

CUADERNILLO DEL ESTUDIANTE

BLOQUE TEMÁTICO 1

Desarrollo de Habilidades
para la Vida y el Trabajo



HABILIDADES BLANDAS



MINISTERIO DE EDUCACIÓN
GUATEMALA



cooperación
alemana
DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT

giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

Desarrollo de Habilidades para la Vida y el Trabajo

BLOQUE TEMÁTICO 1

HABILIDADES BLANDAS

CUADERNILLO DEL ESTUDIANTE

Guatemala, 2024.



MINISTERIO DE EDUCACIÓN
GUATEMALA



cooperación
alemana
DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT

giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH



MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA

Anabella Giracca
Ministra de Educación

Francisco Cabrera
Viceministro Técnico de Educación

Donaldo Carias Valenzuela
Viceministro Administrativo de Educación

Romelia Mó
Viceministra de Educación Bilingüe e Intercultural

Edin López
Viceministro de Educación Extraescolar y Alternativa

Claudia Elizabeth Morales García de Ixquiac
Directora
Dirección General de Gestión de la Calidad Educativa

Revisión a cargo de
Clara Luz Solares de Sánchez
Profesional Técnica del Ciclo Diversificado

Ministerio de Educación
Dirección General de Gestión de Calidad Educativa
(Digecade)
Disponible en red: <http://mineduc.gob.gt/digecade>
©Ministerio de Educación (Mineduc)
6ª. Calle 1-87 zona 10.
T +502 24 11 95 95
I www.mineduc.gob.gt

Publicado por:
Deutsche Gesellschaft für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

Educación para la Vida y el Trabajo (EDUVIDA)

5ª. Avenida 17-49, zona 14
01014 Ciudad de Guatemala
T +502 23 15 82 00
I <https://www.giz.de/en/worldwide/72615.html>

Por encargo de:
Ministerio Federal de Cooperación Económica y
Desarrollo de Alemania (BMZ)

Director programa
Josef Ising

Autores
Fredy Waldemar Xocop Roquel
Sandra Consuelo Gonzalez Samayó

Ilustraciones
Yavheni de León

Diseño y diagramación
Sue Catalán
Luis Méndez

Guatemala, 2024.

Usted es libre de utilizar el material que figura en esta publicación, siempre y cuando no se use para fines comerciales, se dé el crédito de manera adecuada y, si se ha realizado cambios o adaptaciones, se indique correctamente, como lo advierten las normas estandarizadas internacionalmente.

El presente material educativo fue elaborado en el marco del contrato entre la Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) y el Ministerio de Educación de Guatemala (MINEDUC), para la ejecución del Programa Educación para la Vida y el Trabajo (EDUVIDA II), PN 16.2245.5. Por lo anterior, se entrega al MINEDUC para los usos que lo requiera, en el entendido de que dicha institución posee el derecho de adaptarlo, editarlo, imprimirlo y distribuirlo, según considere conveniente.

El uso de un lenguaje que no discrimine, ni marque diferencias entre hombres y mujeres es una de las preocupaciones de la GIZ. Sin embargo, no hay un acuerdo social, ni entre los lingüistas, sobre la manera de hacerlo en el idioma castellano. En tal sentido, y con el fin de evitar la sobrecarga gráfica que supondría utilizar "o/a" para marcar la existencia de ambos sexos, hemos optado por emplear el masculino genérico, reconocido por la Real Academia de la Lengua Española, en el entendido de que todas las menciones en tal género gramatical representan siempre a hombres y mujeres.



Estimado Estudiante:

Me da mucho gusto saludarte.

Pongo en tus manos este cuadernillo, pensando en que inicias una etapa de tu vida en la que se te abrirán las puertas al mundo laboral. Estoy convencida de que tu desarrollo profesional tiene que ver con tu conocimiento sobre ti mismo, lo que sientes, cómo eres, lo que deseas en la vida y los retos que tienes.

Pensando en ti como un tesoro que tenemos en Guatemala, te presento un proceso novedoso para ayudarte en tu desarrollo profesional. En el Ministerio de Educación, con el apoyo técnico del Programa EDUVIDA de la Cooperación Alemana al Desarrollo (GIZ), hemos formulado esta formación, la cual te permite fortalecer tus destrezas y competencias básicas para la vida y el trabajo.

Aquí encontrarás ejercicios que te ayudarán a mejorar tu vida cotidiana, a conocer temas para cultivar tus habilidades personales y para la mejor comprensión de los demás.

El mundo ofrece oportunidades de empleo y de autoempleo, conocer cómo llegar a ellos es cuestión de curiosidad y de ganas de ser productivo en la sociedad. Otro tema que te puede interesar es conocer sobre tus derechos y obligaciones como trabajador o como patrono. Para que podamos vivir en democracia y en armonía, es importante entender que a la par de un derecho existe, siempre, una obligación.

Por desconocimiento, podríamos cometer errores que pueden poner en peligro nuestra vida y seguridad en el trabajo; por ello, te invitamos a estudiar y a realizar los ejercicios que la formación ofrece para protegernos y proteger a los demás.

Otro tema importante de este proceso formativo es el aprovechamiento de las redes sociales, un recurso que, seguramente, usas con mucha frecuencia y que puedes aprovechar al máximo para tu productividad.

Te invito a que te dispongas, con mucho entusiasmo, a aprender y desarrollar tus habilidades para la vida y el trabajo.

Con cariño,

Ministra de Educación

ICONOGRAFÍA

En este proceso de formación figuran una serie de imágenes, que se repiten conforme las actividades que se realizan. A continuación, se describe cada una.

	Deshielo Identifica actividades que integran al grupo. Comunica la competencia por desarrollar y la ruta de aprendizaje. Aborda las expectativas y los acuerdos de convivencia.
	Vivenciar Propone actividades lúdicas, para experimentar situaciones que pueden ocurrir en la vida.
	Compartir Expone preguntas para compartir las emociones experimentadas por el ejercicio realizado en la etapa de vivenciar.
	Procesar Presenta preguntas para compartir los conocimientos y las reflexiones generadas durante el ejercicio realizado en la etapa de vivenciar.
	Generalizar Identifica el trabajo en plenaria y el paso por dos estaciones de aprendizaje, en las que se comparten nuevas informaciones y se proponen ejercicios para la comprensión de los contenidos abordados.
	Aplicar Propone ejercicios para que los contenidos sean aplicados en los ámbitos de la vida personal y en el trabajo.
	Lectura Presenta textos breves, que tienen el objetivo de ampliar el conocimiento sobre los temas de estudio.
	Evaluación Establece ejercicios colectivos para la comprensión del contenido. Provoca la valoración de los elementos de la formación.
	Video Identifica los recursos audiovisuales.
	Tarea de aplicación Invita a establecer vínculos con el sector productivo y empleador, a través de foros, conversatorios y visitas guiadas.

Tabla de Contenidos



¿Sobre qué trata este cuadernillo?	8
Etapas	9
Deshielo 1	10
Desarrollo temático	
1. Inteligencia emocional	13
2. Comunicación efectiva	21
3. Trabajo en equipo	29
Evaluación 1	36
Etapas	37
Deshielo 2	38
Desarrollo temático	
4. Manejo y resolución de conflictos	41
5. Creatividad e innovación	49
6. Gestión del tiempo	57
Tarea de aplicación: Foro con representantes de empresas	65
Evaluación 2	66
Referencias	70

¿Sobre qué trata este cuadernillo?

Hoy en día las habilidades de inteligencia emocional, trabajo en equipo y liderazgo, por mencionar algunas, son muy valoradas en el mundo laboral. A estas se les conoce como competencias blandas. No es suficiente con poseer habilidades técnicas, como el manejo de una computadora, aplicar las reglas de construcción de una casa o cocinar un menú exquisito porque, aunque son importantes, no lo son todo. Una persona capaz de hacer bien su trabajo (competencias duras) tiene mayores oportunidades sí, a su vez, es creativa e innovadora (competencias blandas). Estas son competencias claves para la vida, en particular, para los jóvenes que tratan de ingresar al mercado laboral, a través de un empleo digno o del autoempleo.

El trabajo es un derecho fundamental de las personas. Un proceso de formación que ponga en el centro a la persona, que busque desarrollar las habilidades y las competencias necesarias para la vida y el trabajo, es de suma importancia para el éxito y contribuye para que los jóvenes puedan ejercer su derecho a encontrar un empleo y conservarlo.

Los procesos formativos que se proponen en este cuadernillo buscan una atención individualizada, ajustada a sus necesidades personales, laborales y sociales. El primer paso es descubrir cuáles son las habilidades personales que podemos potenciar para conseguir un empleo o emprender un negocio. Te invitamos a ser parte en este maravilloso mundo del autoconocimiento.

¿SABÍAS QUE...?

Las habilidades duras incluyen las destrezas necesarias para asumir un puesto de trabajo y se adquieren con una formación técnica específica. Por ejemplo: para ser un cocinero profesional se necesita tomar un curso de cocina, en donde se aprenderá técnicas de corte, se obtendrán conocimientos sobre ingredientes y otras competencias útiles para ese fin.

Las habilidades blandas son aquellas que le aportan un valor humano a cualquier puesto de trabajo. Por ejemplo: la responsabilidad, la capacidad para trabajar en equipo, para resolver problemas, etc.

Las habilidades blandas son atributos difíciles de cuantificar, pero juegan un rol importante en el mundo del trabajo.

Al finalizar este bloque temático te invitamos a responder lo siguiente:

¿Qué habilidades blandas te caracterizan?



Etapa 1

Deshielo 1

Desarrollo temático

1. Inteligencia emocional
2. Comunicación efectiva
3. Trabajo en equipo

Evaluación 1





DESHIELO 1

Saludo (5')

Bienvenido a este taller sobre habilidades blandas.

En este espacio tú eres el más importante. Te invitamos a disfrutarlo y a desarrollar nuevos aprendizajes.

