ACCIÓN CONTRA EL HAMBRE

www.accioncontraelhambre.org

Guía para fortalecer competencias emprendedoras en jóvenes

ACCIÓN CONTRA EL HAMBRE

www.accioncontraelhambre.org

Guía para fortalecer competencias emprendedoras en jóvenes

Guía para fortalecer competencias clave para los sectores emergentes de emprendimiento de jóvenes en riesgo de exclusión

Fundación Acción contra el Hambre, 2015
www.accioncontraelhambre.org

Coordinación: Fundación Acción contra el Hambre

Estudio realizado por: Fundación Tomillo y Fundación Acción contra el Hambre.

Financiado por: Fondo Social Europeo, dentro del Programa Operativo de Lucha contra la Discriminación 2007-2013

Diseño y Maquetación: Ayregraf Artes Gráficas, S.L.

Producción e Impresión: Ayregraf Artes Gráficas, S.L.

Impreso en España
Depósito Legal: M-40158-2015

Índice

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. Introducción 7

2. Objetivos de esta guía. A quién va dirigida 11

3. Definición de competencia 17

4. Herramienta para medir competencias emprendedoras 21

5. Competencias básicas para el emprendimiento 23

5.1. Competencias emprendedoras 23

1. Autoconfianza 25
2. Autocontrol 32
3. Comunicación 36
4. Cumplimiento de normas y tareas 42
5. Razonamiento matemático 46
6. Flexibilidad 52
7. Actitudes 57
8. Liderazgo, iniciativa y toma de decisiones 66
9. Capacidad de relación 78
10. Orientación a la clientela 88
11. Gestión y ejecución 95

5.2. Competencias técnicas emprendedoras 109

6. Competencias específicas para emprender en los sectores emergentes ... 113

Comercio 113

Economía verde 115

Tecnologías de la información y la comunicación TIC 117

Turismo 119

Servicios a las personas 122

1. INTRODUCCION

Acción contra el Hambre puso en marcha en el año 2013 un nuevo eje de acción basado en la empleabilidad con el objetivo de facilitar el acceso al mercado laboral de personas en riesgo de exclusión bien a través del acceso al empleo por cuenta ajena, bien a través del emprendimiento inclusivo.

Dentro de este eje se enmarca **"VIVES PROYECTO"** como una estrategia de intervención en el ámbito de la empleabilidad en España y como iniciativa que engloba múltiples acciones encaminadas al fomento y al apoyo del emprendimiento inclusivo, dirigidas a personas en riesgo de exclusión socio-laboral con interés por desarrollar una actividad microempresarial y a todas las entidades públicas, privadas, sin ánimo de lucro, que operan en el denominado "Ecosistema del Emprendimiento".

VIVES PROYECTO tiene como misión generar oportunidades de acceso al mundo laboral para personas sin empleo y en riesgo de exclusión a través del emprendimiento, procurando que las personas que pertenecen a colectivos con dificultad tengan las mismas oportunidades para acceder a un empleo o autoempleo que las que no lo están.

En el marco de este Proyecto se ha elaborado un **Estudio** cuyo objetivo general ha sido realizar una **prospección de los sectores de emprendimiento emergentes donde los jóvenes en situación de riesgo de exclusión tienen mayores oportunidades de cara al futuro para poder insertarse**. Los objetivos específicos de este estudio fueron:

1. Identificar los sectores emergentes por áreas de negocio para personas jóvenes emprendedoras.

2. Describir las características propias de cada sector y sus potencialidades.

3. Determinar qué competencias son relevantes para que los jóvenes puedan emprender en cada uno de estos sectores emergentes.

4. Ofrecer herramientas prácticas para fortalecer las competencias de los jóvenes en riesgo de exclusión y vincularlas con las necesidades identificadas en cada sector.

Como resultado del citado estudio se han obtenidos tres productos:

- Un **Informe sobre Sectores emergentes de emprendimiento para jóvenes en riesgo de exclusión**, donde se ha tratado de cuantificar el potencial de creación de empleo por cuenta propia de la economía española para los jóvenes y se ha tratado de detectar aquellos sectores emergentes clave con este mayor potencial de crecimiento, así como los subsectores o áreas de negocio dentro de cada uno de los sectores emergentes.

- Una **Herramienta para medir competencias emprendedoras**, cuya finalidad es poder determinar en qué grado una persona joven tiene las competencias necesarias para emprender. Es decir, se trata de una herramienta de diagnóstico de las competencias emprendedoras en las personas jóvenes.

ACCIÓN CONTRA EL HAMBRE

- Una **Guía para fortalecer competencias emprendedoras de jóvenes en riesgo de exclusión**, que constituye el presente documento y que desarrolla cada una de las competencias recogidas en la herramienta que acabamos de mencionar.

La presente guía pretende definir acciones concretas, metodologías, etc. destinadas a reforzar cada una de las competencias, tanto las consideradas básicas para emprender como las competencias específicas más relevantes que se requieren en cada uno de los sectores emergentes. Esta guía debe ser entendida, pues, como una herramienta para desarrollar y mejorar las competencias emprendedoras de la persona una vez realizado el diagnóstico a través de la herramienta y detectado en qué competencias debe mejorar.

En la guía subyace la teoría de cambio de **VIVES PROYECTO**, según la cual, el desarrollo de competencias emprendedoras incide directamente en la mejora del nivel de empleabilidad de las personas y genera oportunidades para emprender con éxito.

La estructura de la guía se compone de unos apartados iniciales donde se explica cuáles son sus objetivos, a qué tipo de público va dirigida y el concepto o definición de competencia. En la segunda parte del documento se van abordando, a modo de fichas didácticas, cada una de las competencias necesarias para emprender ofreciendo para todas ellas algún ejemplo de dinámicas que permiten trabajar y reforzar dicha competencia. En el último apartado se mencionan brevemente las competencias específicas para cada uno de los sectores emergentes identificados en el informe.

2

2. OBJETIVOS DE ESTA GUÍA. A QUIÉN VA DIRIGIDA

La guía para fortalecer competencias emprendedoras de jóvenes en riesgo de exclusión está dirigida al personal técnico que trabaja con jóvenes en riesgo o situación de exclusión en diferentes instituciones. Su finalidad es ser una herramienta útil que apoye y oriente la labor de acompañamiento que realizan estos/as formadores/as reforzando las competencias y capacidades de los/as jóvenes con el objetivo final de lograr su inserción en el mercado laboral a través de la vía del emprendimiento.

En definitiva, esta guía pretende tener un carácter pragmático y servir de instrumento práctico de consulta ofreciendo, para cada una de las competencias que se han identificado como necesarias para emprender con éxito en los jóvenes en riesgo, los siguientes elementos:

- Definición/descripción de la competencia y justificación de su importancia.

- Herramientas destinadas a reforzar esta competencia, de manera individual (itinerario personal) y grupal: metodologías, acciones concretas, dinámicas de trabajo, bibliografía de consulta, … y todos aquellos recursos de los que puede servirse el personal técnico de formación para trabajar la competencia y desarrollarla/potenciarla.

¿Cómo se ha elaborado esta guía?

Para la elaboración de esta guía se ha contado con el apoyo de la Fundación Tomillo y su equipo de profesionales (psicólogos/as, orientadores/as, pedagogos/as, técnicos/as de autoempleo, etc.) al ser ésta una institución especializada en el trabajo con jóvenes en riesgo de exclusión y con amplia experiencia también en el ámbito del emprendimiento.

Una vez identificadas las competencias consideradas como básicas para emprender se ha realizado una búsqueda de recursos útiles para trabajar cada una de ellas. En las fichas se presenta a modo de ejemplo una dinámica y se facilita información sobre otros recursos y fuentes documentales en la red donde el personal formador puede acudir a buscar más herramientas de trabajo.

FUNDACIÓN TOMILLO

¿Cómo funciona esta guía?

La presente guía incluye información detallada y recursos concretos con respecto a las diferentes competencias incluidas. Ello se desarrolla a través de tres elementos o fichas que se replican para cada uno de los grupos competenciales que aparecen en el presente documento:

Grupo competencial: se describen brevemente las competencias que incluye y la justificación de su importancia en el contexto del emprendimiento, la repercusión de poseer las competencias incluidas en cuanto a su contribución al éxito del negocio o la iniciativa.

GRUPO COMPETENCIAL 1

Competencias que incluye

Competencia 1: definición breve de la competencia 1

Competencia 2: definición breve de la competencia 2

Competencia 3: definición breve de la competencia 3

Competencia 4: definición breve de la competencia 4

Justificación de su importancia

Cada uno de los grupos competenciales ha sido incluido por múltiples razones y el presente texto repasa cada una de estas con el objeto de situarlos y conocer qué repercusiones tienen en el desarrollo de cada una de las competencias.

Competencias: se presenta una definición más completa de cada competencia, se incluyen un conjunto de preguntas para orientar a la persona que atiende a quien desea emprender un negocio y se señalan los sectores en los que la competencia concreta es especialmente relevante.

1.1. COMPETENCIA 1

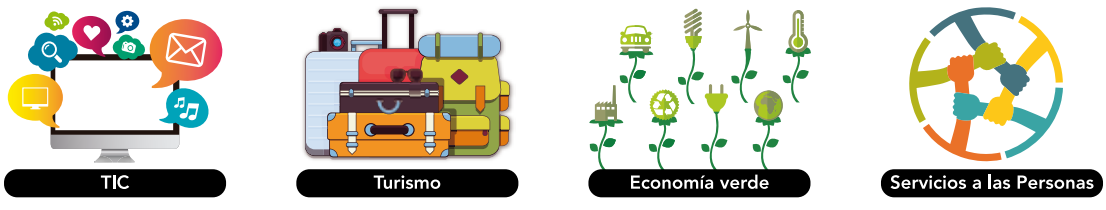
¿Qué es?

Definición de la competencia	Se incluye una definición más extendida de la competencia en la que se reflejan sus principales características y en qué medida un individuo emprendedor que cuente con esta competencia puede tener más probabilidades de éxito en su iniciativa.

Preguntas para detectar su grado de presencia en la persona

Cuestiones	Se trata de preguntas que orientan al técnico o técnica para desarrollar su tarea de atención a la persona emprendedora y que le sirven de base para determinar el grado en que esa persona posee la competencia concreta que se está examinando.

Esta competencia es clave para emprender en los sectores



Aquí se incluyen los iconos de los sectores en los que esta competencia ha sido considerada especialmente relevante por parte de las personas expertas consultadas

Dinámica para desarrollar el grupo competencial: se describe un ejercicio o recurso concreto que contribuye a desarrollar las competencias incluidas en el grupo.

Dinámica a modo de ejemplo para desarrollar el Grupo Competencial 1

<table>
<tr><td>Nombre de la actividad</td><td colspan="2">Se incluye el nombre concreto de la dinámica que va a detallarse</td></tr>
<tr><td>Descripción</td><td colspan="2">Se describe brevemente el objetivo de la dinámica y en qué consiste</td></tr>
<tr><td rowspan="5">Nombre de la actividad</td><td colspan="2">Fase 1: Presentación de la dinámica</td></tr>
<tr><td>
Duración</td><td>
Desarrollo</td></tr>
<tr><td>N° de minutos (aproximadamente)</td><td>Se describe el desarrollo de la fase 1 de la dinámica</td></tr>
<tr><td colspan="2">Fase 2: Desarrollo (en algunos casos existe una fase especifica de reflexión conjunta)</td></tr>
<tr><td>
Duración</td><td>
Desarrollo</td></tr>
<tr><td>N° de minutos (aproximadamente)</td><td>Se describe el desarrollo de la fase 1 de la dinámica</td></tr>
<tr><td>Preguntas para guíar</td><td colspan="2">Se trata de un conjunto de preguntas que la persona que dinamiza el ejercicio puede realizar para facilitar su ejecución.</td></tr>
<tr><td>Posibles modificacio-nes metodológicas</td><td colspan="2">Se trata de pequeños cambios que pueden adaptar la dinámica a un contexto concreto.</td></tr>
<tr><td>Materiales y recursos</td><td colspan="2">Son aquellos objetos necesarios para el desarrollo de la dinámica.</td></tr>
</table>

3

3. DEFINICIÓN DE COMPETENCIA

Antes de abordar cada una de las competencias que recoge esta Guía, conviene aclarar qué se entiende por competencia. En la literatura existen diferentes definiciones de competencia. Por ejemplo, el **Ministerio de Educación Cultura y Deporte de España**[1] define competencia como *la capacidad, susceptible de ser medida, necesaria para realizar un trabajo de forma eficaz.* Las competencias se componen de: los conocimientos necesarios para desarrollarla, los conocimientos aplicados (habilidades y destrezas) y las actitudes que conllevan. Los conocimientos y la experiencia hacen referencia al "saber hacer", las habilidades y destrezas al "poder hacer" y las actitudes al "querer hacer". Por tanto, la competencia es la aplicación de un conocimiento teórico más un conocimiento práctico sostenidos por una actitud determinada.

Las competencias constituyen un tipo de aprendizaje que se sitúa entre los comportamientos y las capacidades. Siendo la competencia una forma de utilización de todos los recursos disponibles (saberes, actitudes, conocimientos, habilidades, etc.) en unas condiciones concretas y para unas tareas definidas, la definición de los aprendizajes en términos de competencia evidencia la necesidad de adquirir el conocimiento de modo que pueda ser movilizado adecuadamente para la resolución de tareas.

En el contexto del **Marco Europeo de Cualificaciones (MEC)**[2], la competencia se describe en términos de responsabilidad y autonomía. Así, competencia es la capacidad para utilizar conocimientos, destrezas y habilidades personales, sociales o metodológicas, en situaciones de trabajo o estudio y en el desarrollo profesional y personal. El MEC enumera tres tipos o categorías:

- Las competencias **básicas o instrumentales** son las asociadas a conocimientos fundamentales y se adquieren en la formación general. Entre estas competencias están la habilidad para la lecto-escritura, la comunicación oral y el cálculo.

[1] "Competencias para la Inserción Laboral, Guía para el Profesorado". Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, Junio 2012. URL: http://www.sepe.es/LegislativaWeb/verFichero.do?fichero=09017edb800f8507

[2] The European Comission [Education and Training] (2011). The European Qualification Framework for lifelong learning (EQF) en URL: http://ec.europa.eu/eqf/terms_en.htm.

- Las competencias **genéricas o transversales** se relacionan con los comportamientos y actitudes de labores relacionadas con diferentes ámbitos de producción. Entre estas competencias están, por ejemplo, la capacidad para trabajar en equipo, la capacidad de planificación, la habilidad para negociar, etcétera.

- Las competencias **especializadas, específicas o técnicas**, que tienen relación con aspectos técnicos directamente vinculados a la ocupación, y que no son tan fácilmente transferibles a otros contextos laborales.

Por su parte el **Proyecto Tuning Educational Structures in Europe (2003)**[3] enuncia una clasificación de las diferentes competencias y destrezas consideradas de vital importancia para desarrollar en los estudiantes, desde cualquier titulación académica. Éstas son: a) competencias instrumentales: orientadas a la adquisición de habilidades cognoscitivas, metodológicas, tecnológicas y lingüísticas, b) competencias interpersonales: referidas al desarrollo de capacidades individuales y sociales y c) competencias sistémicas: centradas en la capacidad de integración (Velasco Quintana et al, 2010).

Por lo que se refiere a las competencias para emprender, un estudio de **la Universidad de Stanford** identifica las *cinco competencias críticas que requieren los emprendedores*[4]*:*

- **Liderazgo:** capacidad de construir consenso frente a la incertidumbre.

- **Comunicación:** habilidad para generar mensajes claros y consistentes.

- **Toma de decisiones:** saber cuándo tomar decisiones.

- **Trabajo en equipo:** saber cuándo confiar y cuándo delegar.

- **Capacidad de abstracción:** ser capaz de concentrarse en los detalles y luego abstraerse para analizar la realidad completa.

En esta línea de competencias para el emprendimiento resulta interesante definir el concepto de *espíritu emprendedor*[6], entendido como la *capacidad para reconocer oportunidades, implementar resultados, independencia, orientación a acción y rendimiento*; se relaciona con la habilidad para crear start-ups. Por otra parte, la actitud de espíritu emprendedor es la combinación de curiosidad, creatividad, auto-responsabilidad, auto-determinación, educación y orientación laboral, espíritu emprendedor, basado en ideas de innovadores de la educación tradicional.

