. A. (2014). *Diccionario de la lengua española.* España: Asociación de academias de la lengua española.
- Lanki. (2004). *Autogestión y globalidad .* Mondragón, Guipuzcoa: Lanki

❖ Tesis

Urtubia Sepulveda , T., Reyes Conzalez, C., & Pinto Alvarez, L. (octubre de 2014). Propuesta de implementacion de un sistemade mejoramiento continuo para el proceso de presupuestos participativos de la comuna de Quillota. Valparaiso.

Romero Gonzalez, R., Sasso Cordova , C., & Vallejo Guzman, M. (Noviembre de 2015). Calidad de Vida laboral de las y los docentes de los establecimientos educacionales de enseñanza media mixtos, municipalizados del plan de Valparaiso. Valpraiso.

Nahuelhén Castro, F. (Noviembre de 2015). DIAGNOSTICO ACERCA DEL DERECHO A LA NO DISCRIMINACION EN ALUMNOS ADOLESCENTES DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCACIONALES DE LA COMUNA DE OLMUE. Valparaiso.

Moyano Guerra, C., & Merino Orostica, R. (diciembre de 2009). Propuesta de implementacion de un sistema en mejoramiento continuo para el proceso de contratacion de personal docente a honorarios de la universidad de Valparaiso. Valparaiso.

❖ PáginasWeb

RAE. (11 de Abril de 2016). *Real Academia Española*. Obtenido de Real Academia Española: <http://dle.rae.es/?id=Olc8TGJ>

Cabero, E. S. (9 de Julio de 2013). *Gestion financiera, contabilidad, costo y presupuesto*. Obtenido de Gestion Financiera, contabilidad, costo y presupuesto: <http://misitiofranksajami.blogspot.cl/2013/07/gestion-financieracontabilidadcostos-y.html>

Chile, U. d. (03 de Febrero de 2014). *Habilidades Blandas: que son y porque es importante desarrollarlas*. Obtenido de Habilidades Blandas: que

son y porque es importante desarrollarlas:
<http://noticias.universia.cl/empleo/noticia/2014/02/03/1078831/habilidades-blandas-que-son-que-es-importante-desarrollarlas.html>

CORFO, C. d. (2014). *Emprendimiento en Chile hacia un modelo de segmentación*. Obtenido de *Emprendimiento en Chile hacia un modelo de segmentación*: <http://www.innovacion.cl/wp-content/uploads/2014/01/EMPREDIMIENTO-EN-CHILE.pdf>

Leiva, J. M. (20 de enero de 2015). *Habilidades blandas N1 Enero 2015*. Obtenido de *Habilidades Blandas N1 Enero 2015*: <http://www.selectum.cl/publicaciones/documentos/HBN%C2%B01,enero2015,Aprendizajedehabilidadesblandas.pdf>

❖ Revistas

Nisbet, R. (1979). La idea de progreso. *Revista Libertas*: 5, 1-2.