Dibuja tu estado de ánimo, en una tarjeta. Por ejemplo: *alegre* 😊

Presentación personal (35'): Los refranes y la presentación del socio

- Te entregarán la mitad de un refrán. Léelo y busca su complemento, con alguno de tus compañeros. Ejemplo:

DE TAL PALO

TAL ASTILLA

- Cuando ya tengas una pareja, dialoguen sobre los aspectos que se les piden en el cuadro que aparece abajo. Para no olvidar detalles, te recomendamos que tomes nota, mientras conversas.

Nombre de tu socio	Procedencia	Una cualidad que tiene tu socio	Una cualidad que tu socio admira de las demás personas

- Finalmente, en plenaria, presenta a tu socio. Él o ella hará lo mismo contigo.

Ruta de aprendizaje y expectativas (10')

Durante este proceso de formación, esperamos que logres:

Desarrollar habilidades blandas para potenciar tu inserción en la vida laboral.

El estudio de este bloque temático durará ⌚ 16 horas.

En las primeras ocho horas, recorreremos la siguiente ruta de aprendizaje:



Conociendo la intencionalidad y la ruta que seguiremos, te invitamos a que, en el siguiente espacio, escribas tu expectativa del proceso.

¿SABÍAS QUE...?

Una expectativa es la aspiración o la esperanza que cada uno tienen por conseguir algo.

¿Cuál es tu expectativa respecto de la formación que iniciamos hoy?

Acuerdos de convivencia (10')

Para que estas jornadas de aprendizaje se lleven a cabo con respeto y armonía, tú y tus compañeros diseñarán sus propios acuerdos de convivencia.

Los acuerdos de convivencia son actitudes y comportamientos que los integrantes de la comunidad de aprendizaje deciden llevar a cabo, con el objetivo de crear un ambiente positivo e idóneo para el aprendizaje.

- Lo primero que hay que hacer es formar grupos, no mayores de siete personas.
- Conversen sobre un acuerdo que les gustaría proponer y anótenla en una tarjeta.
- Luego, propongan el acuerdo a todos sus compañeros y expliquen las razones que los motivaron a redactarla.
- Las normas propuestas por cada grupo se pondrán a consideración de la plenaria.
- Al levantar la mano, podrás votar por los acuerdos que quieras apoyar.
- Quedarán escritas las que hayan sido aprobadas por la mayoría.
- Escribe en el espacio de abajo los acuerdos.

Nuestros acuerdos de convivencia

Uso de celular u otros dispositivos móviles digitales para la formación

El uso de dispositivos móviles en la educación ha cambiado la manera de obtener información. En este proceso de formación se utilizará para reproducir videos y fomentar el aprendizaje colaborativo. Algunas sugerencias para su buen uso son:

- Usar el dispositivo en los tiempos que el docente indique y bajo su supervisión.
- Escanear los códigos QR o pulsar el enlace, para acceder a los videos.
- Guardar el dispositivo cuando el docente lo indique.

Inteligencia emocional

A colorful illustration of four people practicing yoga in a park. Two women and two men are sitting in a circle on the grass, all in a lotus position with their hands raised above their heads. The woman on the top left has dark skin and is wearing a white top and blue pants. The woman on the top right has light skin and is wearing an orange top and blue pants. The man on the bottom left has dark skin and is wearing a yellow shirt and grey pants. The man on the bottom right has light skin and is wearing a red shirt and blue pants. A large tree with green foliage is on the right side of the image. The background shows rolling green hills under a blue sky.

DESARROLLO TEMÁTICO 1

🕒 Duración sugerida: 2 horas.



VIVENCIAR

Sonidos y emociones (15')



• Escucha, uno por uno, cada sonido que se reproducirá en los siguientes enlaces:



<https://youtu.be/KUe83m6NzUo>



<https://www.youtube.com/watch?v=u35l-BYpfoc>



<https://youtu.be/Dnv7d5Ys5fg>



<https://youtu.be/W1dlaTGhHBk>

- En el cuadro de abajo, escoge la emoción que te provocó o recordó cada sonido.
- Es importante escuchar un sonido y luego responder. Después, escuchar el otro y responder y, así, sucesivamente.
- Reflexiona y responde las preguntas.

Emociones	¿Cuándo ocurrió?	¿Dónde ocurrió?	¿Qué o quién te la provocó?	¿Qué hiciste?
 Enojo				
 Sorpresa				
 Tristeza				
 Alegría				

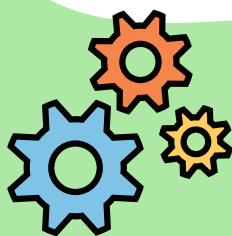
• Si tienes algún problema o asunto sobre el cual quieras hablar en privado, puedes buscar a tu docente.



COMPARTIR (10')

- Comparte con tus compañeros los sentimientos que te provocó el ejercicio anterior, respondiendo a la pregunta con una palabra o frase.

¿Cómo te sientes después de haber compartido tus emociones?



PROCESAR

Reflexionemos sobre
nuestros aprendizajes (10')

- Reflexiona y contesta la pregunta.

¿Tiene alguna importancia recordar los hechos que generaron las emociones que identificaste?, ¿por qué?

- Si lo deseas, comparte tu respuesta con tus compañeros.



GENERALIZAR

Estaciones de Aprendizaje (60')

Plenaria

Habilidades duras versus habilidades blandas

Observa el video que aparece en el enlace o al escanear el código QR.

<https://youtu.be/523z7otJCPc>



- Conversa con tus compañeros sobre las habilidades duras y blandas e identifiquen cinco diferencias entre estas.

Escribe las diferencias que encontraron.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Estaciones

- Intégrate a uno de los grupos que se conformaron y dirígete a la estación que te corresponda.
- Deberás pasar por las dos estaciones.



El tiempo de estadía en cada estación es de 20 minutos.

Estación 1 Inteligencia Emocional

- Intégrate al grupo que se te asignó.

Observa el video que aparece en el enlace o al escanear el código QR. <https://youtu.be/-BAH5JcQRmY>



- Conversa con tus compañeros sobre lo que aprendieron en relación con la inteligencia emocional.
- Tienes 20 minutos para trabajar con tu grupo.

En este espacio, redacta (con tus palabras) un concepto sobre inteligencia emocional.

- ## Estación 2
- Lee, con tus compañeros de grupo, el texto que aparece a continuación.



Desarrollo de la autoestima y el autocuidado

La autoestima es necesaria para poseer una valoración de uno mismo, que nos haga sentirnos competentes y capaces de enfrentarnos a diferentes situaciones. Se desarrolla desde los primeros años de la vida, momento en que internalizamos los mensajes que construyen nuestra autoimagen.

En los tiempos que vivimos, con ritmos acelerados e inmersos en múltiples tareas, el autocuidado personal y emocional se ha convertido en un aspecto para tener en cuenta como factor determinante de la propia salud física, psicológica y emocional.

El autocuidado personal y emocional se define como el conjunto de acciones que emprende una persona en beneficio de su salud y bienestar. En realidad, se trata de una cualidad innata del ser

humano, cuyo objetivo principal es garantizar su supervivencia y, con ello, la de su familia y grupo social (Sanchis, 2020).

Hábitos saludables

- Tener una dieta alimenticia equilibrada.
- No consumir sustancias tóxicas como tabaco, drogas y alcohol.
- Hacer ejercicio físico moderado.
- Procurar un descanso reparador.
- Prevenir y reducir la contaminación ambiental del entorno.
- Mantener una higiene personal adecuada.
- Procurar el equilibrio mental y emocional.
- Establecer relaciones sociales positivas.
- Practicar actividades de ocio.
- Tener contacto con la naturaleza.

Mis ideas para mejorar mi bienestar emocional y autocuidado son:



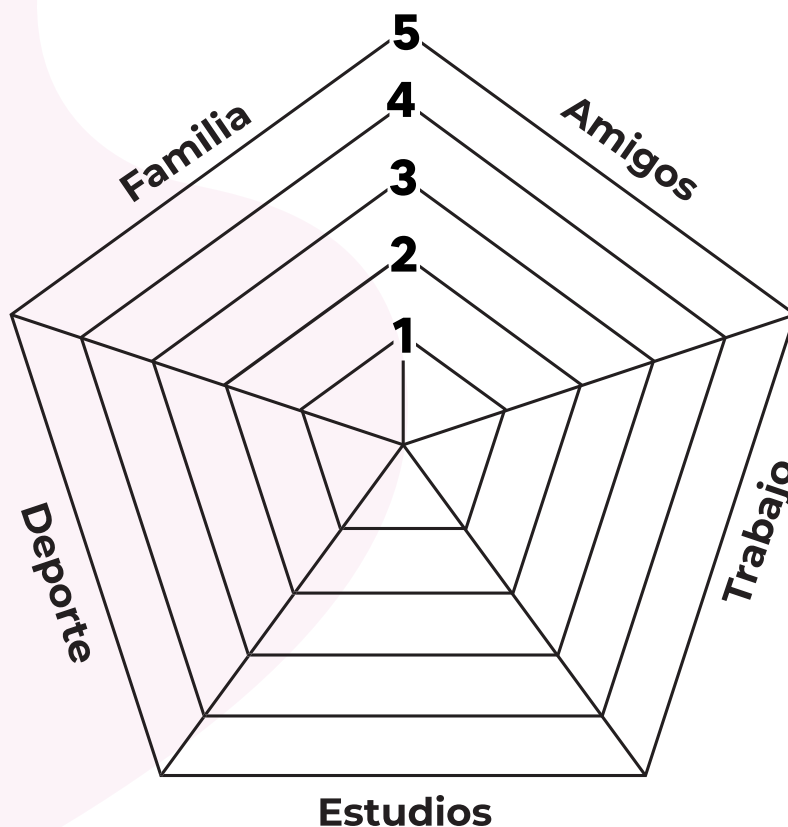
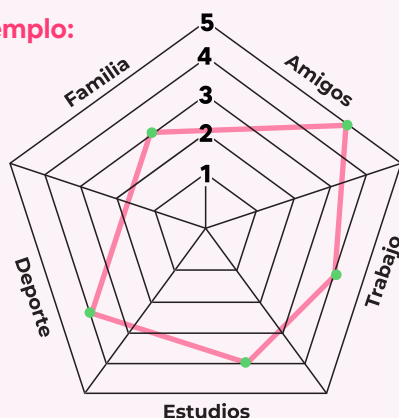
APLICAR

El mapa de las áreas de mi vida (25')

(Swisscontact, 2014).