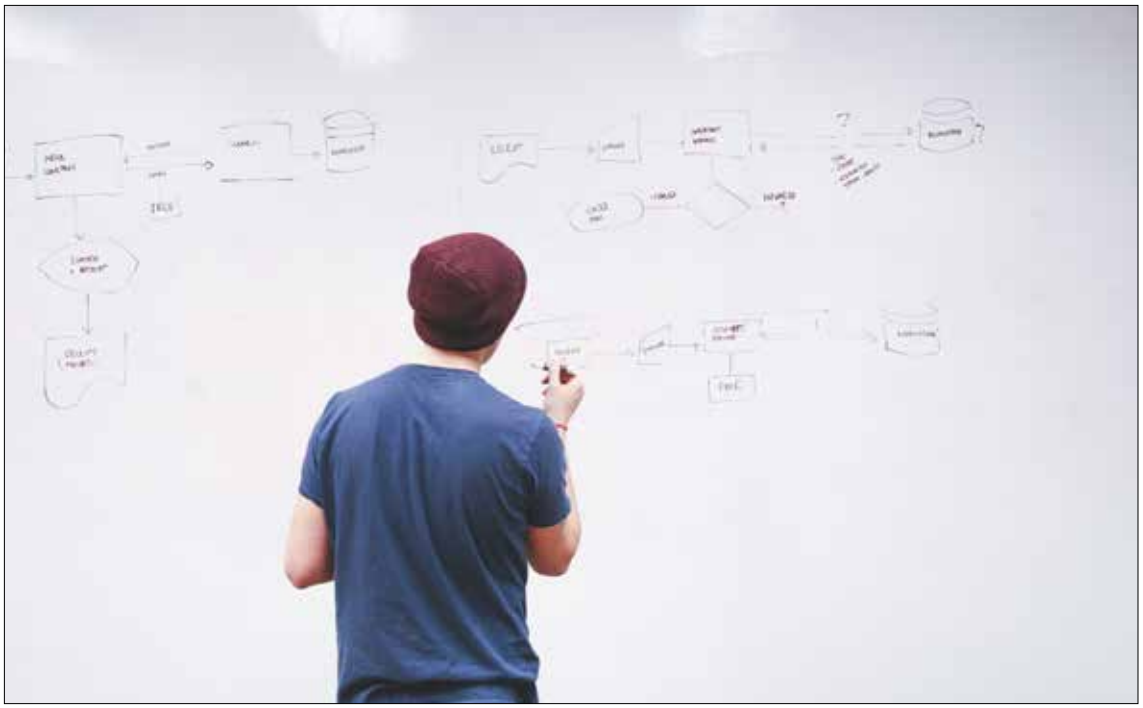
La **Herramienta Emprende+**, elaborada en el marco de la iniciativa Juntos por el Empleo de los más vulnerables, en la que participan casi cien organizaciones de nuestro país lideradas por la Fundación Accenture, entre empresas, administraciones públicas y tercer sector, es un programa de desarrollo de competencias para el autoempleo y constituye una referencia clave a la hora de definir y establecer competencias para el emprendimiento enfocadas a personas en situación vulnerable, como es el caso del estudio que nos ocupa. Según la metodología Emprende+, *las competencias emprendedoras son aquellas capacidades mínimas que cualquier persona emprendedora debe poseer, independientemente de la actividad a desarrollar, una vez ha finalizado el itinerario formativo diseñado para ella.* El Programa Emprende+ distingue dos tipos de competencias:

[3] Tuning, P. (2003). Tuning Educational Structures in Europe. Informe final, Bilbao, Universidad de Deusto.

[4] Velasco Quintana, P. J., Domínguez Santos, F., Quintas Barreto, S., y Blanco Fernández, A. (2010). La mentoría entre iguales y el desarrollo de competencias. UEM (3), p. 71–85, en URL: http://innovacioneducativa.upm.es/jimcue_09/comunicaciones/10_130-143_La%20mentoria_iguales.pdf

[5] Kaplan (2003). Five Critical Skills That Entrepreneurs Need. Stanford University en URL: http://academicearth.org/lectures/five-critical-skills-that-entrepreneurs-need

[6] Mulder, M.; Lans; T. (2010). Development of entrepreneurial competence. Chair group ECS, Wageningen University; en www.mmulder.nl; www.ecs.wur.nl and http://www.ecs.wur.nl/NR/rdonlyres/BEB464B2-B8F4-4E4A-A062-15E2B6C0C363/120549/ECS_website_mulder_onderwijsdag_ondernemerschap_20.ppt



- Las competencias **básicas**, que son aquellas imprescindibles en cualquier tipo de persona que desee emplearse o autoemplearse.

- Y las competencias **transversales**, que son aquellas que se han establecido como imprescindibles a la hora de emprender un negocio.

La presente guía recoge la esencia de las definiciones anteriores y se centra en las competencias consideradas como imprescindibles para emprender un negocio en el caso de personas jóvenes en situación o riesgo de exclusión.

4

4. HERRAMIENTA PARA MEDIR COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS

Su finalidad es poder determinar en qué grado una persona joven tiene las competencias necesarias para emprender. Es decir, se trata de una herramienta de diagnóstico de las competencias emprendedoras en las personas jóvenes.

La herramienta consta de dos partes:

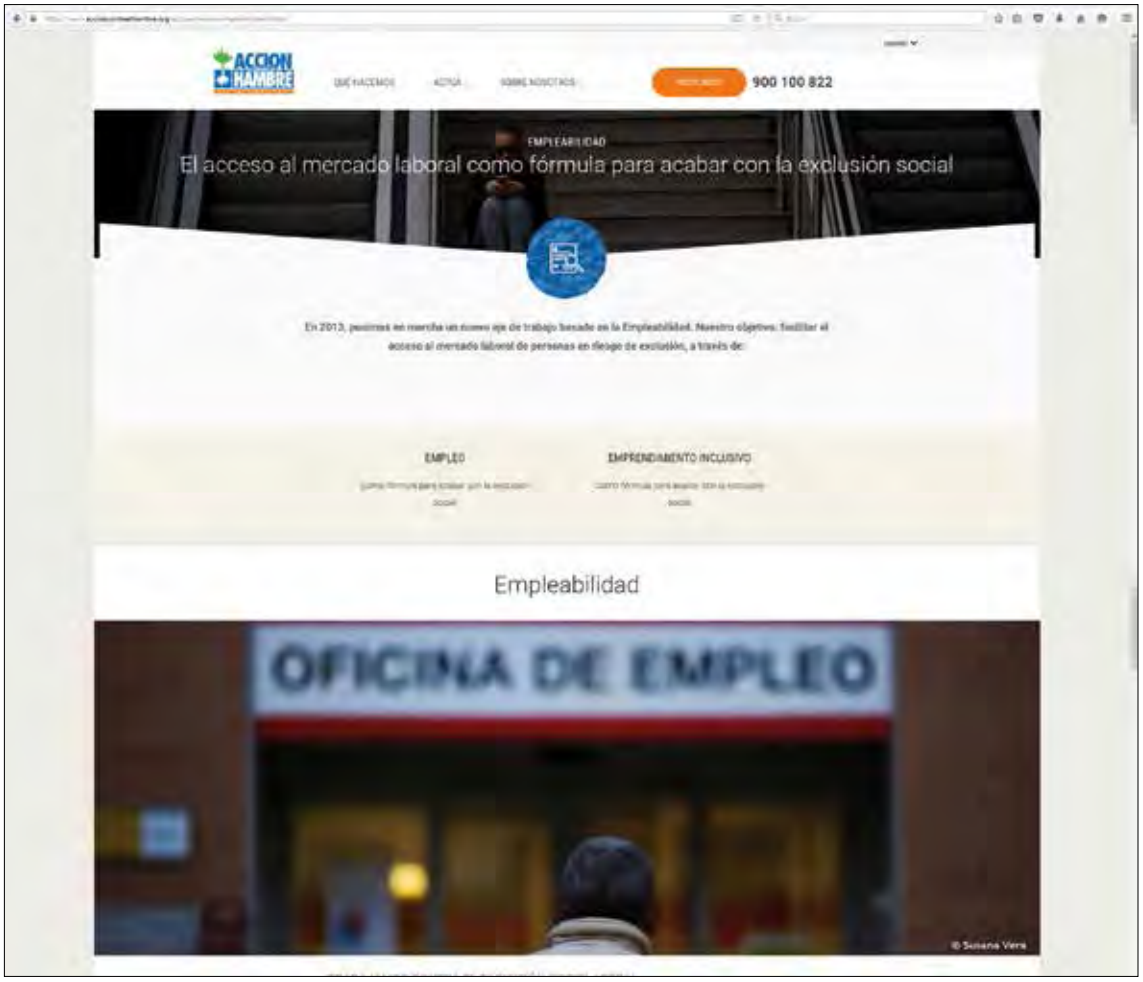
- Una primera donde se incluyen los factores que condicionan la capacidad para emprender **(factores condicionantes)**.
- Una segunda donde se incluyen las competencias necesarias para emprender **(competencias emprendedoras)**.

La herramienta sirve para medir el grado o nivel en el que la persona emprendedora tiene desarrollada cada una de las competencias necesarias para emprender y cómo cada condicionante influye positiva o negativamente en la capacidad de la persona frente al emprendimiento.

Además la herramienta realiza un diagnóstico de las competencias específicas que se necesitan para emprender en cada uno de los sectores emergentes identificados en el informe mencionado en el punto anterior.

Esta herramienta se encuentra disponible en la página web de Acción Contra el Hambre.

https://www.accioncontraelhambre.org/es



5. COMPETENCIAS BÁSICAS PARA EL EMPRENDIMIENTO

Este apartado lo hemos dividido en competencias emprendedoras más ligadas a comportamientos y capacidades y en competencias técnicas referidas a los conocimientos específicos necesarios para gestionar un negocio y que podemos obtener mediante los certificados profesionales oficiales.

5.1 Competencias emprendedoras

A continuación se presenta una relación de fichas didácticas para once ámbitos competenciales que se consideran básicos para que los/as jóvenes en situación o riesgo de exclusión puedan tener una experiencia exitosa de emprendimiento.

La selección de estos once ámbitos se ha hecho mediante dos vías:

- por un lado, en base a la revisión de literatura (algunas referencias y clasificaciones se han mencionado en el capítulo dedicado a la definición de competencia),
- por otro lado, a partir de las aportaciones realizadas por personas expertas en los ámbitos de emprendimiento, exclusión, jóvenes y empleo; esta información ha sido recabada a través de la celebración de un grupo de trabajo y una batería de entrevistas en profundidad a entidades y empresas representativas de cinco sectores de la economía considerados emergentes en términos de emprendimiento.

Competencias del Grupo Autoconfianza

1. Autoconfianza

Competencias que incluye

Seguridad en sí mismo/a: Grado en que una persona manifiesta su confianza en sí misma para realizar una tarea de manera correcta.

Autoconocimiento: Proceso reflexivo por el cual una persona adquiere noción de su yo y de sus propias cualidades.

Autovaloración: Método que consiste en valorar uno mismo la propia capacidad para tal o cual tarea o actividad y la calidad del trabajo que lleva a cabo.

Autonomía: Grado en que una persona se organiza, desarrolla actividades y toma sus decisiones por sí misma y no en función de los deseos de los demás.

Justificación de su importancia

La autoconfianza es crucial para el emprendimiento, ya que implica el convencimiento de que uno es capaz de realizar con éxito una tarea o escoger el enfoque adecuado para realizar un trabajo o resolver un problema. También implica mostrar confianza en las propias capacidades, decisiones y opiniones. Este convencimiento es lo que permite abordar restos arriesgados, tan necesarios a la hora de emprender. Tener confianza en sí misma permite a la persona emprendedora ser capaz de:

- Mostrarse segura de sí misma.
- Actuar con independencia.
- Tener seguridad en sus capacidades: actuando como alguien que domina sus responsabilidades y saca las cosas adelante; no desanimándose ante los fracasos y asimilando eficazmente sus lecciones; manifestando explícitamente confianza en sus propios criterios y juicios; persiguiendo sus objetivos con tenacidad.
- Buscar retos y/o afrontar los conflictos: buscando nuevas responsabilidades y aceptando nuevos desafíos; manifestando su opinión de forma adecuada cuando no está de acuerdo con otras personas; ofreciéndose pare realizar actividades y asumir responsabilidades desafiantes; aceptando riesgos calculados para conseguir sus objetivos.

1.1. Seguridad en si mismo/a

¿Qué es?

Definición de la competencia	La seguridad en sí mismo/a se entiende como la capacidad de trabajar sin requerir una supervisión o control estricto de su trabajo. Alguien seguro/a de sí mismo/a tiene confianza en su trabajo, se muestra seguro/a delante de otras personas y habla y actúa con confianza.

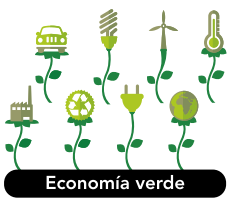
Preguntas para detectar su grado de presencia en la persona

Cuestiones	• ¿Controla su enfado en una discusión? • ¿Suele sentirse tranquil@, no se pongo nervios@ y alterad@ sin motivo importante? • ¿Es un miembro importante de su grupo de amig@s? • ¿Está orgullos@ de lo que hace? • ¿Confía en sus posibilidades para lograr cosas que se propone en la vida? • ¿Puede hablar en público con seguridad?

Esta competencia es clave para emprender en los sectores

TIC

Turismo


Economía verde

Servicios a las Personas

1.2. Autoconocimiento

¿Qué es?

Definición de la competencia	El autoconocimiento implica que la persona es capaz de identificar sus potencialidades y límites personales y laborales, obteniendo una imagen completa de sí misma.

Preguntas para detectar su grado de presencia en la persona

Cuestiones	• ¿Conoce sus cualidades, su carácter? • ¿Se siente valorad@ por l@s demás? • ¿Es consciente de sus emociones mientras las experimenta? • ¿Está content@ con su forma de ser? • ¿Cuándo encuentra algún aspecto de sí mism@ que no le gusta, suele tenerlo en cuenta para mejorar?

Esta competencia es clave para emprender en los sectores

TIC

Turismo

1.3. Autovaloración

¿Qué es?

Definición de la competencia	La autovaloración implica que la persona es capaz de valorar sus capacidades, sus potencialidades, sus aspectos a mejorar y sus limitaciones obteniendo una imagen objetiva de sí misma.

Preguntas para detectar su grado de presencia en la persona

Cuestiones	• ¿Le importa cómo me valoren l@s demás ? • ¿Confía en sí mismo para lograr cosas que se propone en la vida? • ¿Diría que se "gusta" a sí mism@?

Esta competencia es clave para emprender en los sectores

1.4. Autonomía

¿Qué es?

Definición de la competencia	Tener autonomía supone poseer una rápida ejecutividad ante las pequeñas dificultades o problemas que surgen en el día a día de la actividad, respondiendo de manera proactiva a las desviaciones o dificultades, sin necesidad de consultar constantemente con otras personas (subordinados/subordinadas, colaterales, etc.). Implica también la capacidad de proponer mejoras, sin que haya un problema concreto que deba ser solucionado. Se trata de tener capacidad para decidir, estar orientado a la acción, y utilizar la iniciativa y la rapidez como ventaja competitiva. Responder con rapidez asegurando una efectiva instrumentación, de forma clara y simple. Capacidad de ser flexible y de imaginar que los cambios son oportunidades. Demostrar un comportamiento decididamente orientado a la asunción de riesgos. Crear nuevos y mejores procedimientos para hacer las cosas evitando la burocracia. Actuar con decisión para solucionar los problemas aunque no se disponga de toda la información necesaria, incluso, actuar fuera de la autoridad formal cuando la situación lo requiere.

Preguntas para detectar su grado de presencia en la persona

Cuestiones	• ¿Tomar mis propias decisiones es importante para usted? • ¿Le gusta mandar y poder organizarse el tiempo?