- Marca el nivel de satisfacción que tienes en cada una de las áreas que aparecen en los radiales de la telaraña, de acuerdo con la siguiente escala: **0= insatisfecho, 3= poco satisfecho y 5= satisfecho.**

Ejemplo:



- Puedes decidir si utilizas las áreas sugeridas en el esquema, o bien, puedes cambiarlas por otras que sean adecuadas a tus intereses.

- Escribe algunas ideas para mejorar tus áreas de menor satisfacción. Por ejemplo, si quieres mejorar la relación con tu familia, puedes describir acciones relacionadas con la comunicación.

Área de mi vida que quiero mejorar	Acciones para la mejora

- Finalmente, comparte tus resultados.

[illegible]

Comunicación efectiva



DESARROLLO TEMÁTICO 2

⌚ Duración sugerida: 2 horas.



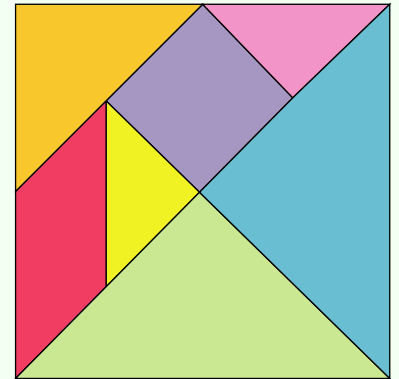
VIVENCIAR

Formar un tangram (15')

¿Qué es un Tangram?

Es un rompecabezas de origen chino, que consta de siete piezas geométricas (cinco triángulos, un cuadrado y un trapecio) que juntas forman un cuadrado. Con las piezas, además, puedes formar infinidad de figuras distintas.

- Busca a tu grupo e intégrate para formar el tangram.
- Sigue las reglas del juego:
 - a. Tu grupo no tienen todas las piezas correctas, por lo que deben buscar y negociar con los otros grupos el intercambio de piezas.
 - b. No deben hablar, solamente podrán comunicarse por medio de señas.
 - c. El ejercicio durará cinco minutos.
 - d. Deben formar un cuadrado, como el que se ve en la **imagen de la derecha**.



COMPARTIR (10')

- Responde la pregunta y, luego, comparte con tus compañeros.

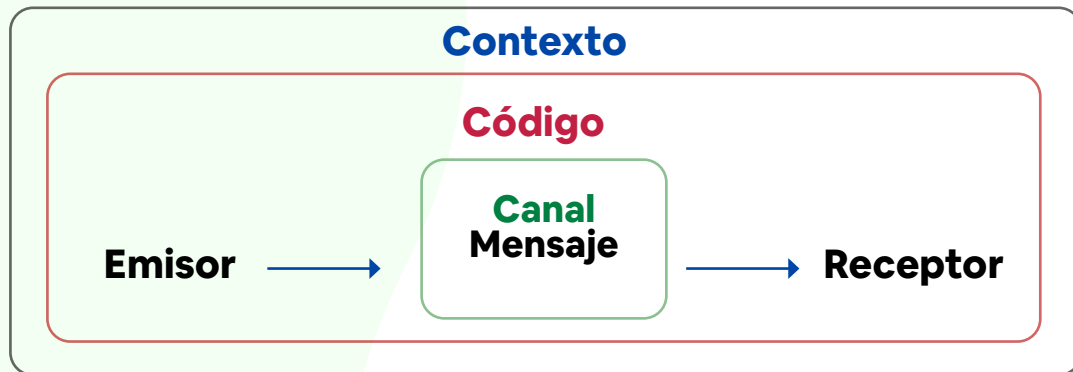
¿Qué emociones experimentaste durante la formación del tangram?



PROCESAR

Reflexionemos sobre nuestros aprendizajes (10')

- Analiza el siguiente gráfico sobre los elementos de la comunicación:



- Analiza la descripción de cada uno de los elementos de la comunicación.

Elementos de la comunicación	¿Qué es?
Contexto	Son las circunstancias en las que se desarrolla la comunicación. Por ejemplo: si se habla el mismo idioma entre el emisor y el receptor, si estamos en un salón con mucho ruido, es decir, todo lo que puede favorecer o afectar la comunicación.
Emisor	Persona que emite un mensaje.
Receptor	Persona que recibe el mensaje.
Canal	Medio por el cual se transfiere el mensaje. Por ejemplo: una carta, un correo electrónico, una llamada, otros.
Mensaje	Información que queremos hacerle llegar al receptor.
Código	Conjunto de palabras, señales, símbolos o signos que forman el mensaje.

Nota. Tomado de *Elementos de la Comunicación, Diccionario de Dudas* (Muriel, 2022).

- Según lo que viviste en el ejercicio del tangram, identifica los errores o los ruidos que afectaron la comunicación efectiva durante la dinámica.

Elemento	Ruidos o errores que ocurrieron
Contexto	
Emisor	
Canal	
Mensaje	
Receptor	
Código	



GENERALIZAR

Estaciones de Aprendizaje (60')

Plenaria

La importancia de la comunicación efectiva

Observa el video que aparece en el enlace o al escanear el código QR.

<https://youtu.be/Ve7scMruu4Y?si=sNn5w3zrfmViOsKg>



- Conversa sobre la importancia de la comunicación efectiva, con tus compañeros.

Escribe las ideas más importantes sobre la comunicación efectiva.

Estaciones

- Intégrate a uno de los grupos que se conformaron y dirígete a la estación que te corresponda.
- Deberás pasar por las dos estaciones.

🕒 **El tiempo de estadía en cada estación es de 20 minutos.**

Estación 1 El valor de las relaciones humanas

- Intégrate al grupo que te corresponde.

Observa el video que aparece en el enlace o al escanear el código QR. https://youtu.be/ng_3CMHpoTw



- Dialoga con tu grupo respecto del valor de las relaciones humanas.

🕒 **Tienes 20 minutos para realizar el ejercicio.**

- Menciona dos aspectos personales que debemos poner en práctica para aprovechar mejor las relaciones con otras personas:

1.

2.

Atención al cliente

- Lee el siguiente texto y conversa sobre su contenido, con tus compañeros.
- Después, escriban otras ideas que pueden ayudar a mejorar el servicio al cliente.



¿Qué es atención al cliente?

Texto extraído de *Guía rápida de atención al cliente* (López, 2019).

Es la actividad que se lleva a cabo para atender, responder las dudas y solucionar los problemas que presentan los clientes de una empresa o los usuarios de una institución. Incluye la bienvenida, la presentación y el cierre de la atención al cliente. Es responder con rapidez y claridad las cuestiones que demandan los usuarios que nos buscan en la empresa o institución.

Cualidades de una buena atención al cliente

La persona o equipo encargado de esta tarea debe tener claridad sobre sus responsabilidades, ya que la atención al cliente es la puerta de entrada a una empresa o institución. Para desarrollar estas tareas se requiere, al menos, de las siguientes características:

Ser paciente

En muchas ocasiones puedes encontrarte con momentos tensos y complicados, pero es importante dar siempre la mejor cara, manteniendo la calma, para solucionar los problemas del usuario.

Ser empático y saber escuchar

Lo ideal es que sepas ponerte en el lugar del otro, para entenderlo en todo momento e intentar solucionar su duda o problema. Debes tener toda la información posible para poder resolver la situación de quien busca tu ayuda.

Tener buena memoria

Lo ideal es que recuerdes, siempre, el nombre de la persona con la que estás hablando. Si le llamas por su nombre notará confianza y cercanía y será mucho más sencillo todo el proceso.

Ser buen comunicador

Es importante saber relacionarse con quien tienes detrás del teléfono, con el que escribe un correo electrónico o un chat, o con quien está frente al mostrador. Hablar de forma clara y respetuosa ayuda a despejar todas las dudas.

Con capacidad para resolver problemas

Hay que ser rápido y resolutivo, esas son cualidades destacadas de una buena atención al cliente.

Conocimiento de la empresa y sus productos

Hay que conocer a la empresa o institución en la que se trabaja, para tener respuestas a cualquier pregunta y que puedas dar soluciones reales y sinceras a los usuarios. Si no sabes la respuesta, se vale decir “no lo sé, pero voy a averiguar”.

Otros consejos que pueden ayudarte a mejorar el servicio al cliente:

Las personas encargadas de la atención al cliente deberán ser muy profesionales.

Son las que dan la cara por la empresa, los que hablan con los clientes y los que pueden perderlos o conseguirlos.

Dar la importancia que se merece al cliente.

Tratar a los usuarios de forma atenta, amable y respetuosa, ya que tienes que transmitirles confianza y profesionalismo, para que vean que estás allí para ayudar en todo lo que necesiten.

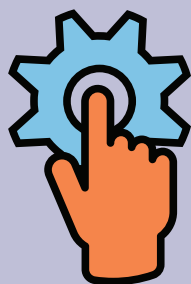
Utiliza todas las tecnologías que puedas.

El servicio de atención al cliente va mucho más allá de comunicarse a través de un teléfono o de un mensaje de correo electrónico. Son muchas las herramientas para llevar a cabo este proceso, los clientes y usuarios se están acostumbrando a comunicarse desde cualquier canal posible, el más cómodo para ellos o el que encuentren a mano (redes sociales, mensajes de texto en diversas plataformas, etc.).

El cliente como centro de la estrategia.

Es sin duda el protagonista de todo el proceso. Es a quien le debes prestar tu atención y, si todo va bien, tendrás un buen resultado.

Dialoga con tus compañeros sobre lo que han leído. Luego, escribe en este espacio otras ideas que pueden ayudar a mejorar el servicio al cliente.

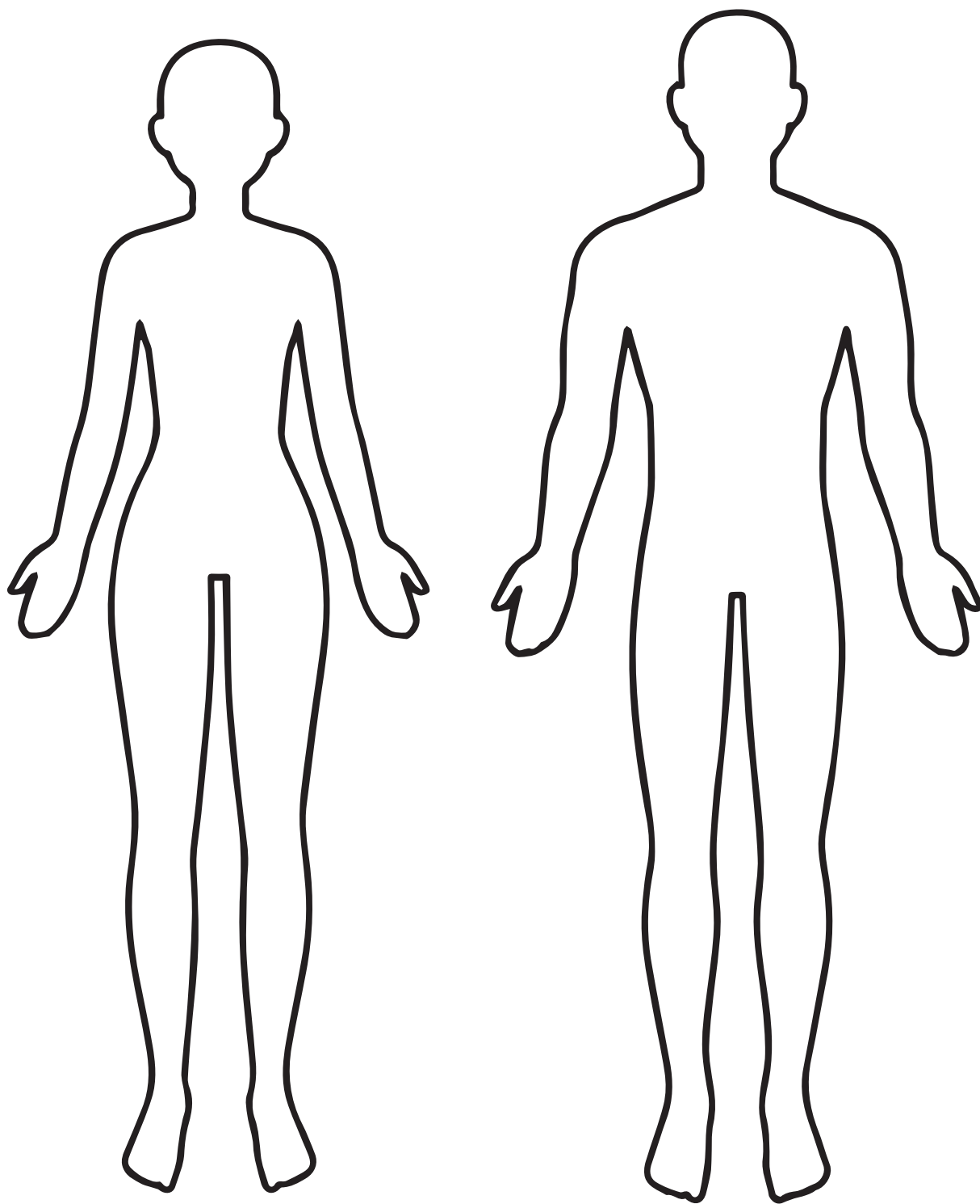


APLICAR

Mi silueta y acciones (25')

- A continuación, encontrarás una **figura del cuerpo humano**. Dibuja en ella tu rostro, tratando de destacar tus características personales.
- Pinta el dibujo de forma creativa. Puedes ponerle ropa, si lo deseas.
- Luego, reflexiona sobre ¿cómo aplicarás la comunicación efectiva en tu vida cotidiana?. (Piensa en tu familia, en tus compañeros de estudio, en tus maestros y en las personas con las que te relacionas.).
- Escribe alrededor de tu silueta las ideas que identificaste para mejorar tu comunicación.

Mi silueta y acciones



Trabajo en equipo



DESARROLLO TEMÁTICO 3

🕒 Duración sugerida: 2 horas.



VIVENCIAR

El lapicero en la botella (15')

- Únete a un grupo para jugar. El número máximo de integrantes debe ser doce.
- El objetivo del juego es **introducir en la botella el lapicero que está atado a diez hilos de lana.**
- A cada integrante del grupo se le taparán los ojos con un pañuelo y se le entregará la punta de un hilo de lana, que está atado al lapicero.
- Dos de tus compañeros orientarán a los demás para lograr el objetivo. Debes escucharlos y seguir sus indicaciones, porque ellos tienen los ojos descubiertos.
- Ganará el equipo que primero logre el objetivo.

¡Muchos éxitos!



COMPARTIR (10')

- Responde a la pregunta. Luego, comparte con tus compañeros.

¿Cómo te sientes después del juego?



PROCESAR

Reflexionemos sobre nuestros aprendizajes (10')

- Reflexiona y contesta la pregunta. Luego, comparte tu respuesta con tus compañeros.

¿Qué cosas, de las que viviste en el juego, pasan en la vida real?



GENERALIZAR

Estaciones de Aprendizaje (60')

Plenaria

La importancia del trabajo en equipo

Observa el video que aparece en el enlace o al escanear el código QR.

<https://youtu.be/CrGmtjQYA9Y>



Responde ¿por qué es importante el trabajo en equipo?

Estaciones

- Intégrate a uno de los grupos que se conformaron y dirígete a la estación que te corresponda.
- Deberás pasar por las dos estaciones.

🕒 **El tiempo de estadía en cada estación es de 20 minutos.**

Estación 1

¿Cómo ser un buen líder?

- Intégrate al grupo que te corresponde.

Observa el video que aparece en el enlace o al escanear el código QR. <https://youtu.be/gXos0-9Jozo>



- Dialoguen sobre lo que vieron en el video, respecto del tema de liderazgo.

Escribe las características de un buen líder:



El proceso de la toma de decisiones

Texto extraído de *Enciclopedia Concepto* (2022).

La toma de decisiones es un proceso que ocurre cuando las personas deben elegir entre distintas opciones. Se da, también, cuando se presentan conflictos en diversos ámbitos de la vida, a los que hay que encontrarles una solución.

Todas las personas resolvemos los conflictos de distintas maneras, debido a diversos elementos individuales, como la personalidad, el desarrollo, la madurez y la etapa de la vida en la que se esté. Ahora, veamos cómo ocurre el proceso de toma de decisiones:

1. Definir el problema

Tener claridad sobre problema que se tiene.

2. Detectar las alternativas posibles

Definir y reconocer las opciones y acciones que se pueden tomar.

3. Prever los resultados

Determinar las posibles consecuencias de cada una de las alternativas y del contexto en el que se intenta resolver el problema.

4. Optar por una alternativa

Elegir alguna de las opciones.

5. Control

Monitorear los resultados de la opción elegida.
Es necesario ser responsable y tener una actitud participativa en el proceso.

6. Evaluación

Analizar las ventajas y desventajas de la decisión tomada. Este paso es fundamental para el aprendizaje y la toma de decisiones futuras.

Tipos de toma de decisiones

La toma de decisiones se da de manera periódica y constante en la vida de un individuo o de alguna

organización. Aquí, algunas formas en las que se toman decisiones:

Racional

Se analizan las posibles alternativas utilizando la inteligencia, con base en fuentes y pruebas comprobables.

Intuitiva

El individuo toma en cuenta la intuición y la experiencia personal para volcarse hacia alguna de las alternativas.

Personal

Proceso en que un individuo toma una decisión, dentro del ámbito privado.

De rutina

Proceso que realiza un individuo o grupo, de manera periódica. Suelen responder a situaciones que no necesitan mucho análisis, ni tratan sobre temas complejos.

De emergencia

Es la opción que un individuo o grupo escoge para tomar una decisión frente a una situación nueva y excepcional.

De grupo

Se realiza en conjunto, entre los miembros de un grupo. Prima el consenso y se toma la alternativa que genera más aprobación.

Individual

La ejecuta un individuo, de manera personal, dentro del contexto de una organización o empresa.

Organizacional

Es la opción que escogen uno o varios individuos de una organización, para tomar una decisión que repercute en el futuro de la empresa o institución.

Características de la toma de decisiones

Claridad

Se refiere a la importancia de saber cuál es el objetivo por alcanzar en el proceso y la situación por resolver.

Impacto

Son las consecuencias que puede traer cada una de las alternativas que se van a elegir. Es importante tener en cuenta que todas las opciones tendrán consecuencias, por lo que se debe elegir la alternativa que genere el impacto más favorable.

Periodicidad

Es la regularidad con la que los individuos o grupos toman decisiones. Hay algunas decisiones que son diarias y, otras, que se dan cada cierto tiempo.

Actores

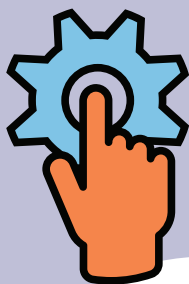
Son los individuos que forman parte del proceso de toma de decisiones, las que pueden ser individuales o colectivas, según cada caso.

Reversibilidad

Se refiere a si se puede o no dar marcha atrás en la elección de una alternativa. Mientras más irreversibles sean las consecuencias de alguna de las alternativas por elegir, más atención se deberá prestar al proceso de decisión.

- Escribe una decisión importante que hayas tomado en tu vida y su consecuencia.

Decisión	Consecuencia



APLICAR

El líder que admiro (25')

- Escoge a un líder de tu comunidad al que admiras, ya sea porque haya impulsado una acción que cambió la vida de tu familia o porque haya mejorado algo en tu comunidad.



Nelson Mandela

Texto tomado de *cloob.org* (2013).