Esta competencia es clave para emprender en los sectores

Servicios a las Personas

TIC

Turismo

Dinámica a modo de ejemplo para desarrollar la Autoconfianza

Nombre de la actividad	EL ANUNCIO
Descripción	Se trata de que cada participante hable de sí mismo como si se tratara de un inmueble en venta. Esta actividad persigue que los participantes se conozcan mejor entre ellos y que comiencen a hablar positivamente de sí mismos.
Desarrollo de la actividad	***Fase 1: Presentación de la sesión, encuadre dentro del objetivo del taller y reparto del material.***
	Duración / **Desarrollo**
	10 minutos. / Se presenta la sesión y se reparte una cartulina tamaño folio a cada participante. Se les explica que cada persona debe hacer un cartel en el que tiene que vender un inmueble, que le represente a ella/él mismo. Hay que intentar que el inmueble resulte atractivo, resaltando lo mejor que tiene. Por tanto, cada participante tiene que hablar de sí mismo positivamente.
	Presentación de la sesión, encuadre dentro del objetivo del taller y reparto del material.
	Duración / **Desarrollo**
	45 minutos. / Se dan veinte minutos a los participantes para dibujar y decorar el cartel. Después habrá una ronda en la que cada cual presentará su inmueble, con las características que considere. Se le podrán hacer las preguntas deseadas, intentando mantener el tono de "venta" ficticio.
Preguntas para guíar	• ¿Es fácil vivir con nosotros? • ¿Ofrecemos facilidades si alguien nos quiere conocer? • ¿Necesitamos reformas? ¿Alguna derrama? • ¿Qué espacios tenemos que amueblar mejor y por qué? • ¿Qué anuncios nos han gustado? • ¿Qué mejoras haríamos en los anuncios de los demás?
Posibles modificaciones metodológicas	Puede dibujarse con mayor o menor detalle, poner nombre a cada mueble, dibujar los exteriores, etc. Siempre manteniendo el simbolismo que ofrece el juego.
Materiales y recursos	Folios, pinturas, rotuladores, tijeras y pegamento

Competencias del Grupo Autocontrol

2. Autocontrol

Competencias que incluye

Respuesta a situaciones adversas: Grado en que una persona mantiene el control en situaciones críticas o no favorables.

Justificación de su importancia

La tarea de emprender una actividad económica suele conllevar situaciones de estrés y ansiedad provocadas por las dificultades y por la incertidumbre de cómo evolucionará el negocio. Estas situaciones pueden además prolongarse en el tiempo.

El autocontrol permite hacer frente a las emociones personales y evitar las reacciones negativas ante provocaciones, oposición u hostilidad de los/as demás o cuando se trabaja en condiciones de estrés.

En circunstancias adversas resulta crucial no dejarse llevar por impulsos emocionales y ser capaz de mantener la calma, resistiendo la tentación de actuar inmediatamente y sin pensar y dominando los sentimientos para intentar mejorar las cosas.

2.1. Respuesta a situaciones adversas

¿Qué es?

Definición de la competencia	Esta competencia implica la capacidad de la persona para transmitir calma a quienes están a su alrededor y mantener el control en situaciones de adversidad. En dichas situaciones, las personas que poseen un alto grado de respuesta a situaciones adversas son capaces de seguir actuando con normalidad y mantener su nivel de desempeño. Algunas de las habilidades concretas que implica tener esta competencia son las siguientes: • Ser capaz de controlar la propia actuación y seguir hablando o trabajando con calma a pesar de las fuertes emociones y sentimientos experimentados (frustración, enfado, tensión, etc.). • Controlar el estrés evitando que las propias emociones puedan interferir en su trabajo diario. • Controlar la frustración ante los obstáculos frecuentes o las dificultades para conseguir los objetivos. • Ignorar o tratar de evitar las provocaciones y responder con calma delante de las mismas. • Saber mantener un lenguaje y tono de voz adecuado en las conversaciones a pesar de las quejas y/o provocaciones de los otros. • Responder de manera positiva, reformulando los problemas o buscando soluciones a ellos.

Preguntas para detectar su grado de presencia en la persona

Cuestiones	• ¿Cómo reacciona ante un problema o una situación contraria a la que esperaba o ante una situación totalmente inesperada? • ¿Cuándo aparecen dificultades, procura solucionarlas?

<table>
<tr><th colspan="3">Dinámica a modo de ejemplo para desarrollar el Autocontrol</th></tr>
<tr><td>Nombre de la actividad</td><td colspan="2">EL ANUNCIO</td></tr>
<tr><td>Descripción</td><td colspan="2">La actividad consiste en crear nuevos hábitos que nos ayuden a mejorar nuestro estado de ánimo para mejorar la búsqueda.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Desarrollo de la actividad</td><td>
Duración</td><td>
Desarrollo</td></tr>
<tr><td>30 minutos
(21 días)</td><td>En la sesión solo se transmite la forma de crear el hábito. Cada participante tras la presentación dirá que actividad de su vida diaria puede mejorar.

A partir de ese momento se empieza a contar los días (cada participante compite y se motiva con el resto de los participantes)

El resultado se comprobaría 21 días después.</td></tr>
<tr><td>Preguntas para guíar</td><td colspan="2">1) ¿Qué actividad crees que podrías realizar diariamente para que mejorase tu calidad de vida?</td></tr>
<tr><td>Posibles modificaciones metodológicas</td><td colspan="2">La actividad se puede desarrollar por grupos o individualmente.</td></tr>
</table>

Competencias del Grupo Comunicación

3. Comunicación

Competencias que incluye

Comprensión oral y escrita: Grado en que una persona identifica y entiende los mensajes que se le formulan.

Expresión oral y escrita: Grado en que una persona transmite y comunica mensajes a los demás de manera adecuada.

Comunicación no verbal: Coherencia entre la expresión verbal y no verbal que transmite una persona frente a los demás y comprensión de la expresión no verbal de los demás.

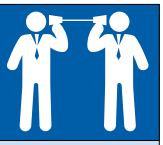
Justificación de su importancia

La comunicación es esencial en el ámbito emprendedor porque para llevar con éxito un negocio propio es imprescindible un buen entendimiento y una buena capacidad de escucha, especialmente con los clientes, aunque también con los proveedores y colaboradores y con el equipo de trabajo, si es el caso. Una buena capacidad comunicativa permite escuchar y ser receptivo a las propuestas de los/as demás, así como convencer a los otros del punto de vista propio.

En el caso de trabajar en equipo, unas buenas dotes comunicativas permiten a la persona que ejerce el rol de líder escuchar, entender y valorar empáticamente información, ideas y opiniones que su equipo le comunique, siendo capaz de retroalimentar asertivamente el proceso comunicativo.

También es importante saber adaptarse a los intereses y características de los distintos interlocutores y comunicar de forma diferente en función de quién es el destinatario. La persona que sabe comunicarse es capaz de utilizar el canal y la forma de comunicación adecuados adaptando el mensaje y el medio en función del interlocutor/a; sabe hacerse entender y crea las redes de relación necesarias para obtener la información que es relevante; adapta su discurso para atraer el interés de los demás y sabe anticiparse y prepararse para las reacciones de los demás.

3.1. Comprensión oral y escrita



¿Qué es?

Definición de la competencia	Es la capacidad que tiene una persona para entender los mensajes y preguntas que se le hacen, al tiempo que se preocupa por confirmar si ha entendido el mensaje correctamente (pidiendo aclaraciones si es necesario). También implica que la persona sabe identificar la información importante y adaptar su respuesta a los requerimientos de su interlocutor/a o de su receptor/a. Incluye además la habilidad para escuchar y entender correctamente los pensamientos, sentimientos o preocupaciones de los demás aunque no se expresen verbalmente o se expresen parcialmente, pero que requieren ser captados por los demás.

Preguntas para detectar su grado de presencia en la persona

Cuestiones	• ¿Tiene habilidad para comprender pensamientos, sentimientos, etc. de forma oral y escrita? • ¿Es capaz de interpretar un texto sin dificultad?

3.2. Expresión oral y escrita

¿Qué es?

Definición de la competencia	Es la capacidad de expresar ideas de forma clara y concisa, adaptándolas adecuadamente al contexto. En el caso de la expresión oral, implica la habilidad para: saber transmitir y adaptar contenidos informativos para que el resto de personas puedan comprenderlos, construir un discurso coherente, emplear un tono de voz apropiado y saber realizar pausas, hablar con una velocidad adecuada, estructurar los mensajes a transmitir de forma adecuada, formular las ideas con claridad y fluidez, construir argumentaciones apoyándose en propuestas e ideas, emplear un vocabulario adecuado al contexto. Y en el caso de la expresión escrita, implica la habilidad para: elaborar un texto en el cual se distinga de forma clara las ideas principales y secundarias; elaborar frases y textos coherentes y con significado pleno; evitar errores gramaticales, léxicos y ortográficos; mostrar interés por la revisión final del material escrito; escribir pensando en el receptor del mensaje escrito; escribir con corrección gramatical y ortográfica; ordenar las ideas antes de escribirlas; estructurar de forma adecuada los mensajes escritos; formular las ideas con claridad y fluidez; construir argumentaciones apoyándose en propuestas e ideas; y emplear un vocabulario adecuado al contexto.

Preguntas para detectar su grado de presencia en la persona

Cuestiones	• ¿Se da cuenta si la gente le entiende? • ¿Puede hablar en público con seguridad? • ¿Sabe comunicar sentimientos de manera adecuada y correcta?

Esta competencia es clave para emprender en los sectores

Comercio

TIC

Turismo

3.3. Comunicación no Verbal

¿Qué es?

Definición de la competencia	Es la capacidad que tiene una persona para mostrar coherencia entre su comunicación verbal y no verbal así como para interpretar y comprender el lenguaje no verbal de otras personas. Tiene una gran importancia porque en la comunicación cara a cara, el componente verbal representa un 35% aproximadamente, frente al 65% que se corresponde con la comunicación no verbal (gestos, movimientos, señales, etc.). Por lo tanto es la que transmite más información. Cuando la persona domina el lenguaje no verbal es capaz de: dar énfasis al lenguaje verbal y captar el matiz de quien lo transmite, expresar y captar sentimientos y emociones, sustituir palabras, orientar la forma en la que el mensaje verbal debe ser interpretado, posibilidad de contradecir la comunicación verbal, regular la comunicación.

Preguntas para detectar su grado de presencia en la persona

Cuestiones	• ¿En qué medida su comunicación no verbal ayuda en su expresión? ¿demuestra que comprende el lenguaje no verbal de su interlocutor?

Esta competencia es clave para emprender en los sectores

Comercio

Turismo

<table>
<tr><th colspan="3">Dinámica a modo de ejemplo para desarrollar la Comunicación</th></tr>
<tr><td>Nombre de la actividad</td><td colspan="2">LA HISTORIA DE MI NOMBRE</td></tr>
<tr><td>Descripción</td><td colspan="2">El ejercicio tiene como objetivos conocer aspectos de la vida y cultura de cada participante, reflexionar sobre la forma que elegimos para presentarnos ante el resto y fomentar el conocimiento mutuo y la cohesión grupal. Además, es una dinámica que permite trabajar la creatividad.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Desarrollo de la actividad</td><td>
Duración</td><td>
Desarrollo</td></tr>
<tr><td>10 minutos</td><td>Se facilita a cada participante cartulinas en blanco y rotuladores para que escriban su nombre de forma artística, tal y como les gustaría que apareciera en un cartel anunciador (tipología de grafías, colores, letras diferentes, dibujos, imágenes con las que se identifiquen, etc.).

A continuación cada participante se presenta mostrando su cartel, explicando cuál es su nombre y la historia de éste.</td></tr>
</table>

Competencias del Grupo Normas y Tareas

4. Cumplimiento de normas y tareas

Competencias que incluye

Cumplimiento de normas: Grado en que una persona es capaz de cumplir normas básicas de comportamiento social.

Cumplimiento de tareas: Grado en que una persona desarrolla adecuadamente las tareas a las que se ha comprometido.

Justificación de su importancia

La persona que emprende una actividad por su cuenta debe ser consciente de los compromisos y responsabilidades que deberá asumir y que tendrá que asumirlos en solitario pues, en muchas ocasiones, no contará con un equipo de personas en quien apoyarse o delegar.

Por ello se hace vital su capacidad para cumplir normas y tareas, ya que lo que está en juego, si éstas se desatienden o no se cumplen, es su propio puesto de trabajo y su propio negocio.

El compromiso que la persona emprendedora asume consigo misma, aquello que se obliga a cumplir, es un contrato con su proyecto y con las tareas que debe realizar para lograr la meta.

4.1. Cumplimiento de normas

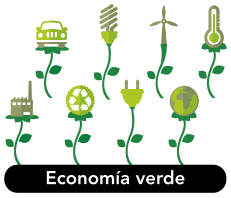
¿Qué es?

Definición de la competencia	Es la capacidad para asumir y cumplir las normas y condiciones pactadas. Las personas que poseen este valor comprenden que el cumplimiento de las normas es necesario para el correcto funcionamiento del proyecto/ organización/equipo en el que están involucradas.

Preguntas para detectar su grado de presencia en la persona

Cuestiones	• ¿Acepta las normas de funcionamiento de la sociedad en general, de los trabajos en los que ha estado, de su comunidad…?

Esta competencia es clave para emprender en los sectores



4.2. Cumplimiento de tareas

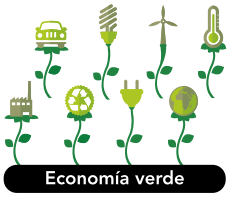
¿Qué es?

Definición de la competencia	Es la capacidad para cumplir con las tareas acordadas con calidad y en el plazo acordado. Implica compromiso y cumplimiento de las obligaciones asignadas. Más específicamente, ejecutar los compromisos adquiridos, asumir las consecuencias de sus actos o intentar dar más de lo que se le pide. La persona que posee esta competencia es capaz de desempeñar las tareas con dedicación, cuidando cumplir tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible. Su responsabilidad está por encima de lo esperado en su nivel o posición.

Preguntas para detectar su grado de presencia en la persona

Cuestiones	• ¿Acepta con gusto las tareas que se le encomiendan en su casa, en el grupo de amigos? • ¿Suele llevarlas a cabo con rapidez y alcanzando los objetivos previstos?

Esta competencia es clave para emprender en los sectores



Dinámica a modo de ejemplo para desarrollar el Cumplimiento de Normas y Tareas

Nombre de la actividad	CONCURSO: "TODO POR UN SUELDO"
Descripción	Concurso de preguntas y respuestas que los participantes responderán por grupos. El objetivo consiste en poner en común ideas e impresiones sobre el mundo del trabajo, la universidad y la formación profesional. Se intentará ofrecer información precisa para orientar la toma de decisiones sobre estudios y profesiones.
Desarrollo de la actividad	***Fase 1: Presentación de la sesión, encuadre dentro del objetivo del taller y división de los alumnos por grupos***
	Duración / **Desarrollo**
	10 minutos. / Se divide al grupo en varios grupos que compiten entre sí por demostrar quién sabe más de cada uno de los tres temas que se abordan en la dinámica: el mundo laboral, los estudios universitarios, y los estudios profesionales.
	Fase 2: Desarrollo del concurso, que integra la reflexión dentro del desarrollo del mismo
	Duración / **Desarrollo**
	45 minutos. / El formato "concurso" permite a los participantes ir respondiendo en grupos a las preguntas que se les formulan, y al coach le ofrece la posibilidad de adaptar la información al nivel de conocimiento y profundidad que presenta el grupo.
Preguntas para guíar	• ¿qué es el finiquito? • ¿qué es un crédito? • ¿qué es el salario bruto? • ¿cuáles son las fases de una oposición?
Posibles modificaciones metodológicas	A acordar con el equipo.
Materiales y recursos	Tablero, dado y fichas propias del taller.

Competencias del Grupo Razonamiento Matemático

5. Razonamiento matemático

Competencias que incluye

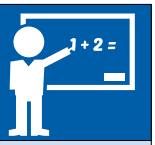
Razonamiento matemático básico: Capacidad de una persona para desarrollar operaciones y cálculos numéricos que facilitan el desarrollo de su negocio.

Justificación de su importancia

La persona que emprende debe tener una base de conocimiento y razonamiento matemático para poder gestionar con holgura la administración y las cuentas de su negocio. Sin este manejo básico es difícil que la persona pueda llevar las operaciones diarias que suelen realizarse en una actividad económica por cuenta propia, como por ejemplo: el control de sus stocks para saber cuándo debe hacer un pedido y de cuántas unidades, qué precios poner a sus productos o servicios para cubrir costes, cuánto vende al mes, etc.

Suele ser recomendable, incluso, tener capacidad para analizar, organizar y presentar datos financieros y estadísticos y para establecer conexiones relevantes entre datos numéricos.

5.1. Razonamiento matemático básico



¿Qué es?

Definición de la competencia	Es la habilidad para utilizar y relacionar los números, sus operaciones básicas, los símbolos y las formas de expresión y razonamiento matemático, tanto para producir e interpretar distintos tipos de información, como para ampliar el conocimiento sobre aspectos cuantitativos y espaciales de la realidad, y para resolver problemas relacionados con la vida cotidiana y con el mundo laboral.

Preguntas para detectar su grado de presencia en la persona

Cuestiones	• ¿Se desenvuelve fácilmente con los números y operaciones básicas de cálculo? • ¿Sabe realizar operaciones de cálculo de porcentajes?

<table>
<tr><th colspan="3">Dinámica a modo de ejemplo para desarrollar el Razonamiento Matemático</th></tr>
<tr><td>Nombre de la actividad</td><td colspan="2">ORGANIZA TU FIESTA</td></tr>
<tr><td>Descripción</td><td colspan="2">Se trata de que los participantes puedan realizar, de manera práctica, a través de un ejercicio, conversiones entre distintas medidas, para poder organizar una fiesta y encargarse de la parte logística de la misma.</td></tr>
<tr><td rowspan="6">Desarrollo de la actividad</td><td colspan="2">Fase 1: Presentación de la sesión,</td></tr>
<tr><td>
Duración</td><td>
Desarrollo</td></tr>
<tr><td>5 minutos.</td><td>• Debe indicarse a los/las participantes que se dividan en 2 grupos de 4-6 personas (en función del número de personas que asistan a la formación).
• Se les explica que son los miembros de una peña de una localidad que está en fiestas, y que deben encargarse de organizar una comida para 100 personas.
• Se solicita que formen los dos grupos: el equipo 1 se va a encargar de realizar la comida y el equipo 2 de organizar toda la logística del evento (montar las mesas y preparar la bebida que se ofrecerá a los/las comensales)..</td></tr>
<tr><td colspan="2">Fase 2: Desarrollo</td></tr>
<tr><td>
Duración</td><td>
Desarrollo</td></tr>
<tr><td>20 minutos.</td><td>Los participantes deben realizar los cálculos necesarios para saber qué tienen que comprar, tanto las cantidades como los precios, en diferentes unidades de peso y medida para elaborar la receta de la comida, preparar la bebida y montar las mesas. Cuando hayan realizado los cálculos de la comida, bebida, tablas de madera y caballetes que necesitan utilizar, una persona de cada equipo debe actuar como portavoz y describir el modo en que han calculado lo que necesitan y el resultado</td></tr>
<tr><td>Preguntas para guíar</td><td colspan="2">• ¿Habéis realizado equivalencias entre las cantidades que se os marcaban en la ficha 3 y las que realmente necesitabais?
• ¿Cómo os sentís más cómodos trabajando, con cantidades y medidas grandes o pequeñas?
• ¿Pensáis que en vuestro día a día necesitáis dominar medidas básicas como las que hemos utilizado en esta actividad?
• ¿Creéis que, en un trabajo, necesitamos conocer distintos tipos de medidas (longitud, peso, volumen, tiempo), y saber realizar equivalencias dentro de las mismas?</td></tr>
<tr><td>Materiales y recursos</td><td colspan="2">Folios, pinturas, rotuladores y calculadoras.</td></tr>
</table>

Competencias del Grupo Flexibilidad

6. Flexibilidad

Competencias que incluye

Adaptación al cambio: Grado en que una persona asume unos determinados cambios y altera su conducta para enfrentarse con éxito a los retos que el futuro les depara.

Aceptación de otros puntos de vista: Grado en que una persona siente empatía por los demás y acepta puntos de vista que puedan ser divergentes, incorporando lo que de ellos pueda aprender.

Justificación de su importancia

El espíritu emprendedor supone querer desarrollar capacidades de cambio, experimentar con las ideas propias y reaccionar con mayor apertura y flexibilidad. Por ello se requiere de una importante dosis de flexibilidad y versatilidad para enfrentarse a las situaciones nuevas y para aceptar los cambios que van a ir surgiendo en el día del desarrollo de un negocio de una manera positiva y constructiva.

Es crucial que la persona emprendedora esté en disposición de cambiar de enfoque o de forma de concebir la realidad y que sea capaz de buscar la mejor manera de hacer las cosas, adoptando posiciones diferentes a fin de encontrar las soluciones más eficientes.

6.1. Adaptación al cambio

¿Qué es?

Definición de la competencia	Es la capacidad para modificar la conducta personal con el fin de alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos datos o cambios en el medio. La versatilidad del comportamiento para adaptarse a distintos contextos, situaciones, medios y personas en forma rápida y adecuada. Implica la capacidad de la persona para: • Adaptar su comportamiento: saber ceder en los planteamientos propios y en los objetivos iniciales cuando la situación lo requiere; reaccionar con flexibilidad y adaptarse a los "imprevistos" y obstáculos. • Realizar cambios en su ámbito de actuación para adaptarse: adaptar el comportamiento a las distintas personas e interlocutores/as (clientes/as, compañeros/as, etc.); adecuar los objetivos o proyectos a la situación del mercado y su entorno; cuestionar el "status quo" e implicar a otras personas en el proceso de cambio; impulsar y proponer nuevos enfoques o formas de realizar las cosas. • Adaptar su estrategia: promover e implementar cambios en los procesos para adaptarse a los cambios del entorno y a las circunstancias; aplicar de forma flexible los planes y presupuestos para adaptarse a los cambios del entorno y a las circunstancias; fomentar y aprovechar eficazmente la diversidad de opiniones, enfoques y criterios ante una situación determinada; hacer que otros participen en el proceso de cambio y obtener apoyo de personas que lo pueden ayudar a hacerlo realidad; crear un sentimiento de crisis o desequilibrio para preparar el terreno para el cambio.

Preguntas para detectar su grado de presencia en la persona

Cuestiones	• Ante un fallo en alguna herramienta: ¿suele ponerse nervioso y se bloquea o suele buscar una solución? • ¿Cambios en la programación de su día, le afectan y/o alteran su carácter? • ¿Suele mirar hacia adelante y con agrado las novedades?

Esta competencia es clave para emprender en los sectores

Servicios a las Personas

TIC

Turismo

6.2. Aceptación de otros

¿Qué es?

Definición de la competencia	Es la capacidad para comprender, interiorizar e incorporar las ideas de otras personas a su planteamiento, utilizando dicha información de manera selectiva para modificar su forma de actuar o incluso configurando un nuevo enfoque novedoso e innovador. Implica que la persona reconoce y comprende los puntos de vista de otros y está dispuesta a cambiar las propias ideas ante nueva información o evidencia contraria.

Preguntas para detectar su grado de presencia en la persona

Cuestiones	• Respeta las opiniones de los demás aunque le molesten? • ¿Trabajo fácilmente con personas con puntos de vista diferentes al mío?

<table>
<tr><th colspan="3">Dinámica a modo de ejemplo para desarrollar la Flexibilidad</th></tr>
<tr><td>Nombre de la actividad</td><td colspan="2">DIBUJÁNDOME UNA Y OTRA VEZ</td></tr>
<tr><td>Descripción</td><td colspan="2">Se trata de un ejercicio en que cada participante debe reflexionar sobre la importancia de la flexibilidad en el ámbito laboral.</td></tr>
<tr><td rowspan="6">Desarrollo de la actividad</td><td colspan="2">Fase 1: Presentación de la sesión.</td></tr>
<tr><td>
Duración</td><td>
Desarrollo</td></tr>
<tr><td>10 minutos.</td><td>Se presenta la sesión y se reparte una hoja tamaño carta, lápices y se solicita a cada participante doblar en cuatro y que dibujen en la primera cuarta su imagen corporal tipo caricatura. Hay que intentar que el inmueble resulte atractivo, resaltando lo mejor que tiene. Por tanto, cada participante tiene que hablar de sí mismo positivamente.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Fase 2: Desarrollo del juego, que integra la reflexión dentro del desarrollo del mismo.</td></tr>
<tr><td>
Duración</td><td>
Desarrollo</td></tr>
<tr><td>30 minutos.</td><td>A partir de aquí, se pide a los participantes que vuelvan a dibujarse a sí mismos en otras tres circunstancias: con su ropa favorita, después de un arduo día de trabajo, y expresando algún sentimiento. A partir de ahí se desarrolla la reflexión sobre la base de las preguntas que figuran a continuación.</td></tr>
<tr><td>Preguntas para guíar</td><td colspan="2">• ¿Cómo se sintieron al tener que hacer sus dibujos una y otra vez?
• ¿Qué enseñanza deja esta técnica? Se direcciona al grupo hacia el tema de la flexibilidad y se efectúa un aporte teórico apoyándose en lo “importante”.
• ¿Las mujeres y los hombres tienden a la flexibilidad de igual manera? ¿por qué?
• ¿Será importante la flexibilidad en el ámbito laboral?
• ¿Qué consecuencias puede traer la inflexibilidad en la vida de las personas?
• ¿Qué podría hacer cada persona, para mejorar esta capacidad?</td></tr>
<tr><td>Materiales y recursos</td><td colspan="2">Folios, pinturas, rotuladores o lápices de colores.</td></tr>
</table>

Competencias del Grupo Actitudes

7. Actitudes

Competencias que incluye

Motivación: Grado en que una persona se siente estimulada para desarrollar con éxito determinadas acciones.

Fortaleza: Capacidad que tiene una persona para afrontar con éxito los retos y circunstancias que se le plantean.

Optimismo: Predisposición de una persona a percibir la realidad desde un punto de vista positivo.

Tenacidad: Actitud de una persona con relación a mantener el esfuerzo con el fin de cumplir una tarea y las expectativas propias y de los demás.

Resiliencia: Capacidad de una persona a sobreponerse a un estímulo adverso.

Justificación de su importancia

La actitud con la que la persona se enfrenta a una aventura emprendedora es clave para lograr el éxito.

La motivación suele ser el inicio de cualquier idea de negocio: lo ideal es que una persona emprenda una actividad que le guste y por la cual sienta entusiasmo. Sin ese entusiasmo y sin ese "sentir suya" la idea de negocio habrá más probabilidad de abandono cuando surjan las dificultades.

La fortaleza y la capacidad de hacer frente a la adversidad son un seguro cuando lleguen las dificultades y tenga que hacerles frente. La constancia, la perseverancia y el optimismo ayudan a transitar por esas primeras fases de la actividad en las que no se ve claro el futuro y no se están obteniendo aún los resultados esperados.

7.1. Motivación

¿Qué es?

Definición de la competencia	Es la capacidad para para cumplir con los objetivos marcados y las tareas asignadas con interés y buena disposición, independientemente de que resulten rutinarios o tediosos. También implica una actitud de mejora continua y búsqueda de nuevos retos y objetivos sin necesidad de motivación externa. Permite abordar los proyectos y los cambios con mayor autoestima, confianza, fuerza y perseverancia. La motivación activa y dirige a la persona hasta alcanzar los objetivos. Estar motivado/a ante el trabajo y los proyectos es esencial para alcanzar los objetivos.

Preguntas para detectar su grado de presencia en la persona

Cuestiones	• ¿En qué sentido considera que el trabajo es importante? • Además de los motivos económicos, ¿por qué cree que la gente quiere trabajar y emplea tiempo y esfuerzo para prepararse para ello? • ¿Tiene motivación propia para hacer bien el trabajo?

Esta competencia es clave para emprender en los sectores

7.2. Fortaleza

¿Qué es?

Definición de la competencia	Es la capacidad para superar cualquier dificultad y para hacer frente a nuevos retos. Es una virtud que consiste en vencer el temor y huir de la temeridad. La persona que posee esta competencia es capaz de superar retos y miedos, así como de superar los problemas que surgen en el ámbito laboral.

Preguntas para detectar su grado de presencia en la persona

Cuestiones	• En general: ¿diría que usted es fuerte como persona o suele venirse abajo con facilidad? • ¿Tiene confianza en su persona? • ¿Consigue convencer a las personas para que comprendan su punto de vista o desiste?

7.3. Optimismo

¿Qué es?

Definición de la competencia	Es la energía y la disposición que se tiene para realizar una labor, colmada por un positivismo y entusiasmo único, bajo el convencimiento y el dinamismo necesario orientado hacia la consecución de un objetivo particular. Es una actitud esencial a la hora de movilizar los distintos recursos del emprendedor-empresario destinados al proyecto. Las personas optimistas: • Mantienen inalterable su perspectiva de logro de resultados, su idea de éxito, superando aquellas dificultades que aparezcan en el camino. • Desarrollan su actividad desde una perspectiva de logro del éxito. Tienen una forma de abordaje de la realidad situada en la posición de éxito, más que en la postura de miedo al fracaso. Saben controlar la emoción del miedo. • Suponen que las dificultades y problemas se deben a variables que pueden controlar. Operan desde una posición de responsabilidad sobre las acciones ejercidas y desarrolladas.

Preguntas para detectar su grado de presencia en la persona

Cuestiones	• En general, ¿suele ver las cosas en sentido positivo o siempre le busca la parte negativa?

Esta competencia es clave para emprender en los sectores

7.4. Tenacidad

¿Qué es?

Definición de la competencia	Es la predisposición a mantenerse firme y constante en la prosecución de acciones y emprendimientos de manera estable o continua hasta lograr el objetivo. No hace referencia al conformismo; al contrario, alude a la fuerza interior para insistir, repetir una acción, mantener una conducta tendiente a lograr cualquier objetivo propuesto, tanto personal como de la organización. Las personas constantes, perseverantes y tenaces tienen una alta motivación y sentido del compromiso que les impiden abandonar las tareas que comienzan y les animan a trabajar hasta el final. Ser perseverante permite superarse ante ciertos patrones culturales o estereotipos que afectan al desempeño de una tarea.

Preguntas para detectar su grado de presencia en la persona

Cuestiones	• ¿Considera importante ser constante para lograr lo que se propone? • ¿Considera que la constancia en una virtud? • ¿Se pone metas en su vida e intenta de manera constante realizar acciones para conseguirlas? • ¿Cuándo algo no le sale bien o como usted esperaba suele defraudarse y deprimirse o vuelve a intentarlo con empeño?

Esta competencia es clave para emprender en los sectores

7.5. Resiliencia

¿Qué es?

Definición de la competencia	Es la capacidad para mantenerse eficaz en situaciones de decepción y/o rechazo sin que afecte al nivel de desempeño. Esta competencia también se conoce como "resiliencia". La persona resiliente es capaz de sobreponerse a las adversidades de su entorno laboral o profesional e incluso utilizar esas situaciones para crecer y desarrollar su potencial. Para intensificar la resiliencia hay que trabajar sobre tres pilares: 1) Tener la capacidad de no internalizar las problemáticas de manera obsesiva, ser positivos y creativos para sobrellevar diferentes situaciones. La idea es no generar dramatismo y a cambio demostrar una buena predisposición para seguir con la vida de manera natural. 2) Tener esperanza y saber buscar apoyo o sostén en amigos, familiares y guías. Al sentirse apoyado, el individuo cuenta con idoneidad para compartir sus problemas y así hacerlos más llevaderos. 3) Tener confianza en uno mismo de manera constante, no importan las adversidades que se presenten.

Preguntas para detectar su grado de presencia en la persona

Cuestiones	• ¿Tiene capacidad para hacer frente a problemas? • ¿Se sobrepone con facilidad ante situaciones adversas o por el contrario se hunde como persona?