Abogado, activista por los derechos humanos, político y emprendedor social sudafricano. Fue el primer presidente de origen negro de su país, elegido por sufragio universal. Estuvo en el gobierno de 1994 a 1999. Su gobierno y su vida la dedicó a luchar en contra del racismo, la discriminación, la pobreza, las desigualdades sociales y la promoción de la reconciliación social. Por estas ideas y acciones, fue preso político por muchos años.

- Completa el cuadro con el nombre, características y acciones de la persona que admiras en tu comunidad.

Nombre del líder al que admiro:

Características que lo hacen ser un líder	Acciones de cambio que ha realizado en favor de tu comunidad

- En la plenaria, comparte las características del líder que seleccionaste.



Evaluación 1

🕒 **Duración sugerida: 1 hora**

La pelota preguntona (50')

- El facilitador te invitará a formar un círculo y lanzará una pelota que tiene pegados unos trozos de papel.
- Si te toca, deberás desprender uno de los papeles y, luego, leer su contenido y responder la pregunta.

Evaluación de la jornada (05')

- A continuación, se plantean varias interrogantes. Marca con una “X” en el espacio que mejor se adapta a tu opinión.

No.	Preguntas	Muy satisfecho	No lo suficiente	Puede mejorar
1	¿Mi participación ha sido satisfactoria?			
2	¿Se cumplieron mis expectativas?			
3	¿Se cumplieron los objetivos de la jornada?			
4	¿Los temas de la formación fortalecen mis conocimientos y habilidades?			
5	¿El desempeño de los docentes es satisfactorio?			
6	¿Se generó un ambiente de cooperación en las actividades de grupo?			
7	¿Los materiales utilizados fueron adecuados para el aprendizaje?			
Escribe aquí tus comentarios:				

Nota. Instrumento tomado del *Manual del Facilitador, Generación de proyectos empresariales* (Swisscontact, 2014).

Despedida (05')

- Escucha al docente y pon atención en los detalles logísticos que debes tomar en cuenta para los próximos ejercicios.

Etapa 2

Deshielo 2

Desarrollo temático

- 4. Manejo y resolución de conflictos
- 5. Creatividad e innovación
- 6. Gestión del tiempo

Tarea de aplicación:
Foro con representantes de empresas

Evaluación 2





DESHIELO 2

Saludo y bienvenida (5')

- Saluda a tus compañeros de una manera creativa. Puede ser compartiendo una frase, una anécdota, un pensamiento, un chiste o un relato.

Presentación de los resultados de la evaluación (05')

Antes de empezar con esta etapa de actividades, revisaremos la evaluación que se llenó en el último encuentro. Es muy importante conocer tu satisfacción y la de tus compañeros respecto de este proceso de formación, para que tu docente considere si es necesario hacer ajustes de mejora. Este es el momento de dialogar y tomar decisiones al respecto. Te invitamos a ser propositivo.

Hilo conductor (40')

En la primera etapa realizamos ejercicios para aprender sobre estos temas:



- Con la ayuda de tus notas, recuerda los ejercicios, los aprendizajes, las emociones u otros detalles que quieras recuperar.

• Escribe en estos espacios lo que corresponde a cada tema:

Inteligencia
emocional

Comunicación
efectiva

Trabajo en
equipo

Intencionalidad y agenda (10')

Recuerda que en este proceso de formación estamos trabajando para que logres:

Desarrollar habilidades blandas para potenciar tu inserción en la vida laboral.

Para ello, vamos a transitar por esta ruta de aprendizaje:

Manejo y
resolución
de conflictos

Creatividad
e
innovación

Gestión del
tiempo

Aplicación

Evaluación 2

Notas

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

Manejo y resolución de conflictos



Me alegra que hayamos
resuelto el problema y que
mantengamos nuestra
amistad

Logramos acuerdos para
solucionarlo



DESARROLLO TEMÁTICO 4

🕒 Duración sugerida: 2 horas.



VIVENCIAR

La repartición de la herencia (30')

(USAID, 2019).

- Antes de la lectura, el docente seleccionará a dos observadores. Si eres seleccionado como observador, sigue las instrucciones que te den y toma nota de lo que pase en los grupos que serán conformados. Tienes que anotar los detalles actitudinales y las estrategias que observes en cada grupo.
- Si no eres seleccionado como observador, serás parte de uno de los tres grupos que se conformarán.
- En el grupo, alguien deberá leer la siguiente historia:



La herencia de don Juan

Don Juan era un criador de cabras de una comunidad rural de nuestro departamento. Al fallecer, dejó 17 cabras como herencia para sus tres hijos. En su testamento escribió que la repartición debía realizarse de la siguiente manera: $\frac{1}{2}$ para su hija mayor, $\frac{1}{4}$ para su segundo hijo y $\frac{1}{9}$ para el tercer hijo.

Si eres parte del grupo A, asume el rol de la hija mayor.

Si eres parte del grupo B, atiende los intereses del segundo hijo.

Si eres parte del grupo C, defiende los intereses del tercer hijo.

- Cada grupo tendrá cinco minutos para organizar su estrategia de repartición de la herencia, según la disposición del difunto, para ponerla a consideración de la plenaria.
- Defiendan los intereses del hijo que les corresponde, procuren conseguir la mayor cantidad de cabras, respetando lo que el padre decidió.
- En plenaria, luego de que cada grupo haya planteado su estrategia, tendrán diez minutos para negociar la repartición de las cabras. Deberán llegar a un acuerdo con los otros grupos.
- De ser necesario, consideren la ayuda del docente como conciliador, para encontrar una solución. Para esto tendrán diez minutos.
- Lograr un acuerdo es la manera de resolver los conflictos. Si lo logran, se procederá a aceptar y firmar la repartición.



COMPARTIR (10')

- Responde la pregunta y, luego, comparte con tus compañeros.

¿Cómo te sientes después del juego?



PROCESAR

Reflexionemos sobre nuestros aprendizajes (10')

- Reflexiona y contesta la pregunta. Luego, comparte tu respuesta con tus compañeros.

¿Qué elementos contribuyeron a resolver, o no resolver, el conflicto?



GENERALIZAR

Estaciones de Aprendizaje (60')

Plenaria

La resolución de conflictos

Observa el video que aparece en el enlace o al escanear el código QR. <https://youtu.be/9AqOqjlhOnw>



- Discute con tus compañeros sobre lo que hay que hacer para resolver los conflictos que se nos presenten al relacionarnos con los demás.

Escribe algunas ideas importantes que te ayudan a resolver conflictos.

Estaciones

- Intégrate a uno de los grupos que se conformaron y dirígete a la estación que te corresponda.
- Deberás pasar por las dos estaciones.

🕒 El tiempo de estadía en cada estación es de 20 minutos.

Estación 1

El principio de *Todos ganan en la resolución de conflictos*

- Intégrate al grupo que te corresponde.

Observen el video: <https://youtu.be/TlrILHd2eGE>



- Dialoga con tus compañeros de grupo sobre el principio *todos ganan*.

¿Qué podemos hacer para aplicar el principio *todos ganan* en la resolución de conflictos?

Estación 2

Desarrollo de la autoestima y el autocuidado para el manejo del estrés

- Realiza la prueba de bienestar emocional.
- Responde **sí** o **no** en cada una de las preguntas que se te presentan.
- Cuenta las veces que marcaste **sí** y las que marcaste **no**.

No.	Pregunta	Sí	No
1	¿Te duele constantemente la cabeza?		
2	¿Con frecuencia te sientes cansado?		
3	¿Con frecuencia sientes preocupación?		
4	¿Comes mucho o muy rápido?		
5	¿Se te dificulta quedarte quieto? (Mueves los pies o las manos constantemente)		
6	¿Tienes insomnio o dificultad para dormir?		

No.	Pregunta	Sí	No
7	¿Te duele todo el cuerpo o alguna parte de este?		
8	¿Te enojas por el mínimo error?		
9	¿No tienes hambre o ganas de comer?		
10	¿Te enojas con mucha facilidad?		
11	¿Te sientes triste constantemente?		
12	¿Levantás la voz cuando te enojas?		
	Suma de las respuestas:		

Nota. Herramienta elaborada por Ingrid Linares.

Si respondiste **sí** en cinco o menos ocasiones, tu bienestar emocional es aceptable.

Si la suma de las respuestas afirmativas es mayor que cinco, necesitas poner atención a tu bienestar emocional.

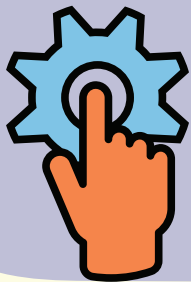


¿Qué debemos saber sobre el estrés?

Texto extraído de *Healthy Children* (2016).

- Es la incomodidad que sientes cuando estás preocupado, asustado, enojado, frustrado o abrumado.
- Es provocado por las emociones y afecta tu estado de ánimo y tu cuerpo.
- Es una herramienta de supervivencia importante y puede mantenerte alerta y concentrado. Pero, cuando no estás lidiando con un verdadero problema de supervivencia, puede hacerte sentir incómodo e interferir en tu capacidad para pensar en el problema.
- Las hormonas del estrés nos están diciendo que huyamos, así que la actividad física las aprovecha.
- El cuerpo reacciona al estrés cuando el cerebro le dice que se prepare para una emergencia.
- Las emociones juegan un papel importante en la manera en que nuestros cuerpos sienten el estrés.
- Lo que pensemos sobre una situación estresante y decidamos hacer al respecto afecta nuestro estado de ánimo.

Escribe algunas ideas que puedan ayudar a reducir tus niveles de estrés.



APLICAR

Análisis de conflicto laboral (10')

Observa el video pulsando el enlace o al escanear el código QR: <https://youtu.be/LiupTSDcVtc>



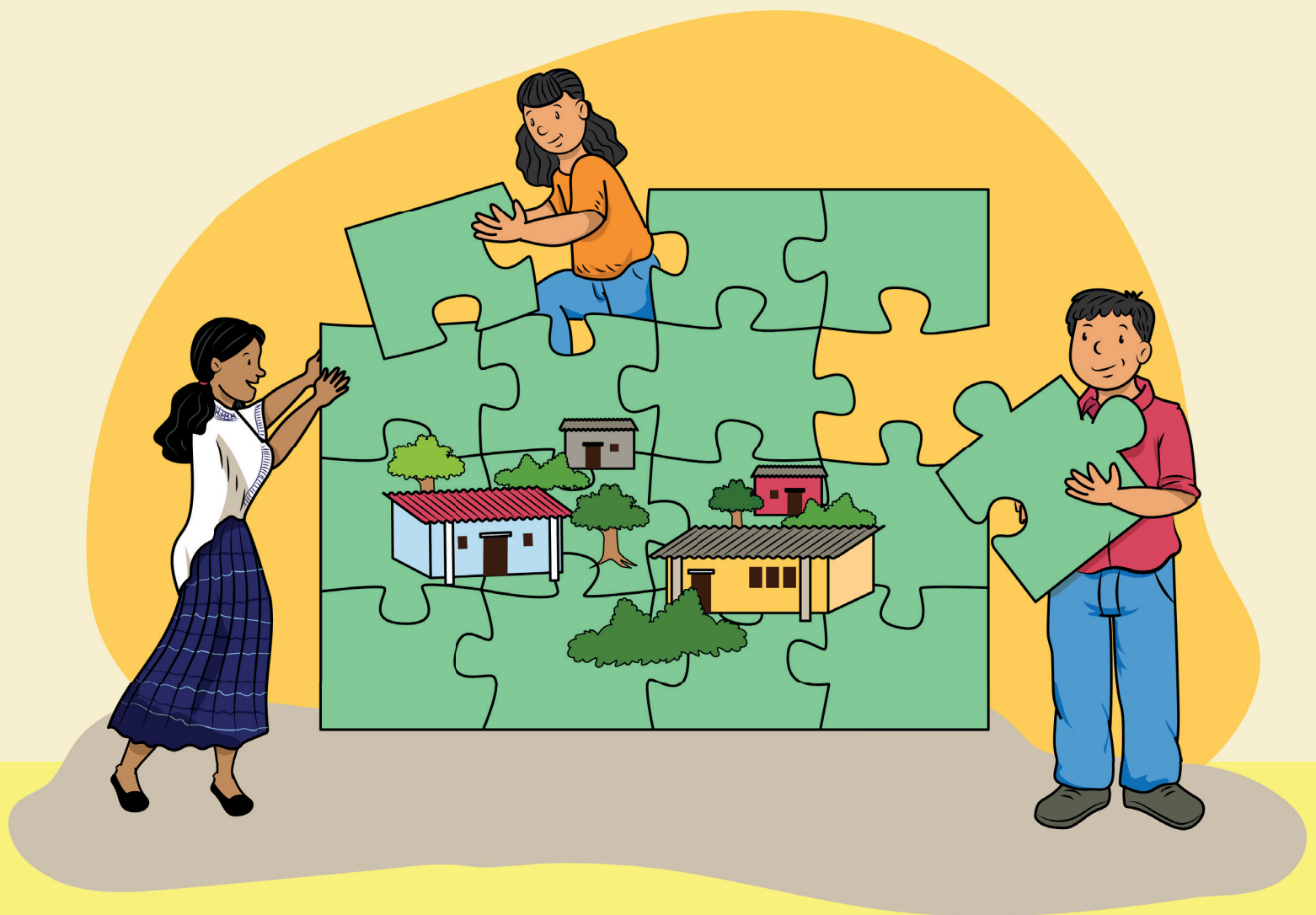
- Después de ver el video, reflexiona en torno a las preguntas, escribe las respuestas y socialízalas con tus compañeros, si así lo deseas.

¿Qué pasará?

¿Qué harías tú?

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

Creatividad e innovación



DESARROLLO TEMÁTICO 5

🕒 Duración sugerida: 2 horas.



VIVENCIAR

Prototipo a partir de legos (30')

- Reúnete con tu grupo.
- Juntos, creen algo novedoso y útil para la sociedad, utilizando el material que se les ha proporcionado. Puede ser un concepto, un objeto o el prototipo de algo que aún no existe.

🕒 **Para el ejercicio tienen diez minutos.**

Describe lo que elaboró tu grupo y dibújalo.

- Preparen una presentación creativa, de un minuto, sobre su innovación.



COMPARTIR (10')

- Contesta la pregunta y, luego, comparte la respuesta con tus compañeros.

¿Qué emociones sentiste durante la dinámica?



PROCESAR

Reflexionemos sobre nuestros aprendizajes (10')

- Reflexiona y contesta la pregunta. Luego, comparte tu respuesta con tus compañeros.

De acuerdo con el trabajo realizado en el grupo ¿qué relación encuentras entre la creatividad y la innovación?



GENERALIZAR

Estaciones de Aprendizaje (60')

Plenaria

Eres creativo, lo sepas o no

Observa el video que aparece en el enlace o al escanear el código QR. <https://youtu.be/Bkdr7egmmYc>



- Después de ver el video, discute con tu grupo sobre cómo se manifiesta la creatividad.

Escribe algunas ideas sobre cómo se manifiesta tu creatividad.

Estaciones

- Intégrate a uno de los grupos que se conformaron y dirígete a la estación que te corresponda.
- Deberás pasar por las dos estaciones.

🕒 **El tiempo de estadía en cada estación es de 20 minutos.**

Estación 1 El pensamiento crítico

- Intégrate al grupo que te corresponde.

Observen el video.

<https://youtu.be/ma87XPfe12s>



- Dialoga con tus compañeros sobre la importancia que tiene el pensamiento crítico.
Responde ¿cómo puedes desarrollar tu pensamiento crítico?

.....

.....

.....

Estación 2 • Con tu grupo, lean el texto *Adaptabilidad*.



Adaptabilidad

Texto extraído de *Actitud y gestión de emociones* (Solivellas, 2021).

La adaptabilidad o gestión del cambio consiste en la capacidad de responder, con flexibilidad, a los cambios que ocurren en el entorno y adaptarse con facilidad a nuevas realidades. Esta adaptación puede ser digital (aquella relacionada con el uso de las nuevas tecnologías), cultural o social (orientada a trabajar con personas de múltiples orígenes y trayectorias profesionales). La digitalización masiva y la globalización convierten la adaptabilidad en una competencia indispensable para los espacios laborales.

Hay comportamientos que ayudan a tener más flexibilidad para aceptar los cambios, entre los que se encuentran los que se enumeran a continuación:

- *Actitud positiva*

Cuando ocurren cambios en el trabajo, la persona reacciona positivamente ante ellos e intenta adaptarse a la nueva situación, con naturalidad.

• *Escucha activa*

Es la capacidad de poner atención plena tanto a sus superiores como a sus compañeros de equipo. De esta manera, cuando le advierten de un cambio y de la necesidad de abrazarlo, lo interpreta como una oportunidad de crecimiento profesional.

• *Capacidad resolutive*

Es capaz de solucionar, rápida y efectivamente, cualquier incidente que pueda surgir durante el desempeño de sus funciones.

• *Flexibilidad*

Demuestra una mente abierta y encaja en su rutina, con rapidez, nuevos procedimientos o herramientas de trabajo.

Para facilitar la adaptabilidad te recomendamos

1. Cultiva la curiosidad

Una persona curiosa es sinónimo de una persona inquieta, indagadora. Este perfil es uno de los que aporta mayor valor a las empresas, puesto que es el más creativo cuando aparecen imprevistos.

Para fortalecer tu curiosidad de aprendizaje puedes llevar a cabo varias acciones: crear

una biblioteca con libros de temas diversos (si es digital, no tiene por qué significar un gasto), disponer de un canal en cualquiera de las plataformas digitales para actualizarte en temas de tu interés laboral, etc.

Se requiere de personas que se atrevan a pensar más allá, para que cuando llegue una crisis, sepan responder rápido, pero con criterio.

2. Invierte en tu formación

Es importante que desarrolles habilidades académicas y de formación laboral. Esto implica que inviertas en tu formación, buscando siempre avanzar y actualizarte.

3. Promueve tu inteligencia emocional, la escucha activa y la empatía

Las personas con una mayor sensibilidad para captar las emociones de su entorno responden con un comportamiento más adecuado a lo que requiera la situación. Dicho de otra manera, su nivel de empatía les permite percibir más acertadamente las emociones de las demás personas y adaptarse a estas, para conducir una situación con éxito.

Escribe algunas ideas que implementarás para adaptarte a tu vida laboral.

Por ejemplo, ser innovador en lo que me encomiendan y hacer propuestas creativas.



APLICAR

Mejorar, creativamente, la vida en mi comunidad (10')

- Lee la historia de vida que aparece en las próximas líneas.



Malala, la superviviente

Texto extraído ACNUR-Comité Español (2017).

Malala Yousafzai ganó el Premio Nobel de la Paz en el año 2014, cuando tenía 17 años. A los 15, fue víctima de un ataque terrorista, debido a su lucha por el derecho de las niñas a una educación digna. Tras varias operaciones, en las que su vida estuvo en peligro, logró sobrevivir. Hoy en día, lucha por los derechos humanos, se dedica a promover la igualdad y a intentar resolver los problemas de su país de origen, Pakistán.

Aparece, a menudo, en diversos programas de televisión y tiene un blog que es conocido en todo el mundo. Las balas que la hirieron cambiaron su vida radicalmente, pero no mermaron su determinación por luchar para que las niñas de Pakistán tengan acceso a la educación.

- Identifica un problema de tu comunidad. Piensa en soluciones creativas e innovadoras y completa el cuadro que aparece a continuación.

Problema	Ideas creativas e innovadoras para tratar de resolverlo

- Finalmente, comparte tus ideas de forma voluntaria.

Notas

Gestión del tiempo



DESARROLLO TEMÁTICO 6

⌚ Duración sugerida: 2 horas.



VIVENCIAR

Identificando mi rutina (30')

Observa el video que aparece en el enlace o al escanear el código QR. https://youtu.be/ebtbN_xPYI0



- Analiza el video y realiza lo que se te pide.