Esta competencia es clave para emprender en los sectores

TIC

Servicios a las Personas

Dinámica a modo de ejemplo para desarrollar las actitudes

Nombre de la actividad	¿Y CÓMO ME VEN LOS DEMÁS?	
Descripción	Con esta dinámica lo que se pretende es crear a modo de "anuncio por palabras". No se trata de redactar un gran párrafo, simplemente y de la manera más breve posible, tenemos que describir las cualidades de una persona del grupo.	
Desarrollo de la actividad	***Fase 1: Presentación de la sesión y de la actividad, encuadrando el objetivo.***	
	Duración	**Desarrollo**
	10 minutos.	Se expone al grupo que cada uno/a de ellos/as elija una tarjeta con el nombre de un miembro del Equipo. Es importante presentar la actividad como una dinámica que permite el refuerzo positivo entre ellos, además de aportar ideas acerca de la imagen que cada uno/a proyecta como ayuda a la fabricación de una "marca personal.
	Fase 2: Desarrollo	
	Duración	**Desarrollo**
	30 minutos.	Se solicita que piensen durante unos minutos en las cualidades de esa persona que les ha tocado, para proceder posteriormente a redactar a modo de "anuncio por palabras" cómo ven a ese compañero o compañera. Una vez tengan ese "anuncio por palabras" se puede presentar de varias formas: que un miembro del Equipo lea todos, o que se dejen todos juntos sobre la mesa y siguiendo un orden que cada uno/a lea el que escoja, o que cada persona lea en voz alta el nombre y anuncio de la persona que le tocó
	Fase 3: Reflexión conjunta.	
	Duración	**Desarrollo**
	15 minutos.	Para orientar la reflexión o debate final podemos realizar las preguntas que figuran a continuación.
Preguntas para guíar	• ¿Cómo se han sentido? • ¿Les agrada o incomoda que se hable bien de ellos/as? • ¿Lo hacemos con suficiente frecuencia? • ¿Estamos dispuestos a practicar este lado positivo de nuestra personalidad más a menudo? • ¿Cuándo podemos poner en práctica esta actitud hacia las personas que nos rodean?	
Materiales y recursos	Trozos de papel del mismo tamaño o tarjetas, bolis y rotuladores	

Competencias del Grupo Liderazgo, Iniciativa y Toma de Decisiones

1. Liderazgo, iniciativa y toma de decisiones

Competencias que incluye

Liderazgo: Rol que asume una persona y que implica comunicar y orientar un equipo, motivarlo y delegar eficazmente las tareas para alcanzar unos objetivos.

Sentido de la oportunidad: Cualidad de identificar y aprovechar el momento oportuno para tomar una decisión o actuar de una determinada manera.

Capacidad de detectar necesidades y problemas: Grado en que una persona identifica problemas y necesidades propios y ajenos.

Creatividad e innovación: Capacidad de una persona para aportar nuevas ideas que mejoren procesos y productos y así responder mejor a las necesidades del negocio.

Reacción: Proceso a través del cual una persona es consciente de una situación o problemática y actúa en consecuencia.

Toma de decisiones: Grado en que una persona es capaz de elegir la mejor alternativa a partir del análisis de la información disponible.

Búsqueda de soluciones: Proceso a través del cual una persona encuentra soluciones a corto y largo plazo a los problemas que se le presentan.

Enfoque a resultados: Preocupación por rentabilizar el esfuerzo priorizando las actividades a realizar y sus resultados.

Capacidad de compromiso: Capacidad para identificarse con un proyecto y adherirse a él alineando su conducta a sus objetivos.

Justificación de su importancia

Desarrollar el liderazgo, la iniciativa y la toma de decisiones es fundamental para responder a los desafíos que plantea involucrarse en un proceso emprendedor. Si, además, el proceso implica el establecimiento de una organización, por elemental que sea, el hecho de que exista alguna persona que asuma el liderazgo y la iniciativa es clave para que se alcancen los objetivos colectivos que se proponen. El liderazgo, iniciativa y toma de decisiones implican trabajar aspectos fundamentales del proceso emprendedor como la motivación, la generación de soluciones innovadoras, las capacidades, la visión estratégica, etc. Sin estos elementos, el proceso emprendedor no puede sostenerse en el tiempo. Inducir a los demás a mejorar todos los días es decisivo pero requiere que la persona los implique en un proyecto común, que anticipe proactivamente los fenómenos que pueden influir para generar soluciones innovadoras, que analice la realidad y detecte problemas y necesidades, y que, por último, tome las decisiones adecuadas. Un emprendedor debe ser un líder para aprovechar los momentos favorables o reaccionar ante situaciones negativas. Si el emprendedor no inspira a los demás, el proyecto de negocio no aprovechará las ventajas y tendrá dificultades para salir adelante.

8.1. Liderazgo

¿Qué es?

Definición de la competencia	Es la capacidad de una persona para ejercer influencia sobre un grupo o equipo de trabajo, promoviendo en ellos una alta motivación para lograr que contribuyan de forma efectiva y adecuada a la consecución de los objetivos, facilitando que se ponga en juego sus capacidades y su potencial. Implica el deseo de guiar a los demás. También implica la habilidad para comunicar una visión estratégica, haciendo que esta visión parezca no sólo posible sino también deseable por los receptores o interesados, creando en ellos un compromiso genuino. El liderazgo acostumbra a estar, pero no está siempre, asociado a posiciones que tienen una autoridad formal.

Preguntas para detectar su grado de presencia en la persona

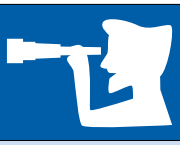
Cuestiones	• ¿Cualquier persona puede ser un líder? • ¿Usted se ve como líder de algo? • ¿Ha sido líder alguna vez en la escuela, en el grupo de amigos….? • ¿Usted cree en la diversidad de personas, de culturas, de tareas, de conocimientos, de formas de vida….? • ¿Usted cree en la diversidad de personas, de culturas, de tareas, de conocimientos, de formas de vida….? • ¿Se te da bien organizar y dirigir equipos? • ¿Te gusta hablar en público y lo haces bien? • ¿Tiene habilidades para animar a otros para que trabajen en lo que necesitan? • ¿Te preguntan los demás tu opinión en general? • ¿Sueles monopolizar la conversación en los grupos en los que estás?

Esta competencia es clave para emprender en los sectores

TIC

Turismo

8.2. Sentido de la oportunidad



¿Qué es?

Definición de la competencia	Es la capacidad para anticiparse proactivamente a los acontecimientos que pueden ser más relevantes, para, de ese modo, tomar la determinación más adecuada, evitando problemas o generando soluciones innovadoras. Más que desarrollar respuestas ante posibles vicisitudes negativas, aprovecha las circunstancias para imaginar cambios posibles y/o prevenir o actuar de forma que se puedan impedir los efectos que los acontecimientos pueden generar en un negocio. Implica, por tanto, capacidad de pensamiento estratégico, iniciativa, agilidad en la respuesta, creatividad e imaginación.

Preguntas para detectar su grado de presencia en la persona

Cuestiones	• ¿Sueles hablar o intervenir en los grupos en los momentos adecuados y de la manera correcta? • ¿Sueles ser oportuno en general en las acciones que llevas a cabo? • ¿Sueles organizar o plantear actividades o acciones con sentido de la oportunidad?

8.3. Capacidad de detectar necesidades y problemas

¿Qué es?

Definición de la competencia	Grado en que una persona identifica problemas y necesidades propios y ajenos. Se trata de la habilidad para analizar la realidad sistemáticamente e identificar los puntos críticos de un proyecto, proceso u organización y proponer actuaciones que contribuyan a paliar la situación. De modo similar, hace referencia a la evaluación de las necesidades propias y ajenas. Asimismo, implica ponerse en el lugar de las demás personas y entender cuáles son sus intereses y demandas. En cualquier caso, esta habilidad involucra los siguientes procesos: análisis sistemático de la realidad, búsqueda de relaciones causales entre los diversos factores que puedan conducir a la identificación de alguna demanda o problema; valoración de los mismos y, en su caso, posible toma de decisiones.

Preguntas para detectar su grado de presencia en la persona

Cuestiones	• ¿Es una persona previsora? • ¿Eres capaz de detectar lo que otras personas quieren? • ¿Eres capaz de detectar problemas?

Esta competencia es clave para emprender en los sectores

Servicios a las Personas

8.4. Creatividad e innovación

¿Qué es?

Definición de la competencia	Consiste en la capacidad que permite a la persona identificar, plantear y resolver problemas de manera novedosa, aunando perspectivas, enfoques y modos de actuación distintos a las que tradicionalmente se adoptan. Involucra la habilidad para cuestionar los métodos habituales de pensamiento y acción, la capacidad para tomar riesgos planteando soluciones "radicales", y la promoción de un ambiente creativo en un equipo de personas. En general, las personas deben incursionar en terrenos que no siempre dominan, saliendo de su "zona de confort".

Preguntas para detectar su grado de presencia en la persona

Cuestiones	• ¿Tienes curiosidad hacia nuevas ideas y disposición para desarrollarlas? • ¿Tienes capacidad de innovación?

Esta competencia es clave para emprender en los sectores

8.5. Reacción

¿Qué es?

Definición de la competencia	Se trata del proceso mediante el que la persona interioriza una situación problemática o favorable y toma la iniciativa de forma ágil para detener sus potenciales consecuencias negativas o aprovechar una oportunidad positiva. La reacción debe ser rápida, racional, proporcionada y sistemática. Es especialmente relevante en momentos de incertidumbre y de crisis, en donde las soluciones tradicionales no son efectivas. Implica, especialmente, tener la suficiente autoconfianza y fortaleza para actuar ante circunstancias desfavorables.

Preguntas para detectar su grado de presencia en la persona

Cuestiones	• ¿Tienes capacidad de reacción ante las diferentes emociones o situaciones de las personas? • ¿Sabes reaccionar de manera controlada y sin perder los nervios tanto ante lo malo como ante lo bueno?

Esta competencia es clave para emprender en los sectores

8.6. Toma de decisiones

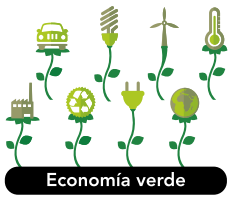
¿Qué es?

Definición de la competencia	Es la habilidad para determinar las fuentes más adecuadas de información, su contraste entre ellas, y el estudio sistemático de las alternativas más adecuadas, la valoración de esos diferentes caminos a seguir y la selección de uno de ellos. Implica un proceso complejo en el que, tras un diagnóstico en el que se evalúen las necesidades y problemáticas y se conozcan adecuadamente las capacidades y recursos propios, se fijen un conjunto de objetivos y se determinen los caminos más adecuados para alcanzarlos. Tomar decisiones implica no solamente escoger uno entre muchos caminos posibles sino asumir las consecuencias de esa determinación. Conduce a analizar sistemáticamente las causas y efectos de los fenómenos que afectan al negocio y elegir aquellas rutas que vayan a los factores últimos de los problemas y no a los síntomas.

Preguntas para detectar su grado de presencia en la persona

Cuestiones	• ¿Tomas la iniciativa ante situaciones nuevas? • ¿Delegas las decisiones o las sueles tomar tú? • ¿Suelen preguntarte tu opinión en la toma de decisiones?

Esta competencia es clave para emprender en los sectores



8.7. Búsqueda de soluciones

¿Qué es?

Definición de la competencia	Consiste en la capacidad para amalgamar la perseverancia y la tenacidad para analizar sistemáticamente las causas de los fenómenos y la curiosidad y la inquietud en el proceso de generar alternativas viables con el propósito de encontrar, de entre todas, las más adecuadas para resolver las problemáticas que se plantean. Implica una orientación estratégica, cuando las demandas planteadas tienen que ver con las causas últimas de lo que ocurre, pero involucra, asimismo, la reacción y la capacidad de responder ágilmente a los problemas, cuando las soluciones que se demandan son más a corto plazo.

Preguntas para detectar su grado de presencia en la persona

Cuestiones	• ¿Analizas los pros y los contras de esas posibles soluciones? • ¿Te planteas diferentes alternativas o sólo busca una solución y ya está?

Esta competencia es clave para emprender en los sectores

Servicios a las Personas

8.8. Enfoque de resultados

¿Qué es?

Definición de la competencia	Se trata de la habilidad para determinar unos objetivos realistas teniendo en cuenta los recursos disponibles y establecer un conjunto de resultados que se quieren conseguir. Es una capacidad que promueve la medición y evaluación priorizando las actividades a realizar en el sentido en que mejor contribuyan a alcanzar esas metas cuantitativas que deben ser lo más consensuadas posibles. Implica perseverancia, tenacidad, análisis realista de los recursos disponibles, capacidad de gestión, seguimiento y evaluación.

Preguntas para detectar su grado de presencia en la persona

Cuestiones	• ¿Te propones metas? • ¿Haces previsiones a futuro de lo que deseas? • ¿Analizas si lo estás consiguiendo? • ¿Tienes capacidad de modificar los resultados si ves que no se están cumpliendo?

8.9. Capacidad de compromiso

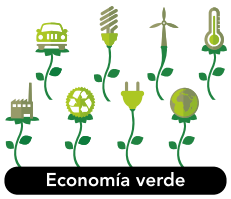
¿Qué es?

Definición de la competencia	El compromiso involucra una actitud de identificación con un proyecto, idea, organización, principio, valor, misión, etc., y la orientación de los esfuerzos propios a conseguir los objetivos que ello implica. Involucra un sacrificio por parte de la persona para adaptar su conducta a las necesidades de la organización, proyecto o negocio, pero a la vez la apropiación y el desarrollo de un sentimiento de orgullo o de pertenencia a los mismos. El compromiso se expresa por múltiples canales: actuando a favor de los objetivos colectivos que se desea alcanzar, tomando las decisiones más adecuadas para todos y no solamente para una parte, cooperando y trabajando en equipo, etc.

Preguntas para detectar su grado de presencia en la persona

Cuestiones	• ¿Sueles tener palabra para cumplir con lo que dices que va a hacer? • ¿Qué opinas de las personas que no se comprometen con lo que dicen? • ¿Estás comprometido en algo en la comunidad, en la sociedad, en tu familia, con tus amigos? • Si no cumples con lo que has dicho: ¿te sueles sentir mal?

Esta competencia es clave para emprender en los sectores



Dinámica a modo de ejemplo para desarrollar las actitudes

Nombre de la actividad	LA INFORMACIÓN ES PODER	
Descripción	La dinámica tiene como objetivo hacer a los participantes conscientes de la importancia que tiene la búsqueda del conocimiento de cara a la inclusión laboral.	
Desarrollo de la actividad	***Fase 1: Presentación de la sesión y de la actividad, encuandrando el objetivo.***	
	Duración	**Desarrollo**
	10 minutos.	Se expone al grupo la importancia del conocimiento para trabajar de manera activa la inclusión laboral, el conocimiento sobre nosotros/as mismos/as y sobre el mercado de trabajo que nos rodea.
	Fase 2: Desarrollo	
	Duración	**Desarrollo**
	120 minutos.	Se prepara información relativa al mercado laboral de los sectores emergentes con el objetivo de que la trabajen en pequeños grupos, la analicen, debatan y trasladen al resto del grupo. De esta manera podrán compartir toda la información y contar con puntos de partida. Es importante que cada grupo nombre a un/a líder para que organice el desarrollo de la dinámica y sea portavoz a la hora de exponer la información de manera abreviada y concisa. Se puede invitar a hacer uso de la pizarra, rotafolios, cartulinas para apuntar las ideas principales y que luego las expliquen un poco más. Seguidamente se expone por grupos la información analizada, haciendo hincapié en aquellos datos más importantes. El coordinador/a se puede encargar de "levantar acta" de todos los datos, noticias, ideas, destacables para construir un documento final que se pueda pasar a cada participante.
	Fase 3: Reflexión conjunta.	
	Duración	**Desarrollo**
	30 minutos.	Se puede invitar a que reflexionen sobre la utilidad de la información, así como si es un "ejercicio" que suelan hacer antes de lanzarse a buscar oportunidades de empleo (conocer mercado de trabajo del entorno, el sector de actividad que les interesa, información acerca del perfil profesional concreto…).
Materiales y recursos	Folios y bolígrafos, pizarra, papelógrafo o cartulinas para las exposiciones.	

Competencias del Grupo Capacidad de Relación

9. Capacidad de relación

Competencias que incluye

Accesibilidad: grado en que una persona es percibida como alguien sensible y con quien es sencillo comunicarse y hacerle llegar sus preocupaciones.

Capacidad de escucha: proceso en el que la persona escucha y comprende desde el punto de vista del emisor, entendiendo sus pensamientos y emociones.

Interacción: grado en que la persona se relaciona con las demás y forma parte de grupos.

Red de contactos: proceso mediante el cual la persona genera un grupo de pares a quienes puede acudir en situaciones de dificultad o para desarrollar tareas conjuntas.

Capacidad de negociación: se trata de un proceso a través del cual dos o más partes intentan ponerse de acuerdo para dirimir sus diferencias y llegar a un consenso.

Capacidad de asociación (establecer alianzas): capacidad para establecer acuerdos entre dos o más partes en las que cada uno contribuye desde su especialización para beneficio del conjunto.