Horario personal

- Escribe, con detalle, tus actividades cotidianas.
El cuadro que figura a continuación te puede servir como ejemplo:

Hora	Actividad
6:00	Despertar, lavarse los dientes y ducharse.
7:00	Desayunar.
8:00	Ayudar en tareas del hogar.
9:00	Organizarse para hacer tareas.
9:15	Empezar con tareas más complejas.

- Escoge un día específico.
- Fija una hora habitual para el inicio de tu día.
- Fija una hora habitual para la finalización de tu día.

Día:	
Hora	Actividad

- Comparte con tus compañeros tu rutina, si así lo deseas.



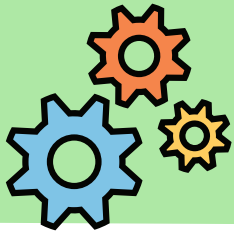
COMPARTIR (10')

- Contesta las preguntas y, luego, comparte las respuestas con tus compañeros.

Escribe las metas de tu vida

Tu rutina actual ¿te ayuda a lograr las metas de tu vida? Explica tu respuesta

¿Qué sentimientos te causa el escribir la rutina de tu vida?



PROCESAR

Reflexionemos sobre nuestros aprendizajes (10')

- Contesta la siguiente pregunta. Luego, comparte la respuesta con tus compañeros.

¿Qué significa para ti escribir tus actividades y planificar tu tiempo con detalle?



GENERALIZAR

Estaciones de Aprendizaje (60')

Plenaria

Planificación y organización del tiempo

Observa el video que aparece en el enlace o al escanear el código QR. <https://youtu.be/Gi3MgsrPPy4>



- Conversa con tus compañeros sobre cosas que nos hacen perder el tiempo.

Haz una lista de cosas que te hacen perder el tiempo.

Estaciones

- Intégrate a uno de los grupos que se conformaron y dirígete a la estación que te corresponda.
- Deberás pasar por las dos estaciones.

🕒 **El tiempo de estadía en cada estación es de 20 minutos.**

Estación 1 La gestión del tiempo

- Intégrate al grupo que te corresponde.

Observen el video *Ley de Parkinson*.
<https://youtu.be/Bxfodqbvvxo>



- Dialoga con tus compañeros sobre cómo pueden mejorar en el uso del tiempo.

¿Cómo puedes organizar mejor el tiempo para alcanzar tus tareas diarias?



Valores humanos

Texto extraído de *Valores humanos* (Oxfam Intermón, 2020).

Podríamos definir los valores humanos como el conjunto de virtudes de una persona en su actuación, interacción y relación con su entorno. Se trata de valores éticos, morales, políticos, económicos y sociales que posee una persona y que le dictan qué es lo correcto y qué no lo es.

Mahatma Gandhi dijo: “Mantén positivos tus valores porque tus valores se convierten en tu destino”. Y es que, efectivamente, si las personas nos cultivamos y educamos en valores tendremos un futuro más solidario, bondadoso, honesto, sensible, humilde y respetuoso.

Vamos a estudiar algunos, que consideramos importantes para tu vida personal y laboral.

1. Respeto

Respetar a nuestra familia, a nuestros amigos, a quienes no conocemos, a culturas que nos parecen distintas y a quienes son diferentes, genera un ambiente de comunicación empática y de paz.

2. Empatía

Existe un principio en muchas culturas y religiones que dice: “Trata a los demás como te gustaría que te trataran a ti”. Esta es la ejemplificación más clara de la empatía: la cualidad de ser capaz de ponernos en la piel de otro ser humano y comprender las razones de quienes nos rodean.

3. Responsabilidad

Para entender la importancia de este valor en nuestra vida en sociedad, imagina un mundo en el que nadie se hace responsable de sus actos ni de sus palabras. La responsabilidad está muy vinculada, como ves, al compromiso y a la honestidad.

4. Solidaridad

La solidaridad y la generosidad van de la mano. Consisten en realizar esfuerzos, de manera desinteresada, para ayudar a quienes más lo necesitan, luchando por la dignidad de todas las personas.

5. Honestidad

Es una cualidad que implica sinceridad. Encontrar un futuro con personas honestas garantiza verdad, respeto, franqueza y libertad.

6. Amor

Cuando hablamos de amor no nos referimos solo al amor de pareja. Actuar con amor ante cualquier circunstancia, con cualquier persona o con lo que nos rodea significa actuar de manera bondadosa. ¿Imaginas un mundo en el que todos nos moviéramos solo por y con amor?

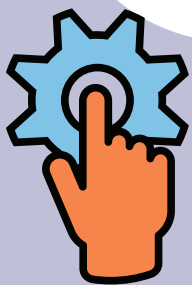
7. Perdón

Aprender a perdonar es una de las cosas más complicadas que existen. Muchas sociedades están basadas en sistemas que tienen la venganza como telón de fondo y sus gobiernos la usan a discreción, sin tener en cuenta las terribles consecuencias de una sociedad sin perdón.

8. Gratitud

La base de la amistad, del amor y de la familia es la gratitud. Y es que ser capaz de dar las gracias por lo que otros hacen por ti es beneficioso para ti y para quien te ha echado una mano.

Escribe los valores humanos que pones en práctica.



APLICAR

Organizando mi tiempo personal (10')

- Observa el cuadro.

Matriz de organización del tiempo



Nota. Tomado de *Gestión del Cambio* (Belivelean, 2020).

- Toma el listado de actividades de tu horario personal y prioriza tus actividades claves, de acuerdo con este formato.

Cuadrante 1 Ubica todas aquellas actividades que son importantes y urgentes.	Cuadrante 2 Ubica las actividades que no son urgentes, pero sí importantes.
Cuadrante 3 Ubica las actividades que no son importantes, pero sí urgentes.	Cuadrante 4 Ubica aquellas actividades que no son importantes y tampoco urgentes.

- Finalmente, comparte tus resultados, de forma voluntaria, en la plenaria.



Tarea de Aplicación

Foro con representantes de empresas (20')

Para poder conocer la importancia que las empresas les dan a las habilidades blandas, te sugerimos que, con tus compañeros de clase y el docente que los apoya, organicen un foro con encargados de recursos humanos o empresarios de tu comunidad. Abajo, te dejamos un guía breve para poder hacerlo.

Actividades previas al foro

- Organizar comisiones de trabajo.
- Escoger un lugar adecuado para el evento, teniendo en cuenta el número de personas que participarán y las condiciones del clima.
- Hacer un listado de los empresarios o profesionales que pueden ser invitados como ponentes en el foro. No deben ser muchos. Dos o tres son suficientes.
- Nombrar un moderador del foro. Su función será conducir el desarrollo de la agenda y hacer una conclusión al finalizar el evento.
- Organizar una agenda. Los aspectos que no deben faltar son: bienvenida, presentación del ponente, desarrollo del tema, preguntas, respuestas, acuerdos entre centros educativos y empresarios locales y conclusiones.
- Elaborar invitaciones en las que se indique el lugar y hora del foro.
- Enviar las invitaciones
- Confirmar la participación de los invitados.
- Organizar el mobiliario y equipo necesarios.

Actividades durante el foro

- Cuidar la disciplina de los participantes.
- Con un celular, grabar un video para poder compartirlo en el próximo taller, o bien, grabar en vivo, desde alguna red social, para poder analizar, posteriormente, el desarrollo del foro.
- Establecer acuerdos con los empresarios que participen en el foro.

Actividades después del foro

- Elaborar y enviar una carta de agradecimiento a los expositores.
- Evaluar el desarrollo del foro.
- Dar seguimiento a los acuerdos que se lograron con los empresarios que participaron.
- Compartir la experiencia en el siguiente taller.

Nota. Esta actividad será organizada de manera conjunta, entre docentes y estudiantes. Es necesario que se dedique un tiempo específico para la planificación, organización y ejecución del evento.



Evaluación 2

🕒 **Duración sugerida: 1 hora**

La buena noticia (25')

- El docente te invitará a evaluar el contenido y las actividades de este bloque temático 1.
- Te incluirá en un grupo de evaluación.
- Les entregará un papelógrafo en el que deben comunicar, en forma breve, sus aprendizajes, iniciando con la frase: “Les tengo una buena noticia, hoy aprendimos...” y, a partir de ahí, deben escribir sus aprendizajes.
- Compartan con los demás grupos el contenido de su cartel.

Evaluación de la jornada (10')

- A continuación, se plantean varias preguntas. Responde con una “X” en el espacio que corresponde a la valoración que mejor se adapta a tu opinión.

Lugar y fecha: _____

No.	Aspectos por evaluar	Muy bien	Bien	Regular
1	Contenido			
1.1.	En relación a tus expectativas ¿cómo te pareció la formación?			
1.2	El contenido de la formación se adapta para aplicarlo en tu trabajo, familia, estudios y vida personal...			
2.	Metodología			
2.1.	¿Cómo te pareció la metodología en que se desarrolló la formación?			
2.2.	¿Cómo crees que estuvo tu participación en la formación?			
2.3.	¿Cómo te pareció el ambiente de trabajo durante la formación?			
3.	Facilitación (quienes dirigen la formación)			
3.1.	¿Cómo te pareció el dominio que los docentes tienen de los contenidos?			
3.2.	¿Cómo te pareció la capacidad de los docentes para incluir a todos en la discusión?			
4.	Materiales			
4.1	¿Cómo te parecieron los materiales que se utilizaron durante la formación?			
4.2	El local en donde se desarrolló la formación estuvo...			
5	Calidad de la formación			
5.1.	¿Cómo evalúas la formación, en general?			
5.2.	¿Cómo te sentiste durante la formación?			
Comparte los aprendizajes que desarrollaste en la formación:				

Nota. Tomado de *Generación de proyectos empresariales, Manual del docente* (Swisscontact, 2014).

Despedida (05')

- Escucha al docente y pon atención en los detalles del siguiente taller.

Fecha: _____ Lugar: _____

¿Qué habilidades blandas te caracterizan?