Justificación de su importancia

La capacidad de relación es un elemento clave en el desarrollo exitoso de cualquier emprendimiento. La comunicación con los demás, el grado de cercanía con que el individuo es percibido, el grado de profundidad y la variedad de las relaciones profesionales y humanas que establece, la dimensión de su red de contactos, entre otros, son cuestiones claves. La importancia de las relaciones humanas a la hora de desarrollar una iniciativa emprendedora radica en su influencia en las posibilidades de obtener y procesar información, en la conformación de un capital social solvente y en las alianzas que pueden contribuir a generar, todos elementos claves para su negocio. En definitiva, las relaciones sociales propenden a la conformación y el aprovechamiento de estrategias colectivas, lo cual es sumamente positivo dado que el esfuerzo conjunto es significativamente más provechoso a la hora de iniciar o consolidar un negocio.

Asimismo, y en un plano más general, el fomento de aspectos tales como la negociación, la persuasión, las alianzas o las relaciones sociales es clave puesto que proporcionan una vía eficaz para desarrollar actuaciones complejas en el corto plazo, medio o largo plazo. Y, al interior de una organización, la capacidad de relación puede hacer que el individuo emprendedor genere una atmósfera de confianza y colaboración que redunde en beneficio de todos.

9.1. Accesibilidad

¿Qué es?

Definición de la competencia	Consiste en la capacidad para amalgamar la perseverancia y la tenacidad para analizar sistemáticamente las causas de los fenómenos y la curiosidad y la inquietud en el proceso de generar alternativas viables con el propósito de encontrar, de entre todas, las más adecuadas para resolver las problemáticas que se plantean. Implica una orientación estratégica, cuando las demandas planteadas tienen que ver con las causas últimas de lo que ocurre, pero involucra, asimismo, la reacción y la capacidad de responder ágilmente a los problemas, cuando las soluciones que se demandan son más a corto plazo.

Preguntas para detectar su grado de presencia en la persona

Cuestiones	• ¿Analizas los pros y los contras de esas posibles soluciones? • ¿Te planteas diferentes alternativas o sólo busca una solución y ya está?

Esta competencia es clave para emprender en los sectores

9.2. Capacidad de escucha

¿Qué es?

Definición de la competencia	Un individuo que posee capacidad de escucha es capaz de comprender los mensajes que otra persona emite poniéndose en su lugar y fomentando la comunicación de pensamientos y emociones. Para eso se necesita una especial disposición a empatizar con los demás, estableciendo una comunicación bidireccional en la que se eviten distracciones, interrupciones y los juicios de valor apresurados. Se trata de una competencia que acerca a las personas entre sí e involucra ponerse en el lugar de los demás, haciendo hincapié en lo que une y no en lo que separa. Quien escucha (activamente) no solo se solidariza con los demás sino que puede servir de ejemplo, es capaz de motivar y generar la confianza suficiente para abordar los retos que los emprendimientos suponen para cualquier grupo. La escucha involucra, por tanto, establecer relaciones horizontales y la capacidad crítica que permite a las personas sentirse comprendidas, apoyadas y contenidas.

Preguntas para detectar su grado de presencia en la persona

Cuestiones	• ¿Sabe escuchar a l@s demás?. • ¿Está atent@ y en actitud receptiva? • ¿Sabe cuándo debe dejar hablar a l@s demás?

Esta competencia es clave para emprender en los sectores

Turismo

Servicios a la empresa

Comercio

9.3. Interacción

¿Qué es?

Definición de la competencia	Consiste en la habilidad que tiene un individuo para establecer relaciones con los demás, sociabilizar, formar parte de grupos, comunicarse, trabajar colectivamente en torno a unos objetivos, en definitiva, ser para los demás y para sí mismo. Involucra el establecimiento de unas relaciones sociales con los demás, que serán horizontales o verticales, pero que en cualquier caso estarán dirigidas a fortalecer el grupo y a las personas y a alcanzar un conjunto de metas que atañen a todos sus componentes. Unas buenas competencias en materia de interacción son imprescindibles para consolidar el trabajo en equipo y el compromiso, facilitando la negociación y la cooperación.

Preguntas para detectar su grado de presencia en la persona

Cuestiones	• ¿Se relaciona bien con la gente? • ¿Sabe identificar claramente las emociones de l@s demás?

Esta competencia es clave para emprender en los sectores

9.4. Red de contactos

¿Qué es?

Definición de la competencia	Proceso mediante el cual un individuo es capaz de generar su propio capital social compuesto por un grupo de pares a quienes puede acudir en situaciones de dificultad o para desarrollar tareas conjuntas. La habilidad para generar y retroalimentar ese proceso en diferentes ámbitos profesionales y personales involucra la capacidad de escucha, la adaptación al cambio, la negociación y la satisfacción de necesidades. Un individuo con una amplia red de contactos tiene mayores probabilidades de alcanzar el éxito profesional y personal y, por tanto, de que su negocio o emprendimiento prospere.

Preguntas para detectar su grado de presencia en la persona

Cuestiones	• ¿Tiene una buena, amplia y sólida red de contactos? Desde cuándo? De qué tipo son?

9.5. Capacidad de negociación

¿Qué es?

Definición de la competencia	Consiste en la habilidad que tiene un individuo a través de la cual procura alcanzar acuerdos ventajosos satisfaciendo las necesidades de su negocio o emprendimiento. Ello implica la capacidad de debate, persuasión, asunción de riesgos y el establecimiento de estrategias efectivas para dirimir disputas. La negociación involucra la colaboración y el compromiso y evita el conflicto, procurando encontrar una solución razonada y consensuada entre dos o más partes. Un individuo que tiene dotes de negociador consigue sus objetivos sin que ninguna de las partes siente que se ha ido en su detrimento

Preguntas para detectar su grado de presencia en la persona

Cuestiones	• ¿Llega fácilmente a un acuerdo con sus amig@s, familiares, otras personas en general cuando no tienen la misma opinión? • ¿Es capaz de autocontrolar sus nervios y negociar con sus adversarios? • ¿Sabe reconocer las virtudes y los aciertos de la otra parte?

Esta competencia es clave para emprender en los sectores

Turismo

9.6. Capacidad de asociación (establecer alianzas)

¿Qué es?

Definición de la competencia	Se trata de la habilidad para buscar la unión de esfuerzos entre dos o más agentes (sean empresas, personas, entidades, instituciones, etc.) con el objeto de colaborar en el desarrollo de una actuación orientada a mejorar el negocio o emprendimiento propios. Esta habilidad debe ser contextualizada en una estrategia de negocio que debe preceder el establecimiento de alianzas. En este sentido, trabajar la capacidad de asociación involucra la identificación de quiénes son los actores cuyos intereses deben confluir con el individuo y su negocio, conocer sus necesidades, comprender en qué aspectos sus demandas pueden coaligarse con las suyas, persuadirlos de que es una opción ventajosa y determinar una estrategia de alianza en la que todos obtengan beneficios y cumplan los objetivos previstos.

Preguntas para detectar su grado de presencia en la persona

Cuestiones	• ¿Conoce y se maneja razonablemente bien con la gente que conoce, en el barrio/localidad donde reside? • ¿Tiene capacidad de asociarse con amigos, vecinos, otros trabajadores….?

Esta competencia es clave para emprender en los sectores

Dinámica a modo de ejemplo para desarrollar las actitudes

Nombre de la actividad	EL RELOJ CURIOSO	
Descripción	Esta dinámica sirve para aumentar el conocimiento de los participantes y reforzar la cohesión grupal, invitando a establecer comunicación con participantes con los que no se relacionarían de manera habitual.	
Desarrollo de la actividad	***Fase 1: Presentación de la sesión, encuadre dentro del objetivo de la sesión.***	
	Duración	**Desarrollo**
	10 minutos.	Se le da a cada persona un folio en el que aparece un reloj dibujado con las horas marcadas. Se les pide que, en cinco minutos, establezcan una "cita" con 12 personas diferentes del grupo, a distintas horas y en distintos lugares de la sala (en una silla, en la impresora, en la puerta, etc.) Deben apuntar el nombre de la persona y el lugar en el que se han citado, en el dibujo del reloj, junto a la hora de la cita. Puede haber personas que no completen las 12 citas, pero la idea es que al menos tengan 7 u 8.
	Fase 2: Desarrollo	
	Duración	**Desarrollo**
	30 minutos.	Tras esa primera parte, el coach irá diciendo en alto las horas, como si fuera un reloj, con un intervalo de dos o tres minutos entre cada hora. A cada hora cada persona debe acudir a la cita que anotó en el papel. En esos dos o tres minutos que transcurren hasta la siguiente hora, podrán contarse quiénes son, qué les gusta hacer en su tiempo libre, por qué han decidido apuntarse al proyecto, qué esperan del grupo, u otras preguntas o temas que puedan sugerirse. El coach podrá ir sugiriendo las preguntas que más le interesen a cada hora, haciendo la función del reloj (por ejemplo: "el reloj curioso quiere saber qué opina vuestra familia de que estéis participando en un proyecto de empleo") Así se van sucediendo las horas, acudiendo a cada hora al lugar en el que nos espera nuestra cita, con la que conversaremos sobre el tema que se proponga… hasta que den las doce.

Continua en la página siguiente

<table>
<tr><th colspan="3">Dinámica a modo de ejemplo para desarrollar las actitudes</th></tr>
<tr><td rowspan="3">Desarrollo de la actividad</td><td colspan="2">Fase 3: Reflexión conjunta.</td></tr>
<tr><td>
Duración</td><td>
Desarrollo</td></tr>
<tr><td>20 minutos.</td><td>Cuando se concluya el ciclo del reloj, será momento entonces de sentar a los participantes y de preguntar qué aspectos nuevos han conocido de sus compañeros, e invitar a que nos cuenten aquellas curiosidades o datos que más les hayan sorprendido</td></tr>
<tr><td>Preguntas para guiar</td><td colspan="2">• ¿Qué preguntas han sido más fáciles de responder, o más difíciles?
• ¿Qué hemos averiguado nuevo de nuestros compañeros/as?
• ¿En qué lugares nos hemos sentido más cómodos para hablar?
• ¿A quién me gustaría seguir conociendo?</td></tr>
<tr><td>Posibles modificaciones metodológicas</td><td colspan="2">Al finalizar las citas, se puede hacer una ronda en la que cada participante guarde silencio, y sean los demás quienes le presenten, a través de lo que han averiguado gracias al reloj curioso.</td></tr>
<tr><td>Materiales y recursos</td><td colspan="2">Folio con fotocopia del reloj, y bolígrafos.</td></tr>
</table>

Competencias del Grupo Orientación a la Clientela

9. Orientación a la clientela

Competencias que incluye

Espíritu comercial (comprar y vender): capacidad para entender los puntos claves que afectan a la rentabilidad de su negocio y actuar para alcanzar el éxito comercial a su cargo.

Satisfacción de necesidades y quejas: grado en que la persona es capaz de escuchar activamente a su clientela, comprender sus necesidades y ofrecer soluciones satisfactorias.

Prioridad: capacidad para dar prioridad a los clientes, colaborando con ellos y proporcionándoles respuestas adecuadas.

Justificación de su importancia

La importancia de configurar una iniciativa de emprendimiento orientada al cliente se basa en que se trata de un modo adecuado de orientar el negocio hacia una trayectoria viable, huyendo de la tentación de adoptar estrategias a corto plazo (basadas en otros criterios como el producto, las ventas, los precios, etc.). La orientación al cliente es una fuente de toma de decisiones adecuadas basadas en aprovechar al máximo la interacción con los clientes reales o potenciales. Comprender todos los aspectos que pueden influir en la rentabilidad del negocio, tener una actitud proactiva en relación con la satisfacción de las demandas y quejas de los clientes y reordenar las actividades de la iniciativa emprendedora para restablecer y consolidar la confianza con sus clientes son los tres aspectos claves que un individuo emprendedor debe tener en cuenta para que su negocio salga adelante en un entorno competitivo y sumamente cambiante.

10.1. Espíritu comercial (comprar y vender)

¿Qué es?

Definición de la competencia	Consiste en la habilidad para determinar aquellos elementos de un emprendimiento o negocio que en mayor medida influyen en su rentabilidad y la capacidad para maximizar su éxito comercial. Un individuo con espíritu comercial está en constante transformación en busca de las claves para mejorar la rentabilidad de su negocio tanto si es como vendedor como si es como cliente. Poseer espíritu comercial involucra buscar la oportunidad para invertir o para asumir los riesgos de una operación comercial, pero también una actitud proactiva gracias a la cual se encuentran las soluciones a los problemas planteados. Implica una visión positiva y optimista en el sentido de que sacar partido a una transacción comercial involucra encontrar la posibilidad de desarrollarla y conseguir que todas las partes se sientan satisfechas con la misma.

Preguntas para detectar su grado de presencia en la persona

Cuestiones	• ¿Tiene habilidad para las compras? • ¿Entiende el lenguaje del comercio, tasas, descuento, ofertas…? • ¿Tiene habilidades de comercial? • ¿Sabe lo que se debe o no se debe hacer a la hora de vender y comprar? • ¿Tiene capacidad de negociación?

Esta competencia es clave para emprender en los sectores

10.2. Satisfacción de necesidades y quejas

¿Qué es?

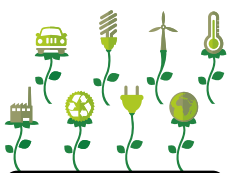
Definición de la competencia	Consiste en el grado en que un individuo escucha activamente a las personas a quienes debe ofrecer un bien o un servicio, se pone en su lugar, comprende sus necesidades y quejas y es capaz de ofrecer soluciones satisfactorias en un lapso relativamente breve. La persona que desarrolla esta competencia es consciente de que sus clientes tienen en cuenta el rendimiento percibido por el bien o servicio que se les ha ofrecido en relación con sus expectativas. En este sentido, satisfacer sus necesidades y quejas implica adelantarse a sus juicios y determinar en qué medida sus expectativas han podido influir en su grado de satisfacción. Es por ello que esta competencia implica la capacidad de escucha activa, reacción y toma de decisiones y búsqueda de soluciones.

Preguntas para detectar su grado de presencia en la persona

Cuestiones	• ¿Acepta las críticas de las demás personas intentando aprender de ellas? • ¿Cuándo comete errores, es capaz de reconocerlos? • ¿Acepta las quejas? • ¿Le resulta importante satisfacer las necesidades de los demás, en general?

Esta competencia es clave para emprender en los sectores

Turismo



Economía verde

10.3. Prioridad

¿Qué es?

Definición de la competencia	Se trata de la habilidad para ordenar las tareas individuales en función de las necesidades y demandas de los clientes, teniendo en cuenta, en todo momento, sus necesidades e intereses. Ello implica tener una actitud de previsión en relación con estas demandas y de colaboración (y alianza) con ellos de modo que se les proporcione las respuestas adecuadas en el lapso más breve posible. Otorgar prioridad a los clientes implica otras competencias como la escucha activa, la accesibilidad y la capacidad de negociación.

Preguntas para detectar su grado de presencia en la persona

Cuestiones	• ¿Sabe establecer grados de prioridad a las cosas? • ¿Sabe adaptarse a los cambios ante un cambio en la prioridad de las cosas?

Esta competencia es clave para emprender en los sectores

Turismo

Economía verde

Dinámica a modo de ejemplo para desarrollar la orientación a la clientela

Nombre de la actividad	¿CÓMO TRATAR A TUS CLIENTES?	
Descripción	Se trata de formar dos grupos: uno será el de los empresarios y otro el de los clientes. El grupo de los empresarios se divide en tantos grupos como se pueda dependiendo del número de participantes. Lo mismo con el grupo de los clientes.	
Desarrollo de la actividad	***Fase 1: Presentación de la sesión***	
	Duración	**Desarrollo**
	10 minutos.	Cada pareja o grupo de los empresarios representara una empresa diferente, en donde uno será el propietario, gerente o director, y el otro u otros los subordinados. Cada pareja o grupo de los clientes representara a una familia. A cada empresa o comercio se les da una instrucción especifica de como deberán actuar con sus clientes. Para esto se debe simular con un escritorio o mesa, la ubicación de cada comercio en diferentes zonas de la habitación, en donde cada subordinado(s), estará detras del mostrador o mesa atendiendo a sus clientes.
	Fase 2: Desarrollo	
	Duración	**Desarrollo**
	30 minutos.	Las empresas reciben las indicaciones. Las indicaciones pueden ser: a) Buen trato, amabilidad pero un servicio muy lento en donde el cliente se desespere por esperar y prefiera irse. b) Mal trato, carácter grosero, áspero y de mala gana, en donde el empleado discuta con el cliente. c) Trato regular, disponibilidad por parte del empleado pero sin una atención cordial o personalizada (ni una sonrisa ni un saludo, ni una atención: desea algo más). d) Un buen trato, con mucha amabilidad y disponibilidad para atender, una sonrisa y siempre ofreciendo sus productos y dando recomendaciones, rapidez y calidad en el trato. e) Trato desganado, personal cansado sin ganas de atender ni hacer nada, solo con la idea de despachar pronto al cliente y que se vaya.

Continua en la página siguiente

Dinámica a modo de ejemplo para desarrollar la orientación al cliente

<table>
<tr><td rowspan="4">Desarrollo de la actividad</td><td></td><td>Las familias no tienen ninguna instrucción mas que realizar sus compras cotidianas. Después de un tiempo determinado en donde todas las familias tuvieron oportunidad de comprar en todas las empresas, se da una nueva indicación: llegó el fin del día (todos te deben escuchar y observar solamente), es hora de cerrar los comercios y de ir a casa a descansar, no sin antes recibir su pago, los propietarios o dirigentes de cada empresa deben dar su salario a sus empleados.
Cada propietario tendrá una indicación a la hora de pagar a sus empleados: pagará proporcionalmente al resultado de sus ventas.
Después de esto se da una nueva indicación para todos:
ahora se intercambiaran los papeles los que eran familia serán negocio y los que eran negocio serán familia, cada familia ira a comprar con su sueldo sus cosas compras cotidianas. Los familiares darán igual trato que el que recibieron</td></tr>
<tr><td colspan="2">Fase 3: Reflexión conjunta.</td></tr>
<tr><td>
Duración</td><td>
Desarrollo</td></tr>
<tr><td>20 minutos.</td><td>Cuando se concluya es momento de preguntar a los participantes qué lecciones han aprendido del trato con el cliente y cómo se sienten poniéndose en su lugar.</td></tr>
<tr><td>Preguntas para guíar</td><td colspan="2">• ¿Qué preguntas han sido más fáciles de responder, o más difíciles?
• ¿Qué hemos averiguado nuevo de nuestros compañeros/as?
• ¿En qué lugares nos hemos sentido más cómodos para hablar?
• ¿A quién me gustaría seguir conociendo?</td></tr>
<tr><td>Posibles modificaciones metodológicas</td><td colspan="2">Al finalizar las citas, se puede hacer una ronda en la que cada participante guarde silencio, y sean los demás quienes le presenten, a través de lo que han averiguado gracias al reloj curioso.</td></tr>
<tr><td>Materiales y recursos</td><td colspan="2">Folio con fotocopia del reloj, y bolígrafos.</td></tr>
</table>

Competencias del Grupo Gestión y Ejecución

11. Gestión y ejecución

Competencias que incluye

Capacidad de trabajo: conjunto de conocimientos y aptitudes que hacen que una persona pueda ejecutar sus tareas con eficiencia.

Planificación: capacidad para determinar de forma eficaz etapas, metas y prioridades para alcanzar objetivos a través de planes de acción según los recursos disponibles.

Capacidad crítica: habilidad de una persona para evaluar datos y líneas de actuación y para tomar decisiones lógicas de una manera imparcial y racional.

Búsqueda de información: inquietud y curiosidad que posee una persona por buscar información de modo eficiente y más allá de lo que implica el desempeño de sus tareas habituales.

Procesamiento y utilización práctica de la información: capacidad de una persona para asimilar información y utilizarla de manera adecuada para satisfacer los objetivos de su negocio.

Capacidad de planificación y seguimiento sistemático: capacidad para diseñar estrategias para la verificación de procesos y personas y de toma decisiones que corrijan desviaciones

Conocimientos básicos de gestión y finanzas: grado en que una persona es capaz de determinar objetivos y asignar recursos financieros de manera racional y eficiente.

Capacidad técnica: habilidad para desempeñar adecuadamente un conjunto de tareas técnicas relacionadas con el desarrollo de su negocio.

Gestión de personas y equipos: capacidad de una persona para optimizar los recursos humanos de que dispone con el objetivo de desarrollar su negocio.

Gestión de personas y equipos: capacidad de una persona para optimizar los recursos humanos de que dispone con el objetivo de desarrollar su negocio.

Justificación de su importancia

La gestión y ejecución en el ámbito del emprendimiento son fundamentales porque implican identificar las oportunidades de negocio que se producen en el mercado y aprovecharlas para desarrollar una iniciativa en todas sus facetas conduciéndolo al éxito. Gestionar y ejecutar un emprendimiento es inseparable de conducirlo y liderarlo, de localizar los recursos, planificar las tareas a realizar, administrar la información, realizar un seguimiento sistemático de las actuaciones, fiscalizar y rendir cuentas, y motivar y exigir responsabilidades a quien corresponda. Gestionar y ejecutar es, por tanto, el centro de la práctica emprendedora y la expresión clave que transforma una idea en una fuente de empleo y éxito profesional y personal.

11.1. Capacidad de trabajo

¿Qué es?

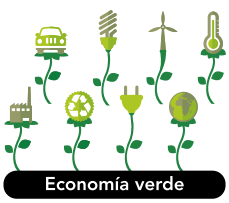
Definición de la competencia	La capacidad de trabajo es ese conjunto de conocimientos y aptitudes que hacen que una persona pueda ejecutar sus tareas con eficiencia. En este sentido, una persona tiene una gran capacidad de trabajo cuando comprende los procesos que conducen a obtener unos determinados resultados, toma las decisiones adecuadas y es constante y tenaz hasta alcanzar aquello que se ha propuesto. La capacidad de trabajo se vincula, por tanto, con el grado en que una persona puede desarrollar sus tareas de forma eficaz y la perseverancia con que lo hace ante las circunstancias más problemáticas. Involucra, asimismo, la asunción de riesgos en relación a la adopción de estrategias que le permitan superar los retos que se le plantean.

Preguntas para detectar su grado de presencia en la persona

Cuestiones	• ¿Está dispuesto a aprender, estudiar, aprobar o conseguir algo? • ¿Le ha importado hacer a lo largo de su vida horas extras en el estudio, en arreglar algún aparato o herramienta? • ¿Tiene capacidad de trabajo o suele cansarse con facilidad?

Esta competencia es clave para emprender en los sectores

Comercio


Economía verde

11.2. Planificación

¿Qué es?

Definición de la competencia	Planificar puede definirse como el proceso mediante la cual un conjunto de personas en una organización, analizan y procesan información de su entorno interno y externo, evaluando diferentes situaciones y decidir sobre la qué dirección futura debe tomarse. Por tanto, la capacidad de planificación tiene como elementos fundamentales la aptitud para establecer de manera racional un conjunto de objetivos que deben alcanzarse en un determinado lapso, la determinación de una serie de actividades o medios a través de los cuales se alcancen esos objetivos, el conocimiento de los medios o recursos para alcanzarlos y una secuencia ordenada en el tiempo de qué actuaciones deben llevarse a cabo. La persona con capacidad de planificación debe ser un individuo cuyas decisiones se basen en la racionalidad, la previsión, la flexibilidad y la continuidad.

Preguntas para detectar su grado de presencia en la persona

Cuestiones	• ¿Es capaz de asumir riesgos? • ¿Suele ponerse metas y objetivos en su vida?

Esta competencia es clave para emprender en los sectores

Comercio

TIC

11.3. Capacidad crítica

¿Qué es?

Definición de la competencia	Consiste en la evaluación de datos y líneas de actuación y, consecuentemente, la toma de decisiones lógicas de una manera imparcial y racional. Remite al desarrollo del pensamiento crítico, que es una forma de reflexión intelectual que busca llegar a un juicio razonable, implicando un ejercicio de un esfuerzo de interpretación, análisis, evaluación e inferencia de las evidencias. El pensamiento de una persona que tiene capacidad crítica destila honestidad intelectual y amplitud mental en contraposición a lo emocional, a la pereza intelectual y a la estrechez mental. Por tanto, un individuo con capacidad crítica formula correctamente los problemas, procura reunir la información fundamental para resolverlo, llega a conclusiones bien razonadas, frecuenta espacios de pensamiento alternativos o no convencionales y sabe comunicar los resultados de su pensamiento.

Preguntas para detectar su grado de presencia en la persona

Cuestiones	• ¿Rectifica con facilidad si alguien le muestra que está equivocad@? • ¿Habla de las cosas que tiene que mejorar con otras personas? • ¿Sabe pedir disculpas?

11.4. Búsqueda de información

¿Qué es?

Definición de la competencia	Se trata del afán de un individuo por indagar acerca de pruebas y evidencias de los fenómenos que ocurren a su alrededor de modo eficiente más allá de lo que sus tareas habituales lo requieren. En este sentido, se trata de una cualidad que se desarrolla en entornos complejos en los que la disciplina y el rigor son fundamentales si se pretende ser eficaz y eficiente a la hora de hallar las causas de los fenómenos o simplemente procurar encontrar ejemplos de los mismos. La búsqueda de información implica, por tanto, flexibilidad, rigor, inteligencia y motivación.

Preguntas para detectar su grado de presencia en la persona

Cuestiones	• ¿Suele buscar información de las cosas que no conoce o que no entiende? • ¿Suele buscar y comparar diferentes fuentes de información?

1.1.5. Procesamiento y utilización práctica de la información

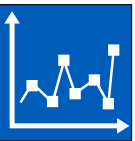
¿Qué es?

Definición de la competencia	Para procesar y utilizar de modo eficaz la información que se ha obtenido, es fundamental la capacidad para entender y asimilar los datos y elaborar estrategias para que de su uso se desprenda el mayor impacto posible en concordancia con los objetivos de su negocio. Ello requiere que la persona establezca las relaciones lógicas adecuadas para comprender los fenómenos de los que ha obtenido los datos y sepa interpretar, sobre esa base, las implicaciones que supone conocer dicha información. Involucra también su adecuada transmisión de la información, de modo que las competencias comunicacionales son claves.

Preguntas para detectar su grado de presencia en la persona

Cuestiones	• ¿Se le da bien organizar y procesar toda la información sobre un tema? • ¿Tiene capacidad para calcular, saber interpretar gráficos, utilizar el ordenador y saber explicar y comunicar la información?

1.1.6. Capacidad de planificación y seguimiento sistemático



¿Qué es?

Definición de la competencia	Se trata de la habilidad para analizar los datos y la información relativa a un programa, proyecto o una determinada entidad y verificar si se cumplen los objetivos previstos y tomar las decisiones se corrigen las deviaciones. Para que un individuo posea capacidad de seguimiento sistemático necesita conocer las necesidades e intereses de quienes lo rodean, maximizar la búsqueda de información en función de dichas necesidades, analizar sistemáticamente los datos y cotejarlos con aquello que el proyecto, programa o entidad se había planteado como sus principales objetivos. La capacidad de abstracción y de análisis y la toma de decisiones para corregir posibles desviaciones son parte fundamental de la capacidad de seguimiento sistemático.

Preguntas para detectar su grado de presencia en la persona

Cuestiones	• ¿Hace un seguimiento en su vida de sus logros? • ¿Intenta analizar si sus acciones y decisiones van por el camino adecuado a sus metas?

11.7. Conocimientos básicos de gestión y finanzas

¿Qué es?

Definición de la competencia	Se trata de la capacidad para establecer las necesidades financieras que una tarea o proyecto requiere y la asignación de recursos financieros racional y eficiente maximizando los objetivos que gracias a esos recursos deben cumplirse. Una persona que desarrolle esta competencia debe ser consciente de las necesidades financieras del negocio u organización y, sobre todo de los recursos económicos con que cuenta. Si no posee recursos propios, el individuo debe ser capaz de encontrar recursos ajenos sin comprometer la sostenibilidad financiera de su proyecto. Una vez que cuenta con ellos, el desarrollo de esta competencia implica la asignación de dichos recursos de tal modo que se maximice su impacto en la tarea o emprendimiento a desarrollar. Asimismo, la gestión financiera implica el análisis y seguimiento financiero de un emprendimiento, la evaluación de la viabilidad económica de un proyecto, etc. Todo ello implica la capacidad para buscar y procesar información, creatividad e innovación ante las cambiantes circunstancias de los mercados

Preguntas para detectar su grado de presencia en la persona

Cuestiones	• ¿Qué nivel de conocimientos de gestión y finanzas cree que tiene? • ¿Dónde los ha aprendido? • ¿Los ha puesto en práctica alguna vez? • ¿Piensa y reflexiona en los pros y los contras antes de tomar una decisión importante?

11.8. Capacidad Técnica

¿Qué es?

Definición de la competencia	Consiste en la destreza a la hora de desempeñar unas tareas de carácter específico y propias del desarrollo de un determinado aspecto de un negocio. Una elevada capacidad técnica involucra la adecuada puesta en práctica de un conjunto de conocimientos específicos de las materias concretas que hacen que las tareas salgan adelante, ligando lo teórico a su práctica y ejecución. En función de la complejidad de la responsabilidad o la función que deba cumplirse, la persona necesitará una capacidad técnica más o menos profunda y, por tanto, sus necesidades de formación o aprendizaje técnicos irán en concordancia con esto y con la tarea que deba desarrollar.

Preguntas para detectar su grado de presencia en la persona

Cuestiones	• ¿Se prepara continuamente aumentando sus conocimientos y su formación? • ¿Cree que tiene una buena capacidad técnica en general para llevar a cabo ciertas acciones?

11.9. Gestión de personas y equipos

¿Qué es?

Definición de la competencia	Consiste en la habilidad de optimizar los recursos humanos de que se dispone con el objetivo de desarrollar un emprendimiento o negocio. Eso implica organizar y desarrollar las tareas y recursos con el objeto de promover el desempeño eficiente del personal que compone una estructura. La persona que posee esta competencia es capaz de planificar y asignar las tareas de un conjunto de personas para aprovechar lo mejor de cada una y alcanzar los objetivos previstos. Para ello, la persona debe motivar, entusiasmar y sacar lo mejor de sí mismo y de los demás, generando un ambiente de trabajo colaborativo pero a la vez competitivo con respecto a otras unidades u organizaciones. Una buena gestión de personas y equipos implica una adecuada selección de los recursos, su preparación y motivación, su apoyo en momentos difíciles pero también involucra la exigencia de responsabilidades, la supervisión y la rendición de cuentas. La gestión implica saber dirigir, colaborar, negociar y sacar partido de lo que se posee teniendo en cuenta los resultados que se desean alcanzar.

Preguntas para detectar su grado de presencia en la persona

Cuestiones	• ¿Trabaja fácilmente y a gusto con otras personas? • ¿Es capaz de dirigir y organizar a otras personas, negociar con ellas, ayudarlas, enseñarlas o entenderlas? • ¿Considera que es más fácil lograr un objetivo si se trabaja en conjunto o equipo? • ¿Es capaz de cambiar su punto de vista y desarrollar habilidades para colaborar con l@s demás? • ¿Se muestra tolerante y comprensiv@ si alguien comete un error?

Esta competencia es clave para emprender en los sectores

11.10. Gestión del tiempo

¿Qué es?

Definición de la competencia	Una adecuada gestión del tiempo implica, por parte de un individuo, su habilidad para gestionar y organizar sus tareas de modo que pueda cumplir con los plazos indicados de manera eficiente. Implica, por tanto, determinar unos objetivos de manera temporal para, sobre esa base, planificar las tareas que deben llevarse adelante para conseguirlos y priorizar unas sobre otras, otorgando mayor importancia a aquellas más relevantes a la hora de alcanzarlos. Por tanto, la tarea de ordenar las actividades por importancia e impacto es fundamental. Involucra priorizar lo esencial, la capacidad de planificación y agrupación de las tareas en función de su afinidad e impacto, y la creatividad e innovación. También implica la habilidad para hacer más de una tarea a la vez, aprovechando los lapsos en los que una actividad permite la simultaneidad con las demás.