[illegible]

VIDEOS ALTERNATIVOS

Bloque temático 1: Habilidades blandas

Núm. pág.	Nombre del video	Enlace	Código QR
16	Habilidades blandas vs habilidades duras	https://www.youtube.com/watch?v=KKSgi208smk (Kulmentor, 2020).	
17	Inteligencia emocional	https://www.youtube.com/watch?v=se62UwCxUrl (Full perception, 2017).	
24	Importancia de la comunicación efectiva	https://www.youtube.com/watch?v=YBWIMFjzy5o (Full perception, 2017).	
25	El valor de las relaciones humanas	https://www.youtube.com/watch?v=3WFQMj_TAWc (BBVA, 2021).	
31	Importancia del trabajo en equipo	https://www.youtube.com/watch?v=LZGI-1FX_HA (Difusión proactiva, 2020).	
32	¿Cómo ser un buen líder?	https://www.youtube.com/watch?v=16z28DjRTAA (Full perception, 2017).	
44	La resolución de conflictos	https://www.youtube.com/watch?v=ep-nqKR39V4 (Herraiz, 2018).	
45	El principio de todos ganan	https://www.youtube.com/watch?v=wdj1VxmleM (FeliciCultura, 2015).	
47	Análisis de conflicto laboral	https://www.youtube.com/watch?v=hQ0LLv47li4 (San Mateo V, 2016).	
52	Eres creativo, lo sepas o no	https://www.youtube.com/watch?v=NIBRNVAqiFI (Aprendemos juntos / 2030 BBVA, 2018).	
53	El pensamiento crítico	https://www.youtube.com/watch?v=xJI0VPrPr38 (Lifeder educación, 2021).	
60	Planificación y organización del tiempo	https://www.youtube.com/watch?v=xAYseSOLc1U (Full Perception, 2018).	
61	La gestión del tiempo / Ley de Parkinson	https://www.youtube.com/watch?v=IH_BCBju-t8 (ProdHabits, 2019).	

Referencias

ACNUR-Comité Español. (01 de septiembre de 2017). Malala, la Superviviente. Obtenido de eacnur.org: <https://eacnur.org/blog/4-historias-reflexionar-la-superacion-personal/>

Antonino, O. E. (27 de enero de 2017). Sonido de Ambulancia [Video]. YouTube. Obtenido de [www.youtube.com](https://www.youtube.com/watch?v=F14ZlrEaCE4): <https://www.youtube.com/watch?v=F14ZlrEaCE4>

Aprendamos juntos / 2030 BBVA. (26 de noviembre de 2018). Eres creativo, lo sepas o no. Duncan Wardle, exdirector de creatividad de Disney. YouTube. Obtenido de YouTube: <https://www.youtube.com/watch?v=NIBRNVAqiFI>

BBVA. (15 de diciembre de 2021). El valor de las relaciones humanas. Keith Ferrazzi, escritor y coach [Video]. YouTube. Obtenido de youtube: https://www.youtube.com/watch?v=3WFQMj_TAWc

Belivelean. (27 de mayo de 2020). Matriz de Administración del Tiempo: Los 4 cuadrantes de Stephen Covey . Obtenido de believelean.com: <https://belivelean.com/2020/05/27/matriz-de-administracion-del-tiempo-los-4-cuadrantes-de-stephen-covey/>

Difusión proactiva. (04 de octubre de 2020). La Importancia del Trabajo en Equipo [Video]. YouTube. Obtenido de youtube: https://www.youtube.com/watch?v=LZGI-1FX_HA

Education, L. (10 de abril de 2021). ¿Qué es el PENSAMIENTO CRÍTICO y cómo desarrollarlo? Características y ejemplos. Youtube. Obtenido de YouTube: <https://www.youtube.com/watch?v=xJl0VPrPr38>

Efectos de sonidos. (2021 de enero de 2021). Efectos de Sonido Sad Violion. YouTube. Obtenido de [www.youtube.com](https://www.youtube.com/watch?v=lvxDpWJ6zUM): <https://www.youtube.com/watch?v=lvxDpWJ6zUM>

El Diario Castilla-La Mancha. (9 de julio de 2019). Resolución de Conflictos 'Aprendemos juntos' BBVA. Obtenido de YouTube: <https://www.youtube.com/watch?v=LiEs6c0uFAA>

Enciclopedia Concepto. (17 de agosto de 2022). Toma de Decisiones/Concepto, pasos, tipos y características. Obtenido de Concepto.de: <https://concepto.de/toma-de-decisiones/>

FeliciCultura. (15 de enero de 2015). Rafael Santandreu: resolver los conflictos. YouTube. Obtenido de [yotube](https://www.youtube.com/watch?v=wdj1VxmtleM): <https://www.youtube.com/watch?v=wdj1VxmtleM>

Full perception. (11 de agosto de 2017). Cómo Ser un Buen Líder · 5 Estrategias de Liderazgo [Video]. YouTube. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=16z28DjRTAA>

Full Perception. (19 de octubre de 2017). Comunicación Efectiva · Cómo Mejorar La Comunicación [Video]. YouTube. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=YBWIMFjzy5o>

Full Perception. (08 de julio de 2017). Inteligencia Emocional · Cómo Controlar las Emociones [Video]. YouTube. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=se62UwCxUrl>

Full Perception. (14 de mayo de 2018). Cómo Ser Más Organizado · Habilidades para la Organización del Tiempo (Método GTD de David Allen) [Video]. YouTube. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=xAYseSOLc1U>

Fundación CIDOB. (1 de marzo de 2013) Nelson Mandela. Obtenido de CIDOB.org: cidob.org/biografias_lideres_politicos/africa/sudafrica/nelson

Ginsburg, K. (14 de junio de 2016). Para adolescentes: una guía personal para manejar el estrés. Obtenido de healthychildren.org: <https://onx.la/f2997>

Godfich T30 (10 de septiembre de 2022) Happy Birthday (20th Century Fox Style). Youtube: <https://www.youtube.com/watch?v=wSGoUSwNb44>

Herraiz, A. (25 de junio de 2018). Mejor ejemplo de mediación y resolución de conflictos. Película 7 años [Video]. Obtenido de youtube: <https://www.youtube.com/watch?v=ep-nqKR39V4>

Kulmentor. (23 de agosto de 2020). Habilidades Blandas vs Habilidades Duras [10 Diferencias]. YOUTUBE. Obtenido de youtube: <https://www.youtube.com/watch?v=KKSgi208smk>

López, R. (19 de julio de 2019). Guía rápida de atención al cliente. Obtenido de Instacent: <https://www.instasent.com/blog/guia-rapida-de-atencion-al-cliente>

Mateo, V. S. (25 de mayo de 2016). Conflictos Laborales. YouTube. Obtenido de YouTube: <https://www.youtube.com/watch?v=hQ0LLv47li4>

Muriel, T. (23 de agosto de 2022). Elementos de la comunicación: qué son, cuáles son y ejemplos. Obtenido de dicionariodedudas.com: <https://www.dicionariodedudas.com/elementos-de-la-comunicacion/>

Oxfam Intermón. (18 de julio de 2020). Valores humanos: lista con los 10 más importantes. Obtenido de blog.oxfamintermon.org: <https://blog.oxfamintermon.org/valores-humanos-lista-mas-importantes/>

Padilla, I. (21 de Octubre de 2020). Efecto de Sonido Enojo [Video]. Youtube. Obtenido de https://www.youtube.com/watch?v=COPF_kUMPLg

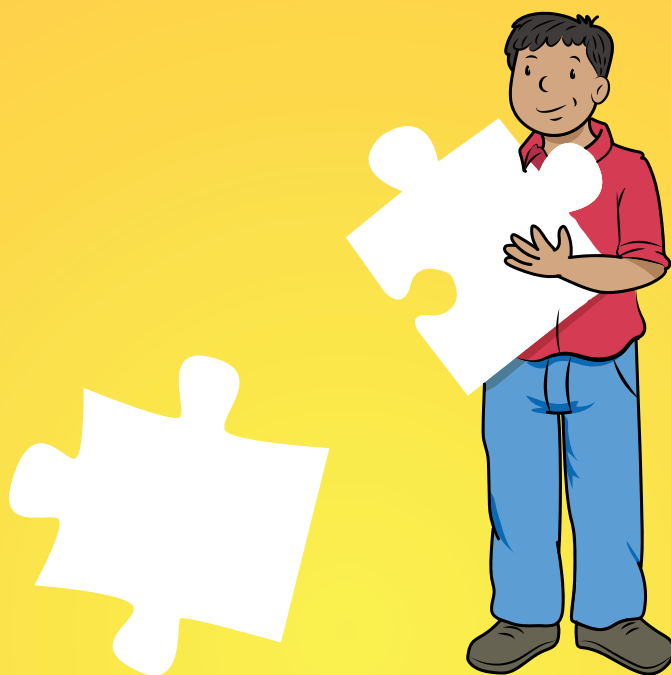
ProdHabits. (27 de noviembre de 2019). Ley de Parkinson gestión del tiempo [Video]. YouTube. Obtenido de YouTube: https://www.youtube.com/watch?v=LH_BCBju-t8

Sanchis, S. (18 de febrero de 2020). Psicología-Online. Obtenido de <https://www.psicologia-online.com/que-es-el-autocuidado-personal-y-emocional-4951.html>

Solivellas, B. (18 de marzo de 2021). Adaptabilidad: qué es y cómo fomentarla entre tus equipos. Obtenido de www.homuork.com: https://www.homuork.com/es/adaptabilidad-que-es-y-como-fomentarla-entre-tus-equipos_345_102.html

Sonidos varios. (09 de septiembre de 2021). El sonido de la alegría [Video]. YouTube. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=8yPHbtka47k>

Weibel, F., Wurster, S., Debatisse, V., & Allingné, M. (15 de enero de 2018). Destiny. Gestión del tiempo y el destino (corto animado). YouTube. Obtenido de YouTube: <https://www.youtube.com/watch?v=Js1W4DLSMMg>



CUADERNILLO DEL ESTUDIANTE

Bloque temático 1

Guatemala, 2024.