Preguntas para detectar su grado de presencia en la persona

Cuestiones	• ¿Suele planificar las tareas? • Al final del día o la semana ¿hace un balance de lo que ha conseguido y si lo ha conseguido a tiempo? • ¿Es puntual?

Dinámica a modo de ejemplo para desarrollar la gestión y ejecución

Nombre de la actividad	25 COSAS QUE QUIERO HACER ANTES DE MORIR	
Descripción	Actividad de reflexión individual en la que se establecen metas iniciales sobre las que priorizar y acordar acciones a corto plazo para trabajar la visualización, la priorización y el compromiso.	
Desarrollo de la actividad	***Fase 1: Presentación de la actividad, encuadre dentro del objetivo de la sesión y reparto del material..***	
	Duración	**Desarrollo**
	5 minutos.	Se reparte a cada participante un folio de color y un bolígrafo. Se les pide que dediquen diez minutos de su tiempo a escribir una lista: LAS 25 COSAS QUE QUIERO HACER ANTES DE MORIR. Es una lista privada, para uso individual. Pueden anotarse desde las más ambiciosas hasta las más concretas, confesables e inconfesables… pero tienen que ser POSIBLES. Por ejemplo: -"Quiero viajar a la Luna": es posible(muy difícil, pero posible) -"Quiero hablar con los muertos": es imposible.
	Fase 2: Desarrollo	
	Duración	**Desarrollo**
	10 minutos.	Se aportan algunas ideas iniciales y luego se pide silencio
	Fase 3: Elaboración de conclusiones individuales.	
	Duración	**Desarrollo**
	15 minutos.	Se pide a los participantes que pongan un símbolo en cada cosa, indicando el plazo que tienen para conseguirlo: En un año, en tres años, en diez años, a lo largo de la vida. Se les pide que señalen aquellas cosas que están directamente relacionadas con el empleo. Se les pide que adquieran al menos 3 compromisos personales para el mes que viene.

5.2 Competencias técnicas emprendedoras

Cuando hablamos de competencias técnicas, nos referimos a las habilidades propias de la gestión de cualquier tipo de negocio. Estas competencias técnicas están definidas en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (CNCP). Este Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (CNCP) es el instrumento del Sistema Nacional de las Cualificaciones y Formación Profesional (SNCFP) que ordena las cualificaciones profesionales susceptibles de reconocimiento y acreditación, identificadas en el sistema productivo en función de las competencias apropiadas para el ejercicio profesional, creado por el Instituto Nacional de Cualificaciones (INCUAL), del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

El fortalecimiento de las competencias técnicas, así como las emprendedoras es el objetivo de los itinerarios que ofrecen el emprendimiento como una alternativa para jóvenes en riesgo de exclusión.

Uno de los medios para conseguir esta formación técnica son los Certificados de Profesionalidad. Estos certificados son el instrumento para acreditar de oficial una cualificación profesional recogida en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales. Éstos acreditan la capacitación para el desarrollo de una actividad laboral con significación para el empleo, una ocupación, y aseguran la formación necesaria para ello.

Son títulos oficiales, emitidos por las administraciones laborales (el Servicio Público de Empleo Estatal, SEPE, o los distintos servicios autonómicos de empleo) y equivalen a los títulos de Formación Profesional (FP) otorgados por el Ministerio de Educación.

A continuación se describen las competencias técnicas que consideramos transversales y las unidades de competencia identificadas para cada una de estas cualificaciones.

Toda la información completa respecto a esto se puede encontrar en los siguientes enlaces:

http://www.educacion.gob.es/iceextranet/bdqAction.do

https://www.sepe.es/contenidos/personas/formacion/certificados_de_profesionalidad/familias_profesionales.html

En los siguientes cuadros podemos identificar los certificados de profesionalidad disponibles a través de los cuales podemos formarnos en las competencias técnicas más relevantes para emprender.

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL	COMPETENCIA GENERAL	CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD
Creación y gestión de microempresas	Dirigir iniciativas empresariales de pequeños negocios o microempresas, así como la planificación e implementación de estrategias de áreas de negocio, programando las actividades, gestionando personas, organizando y controlando recursos materiales, las operaciones económico-financieras y desarrollando la comercialización y venta de los productos y servicios, haciendo uso de medios informáticos y telemáticos, gestionando con criterios de calidad y protección ambiental, todo ello asegurando la prevención de riesgos laborales y utilizando servicios de gestión o asesoría cuando la complejidad de la actividad lo requiera, con fin de garantizar el logro de sus objetivos empresariales y el cumplimiento de la normativa vigente.	**ADGD0210** reación y gestión de microempresas
Gestión financiera	Gestionar y contratar los servicios, productos y activos financieros necesarios, obteniendo la información de los mismos, y determinando las necesidades financieras de la organización, y realizar el control presupuestario de tesorería contribuyendo al desarrollo habitual de la actividad empresarial, respetando los procedimientos internos y normas legales, y atendiendo a las debidas condiciones de calidad, seguridad y protección del medio ambiente.	**ADGN0108** Financiación de empresas
Actividades de gestión administrativa	Realizar las operaciones de la gestión administrativa de compraventa de productos y servicios, tesorería y personal, así como la introducción de registros contables predefinidos, previa obtención y procesamiento y archivo de la información necesaria mediante los soportes convencionales o informáticos adecuados, siguiendo instrucciones definidas, en condiciones de seguridad, respeto a la normativa vigente y atendiendo a criterios de calidad definidos por la organización.	**ADGD0210** Actividades de gestión administrativa
Actividades de venta	Ejecutar las actividades de venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización estableciendo relaciones con el cliente de la manera más satisfactoria, alcanzando los objetivos propuestos por la organización y estableciendo vínculos que propicien la fidelización del cliente.	**COMV0108** Actividades de venta
Gestión comercial de ventas	Organizar, realizar y controlar las operaciones comerciales en contacto directo con los clientes o a través de tecnologías de información y comunicación, utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa, coordinando al equipo comercial y supervisando las acciones de promoción, difusión y venta de productos y servicios.	**COMT0411** Gestión comercial de ventas
Gestión y control de aprovisionamien-to	Preparar y controlar el plan de aprovisionamiento de materiales/mercancías de sistemas de producción y distribución en la cantidad, calidad, lugar y momento justo, realizando la programación del aprovisionamiento, el control de los flujos de producción/distribución y colaborando en la optimización y calidad de la cadena logística, utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa.	**COML0210** Gestión y control de aprovisionamiento

Actividades de gestión del pequeño comercio	Implantar y dirigir un pequeño comercio o tienda independiente, organizando, gestionando y controlando el aprovisionamiento, la animación del punto de venta y las actividades de venta de productos -a través de canales tradicionales o Internet-, utilizando, cuando la complejidad de la actividad lo requiera servicios de gestión y asesoría externos, con el fin de garantizar la capacidad de respuesta, permanencia y sostenibilidad en el tiempo, potenciando el servicio de proximidad y el asesoramiento personalizado en la atención a clientes, de acuerdo con criterios de calidad del pequeño comercio, respeto medioambiental, seguridad y prevención de riesgos, cumpliendo la normativa vigente.	**COMT0112** Actividades de gestión del pequeño comercio
Gestión de marketing y comunicación	Asistir en la definición, organización, difusión y supervisión de acciones promocionales y eventos, de planes de marketing y comunicación, y realizar actividades auxiliares de organización y seguimiento al plan de medios, para lanzar y prolongar la existencia de productos, servicios y marcas, reforzando la imagen de la organización, y utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa.	**COMM0112** Gestión de marketing y comunicación

6

6. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS PARA EMPRENDER EN LOS SECTORES EMERGENTES

A continuación se resumen las competencias más relevantes para emprender en cada uno de los sectores y que ya han sido desarrolladas en el apartado anterior.

De esta forma, podemos comprobar como una de las líneas que menos equivalencias encuentra es el sector TIC, donde el avance es continúo y requiere la formación constante de nuevos profesionales.

Comercio

Capacidad de relación

Una de las claves de un negocio de cara al público es tener buenas dotes para el trato con las personas, capacidad de escucha y deseo de agradar.

Orientación al cliente

Otra de las claves es la capacidad de escuchar activamente a los clientes intentando comprender sus necesidades para satisfacerlas y ofrecer soluciones satisfactorias.

Gestión y ejecución

La actividad del comercio es muy exigente en horario, requiere mucha dedicación y deja poco tiempo libre, es muy rutinaria y exige también una gran dosis de esfuerzo físico. Por ello se requiere una gran capacidad de trabajo. También se requiere una buena capacidad de organizar y planificar el trabajo diario.

Actitudes

La motivación, la pasión y la vocación por lo que hace son claves para el éxito de un negocio. Puede que la clave de este éxito radique más en hacer aquello por lo que se siente una fuerte vocación que aquello con lo que simplemente se pretende ganar dinero. También es muy importante contar con una buena dosis de optimismo y buen humor.

Competencias técnicas

En cuanto a las competencias técnicas necesarias para emprender en este nicho de mercado se pueden adquirir mediante varios certificados de profesionalidad que se exponen a continuación:

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL	COMPETENCIA GENERAL	CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD
Atención al cliente, consumidor o usuario	Gestionar y ejecutar los planes de atención al cliente/ consumidor/usuario de bienes y servicios, de acuerdo con la normativa y legislación vigente en materia de consumo, los procedimientos establecidos y las especificaciones recibidas.	**COML0211** Atención al cliente, consumidor o usuario
Organización del transporte y la distribución	Organizar y controlar las operaciones de transporte de mercancías para optimizar el proceso logístico de acuerdo con las especificaciones establecidas, plazo y mínimo coste, garantizando la integridad y seguimiento de las mercancías durante el proceso, cumpliendo la normativa vigente de transporte y utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa.	**COML0209** Organización del transporte y la distribución
Tráfico de mercancías por carretera	Organizar, planificar y gestionar la explotación del transporte de mercancías por carretera en el ámbito nacional, comunitario y/o internacional adecuando el servicio a la normativa vigente de transporte, y a las necesidades de los clientes, en el marco de los objetivos y procesos establecidos por la dirección de la empresa.	**COML0109** Tráfico de mercancías por carretera
Planificación de recursos empresariales y de gestión de relaciones con clientes	Ejecutar las actividades de venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización estableciendo relaciones con el cliente de la manera más satisfactoria, alcanzando los objetivos propuestos por la organización y estableciendo vínculos que propicien la fidelización del cliente.	**COMV0108** Actividades de venta
Gestión comercial de ventas	Realizar los procesos de instalación, configuración y administración en sistemas de planificación de recursos empresariales y de gestión de relaciones con los clientes (sistemas ERP-CRM: Enterprise Resource Planning - Customer Relationship Management), realizando las adecuaciones necesarias mediante la programación de componentes software, siguiendo especificaciones de diseño, con el fin de soportar las reglas de negocio de la organización, y asegurando su funcionamiento dentro de los parámetros organizativos de la empresa	**IFCT0610** Planificación de recursos empresariales y de gestión de relaciones con clientes

Economía verde

Gestión y ejecución

Para emprender en este sector resulta recomendable poseer una buena capacidad de búsqueda de información y procesamiento y utilización práctica de la información. En concreto, poseer conocimientos informáticos y sobre TIC para gestionar el conocimiento que hay detrás del proceso productivo (acceso a informes e información en internet, intercambio de conocimiento y buenas prácticas con otras iniciativas o entidades, etc.) y para gestionar la comunicación a los/as consumidores/as y la distribución de los productos y servicios.

Autoconfianza

Seguridad en sí mismo/a.

Cumplimiento de normas y tareas

Liderazgo, iniciativa y toma de decisiones

- Capacidad de compromiso.
- Toma de decisiones.

Orientación a la clientela

- Satisfacción de necesidades y quejas.
- Prioridad.

Gestión y ejecución

- Capacidad de trabajo.

Competencias técnicas

En cuanto a las competencias técnicas necesarias para emprender en este nicho de mercado se pueden adquirir mediante varios certificados de profesionalidad que se exponen a continuación:

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL	COMPETENCIA GENERAL	CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD
Agricultura ecológica	Realizar las operaciones de implantación, mantenimiento, producción y recolección de cultivos en una explotación agrícola ecológica, aplicando criterios de calidad, sostenibilidad y rentabilidad, cumpliendo con la legislación de agricultura ecológica, de control de calidad y de prevención de riesgos laborales vigentes.	**AGAU0108** Agricultura ecológica
Ganadería ecológica	Realizar las operaciones de producción y manejo animal y/o de productos animales ecológicos, así como las de implantación, aprovechamiento, mantenimiento y recolección de cultivos herbáceos y pastos, en una explotación ganadera ecológica, aplicando criterios de calidad, sostenibilidad y rentabilidad, cumpliendo con la legislación de producción ecológica, de control de calidad y de prevención de riesgos laborales vigentes.	**AGAN0108** Ganadería ecológica
Gestión del uso eficiente del agua	Colaborar en la gestión del ciclo integral del agua promoviendo su uso eficiente, y desarrollar proyectos de instalaciones autónomas de captación, potabilización, suministro, saneamiento y depuración de agua, organizando y controlando su montaje y mantenimiento, para conseguir los mejores rendimientos del sistema, incluyendo su eficiencia energética y su aprovechamiento mediante técnicas de reutilización, aplicando los criterios de calidad, cumpliendo los planes de prevención de riesgos laborales y medioambientales de la empresa y la normativa vigente.	**ENAA0112** Gestión del uso eficiente del agua
Eficiencia energética de edificios	Gestionar el uso eficiente de la energía, evaluando la eficiencia de las instalaciones de energía y agua en edificios, colaborando en el proceso de certificación energética de edificios, determinando la viabilidad de implantación de instalaciones solares, promocionando el uso eficiente de la energía y realizando propuestas de mejora, con la calidad exigida, cumpliendo la reglamentación vigente y en condiciones de seguridad.	**ENAC0108** Eficiencia energética de edificios
Gestión de residuos urbanos e industriales	Recoger, transportar, valorizar y eliminar los residuos urbanos e industriales.	**SEAG0108** Gestión de residuos urbanos e industriales
Interpretación y Educación ambiental	Comunicar sobre el medio ambiente, interpretar sus valores y problemática, guiar y capacitar a las personas para contribuir a la conservación y mejora ambiental.	**SEAG0109** Interpretación y Educación ambiental
Control de ejecución de obras de edificación	Dirigir a pie de obra los distintos tajos de edificación -en obras de nueva construcción, rehabilitación u otras-, organizando y supervisando la ejecución, coordinando y transmitiendo instrucciones a los distintos agentes intervinientes, realizando replanteos, controlando el seguimiento de la planificación a corto plazo y distribuyendo las cargas de trabajo para lograr que los tajos se ejecuten con la calidad y en el plazo previstos, comprobando que se cumplen las medidas de seguridad y salud establecidas, y siguiendo las especificaciones del proyecto y las instrucciones recibidas por el superior o responsable.	**EOCO0112** Control de ejecución de obras de edificación

Tecnologías de la información y la comunicación TIC

Liderazgo, iniciativa y toma de decisiones

Y dentro de esta categoría, especialmente relevantes son:

- Creatividad e innovación
- Capacidad de detectar necesidades y problemas.
- Reacción.
- Toma de decisiones.
- Búsqueda de soluciones.

Actitudes

Dentro de ellas, especialmente importantes:

- Constancia, perseverancia y tenacidad.
- Capacidad de hacer frente a la adversidad y sobreponerse.

Flexibilidad

Comunicación

Autoconfianza

Competencias técnicas

En cuanto a las competencias técnicas necesaria para emprender en este nicho de mercado se pueden adquirir mediante varios certificados de profesionalidad que se exponen a continuación aunque cabe destacar que en esta área es donde más se detecta la necesidad de actualización de este tipo de sistemas formativos ya que las áreas emergentes no se encuentran recogidas en este tipo de formaciones.

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL	COMPETENCIA GENERAL	CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD
Montaje y reparación de sistemas microinformáticos	Montar, reparar y ampliar, equipos y componentes que forman un sistema microinformático, verificar la ausencia de interferencias entre ellos y asegurar su funcionamiento, reaccionando ante averías hardware y software detectadas y aplicando procedimientos correctivos.	**IFCT0309** Montaje y reparación de sistemas microinformáticos
Mantenimiento de primer nivel en sistemas en radiocomunicaciones	Realizar los procesos de implementación de redes inalámbricas de área local y metropolitana, y efectuar la instalación del software, la configuración y puesta en servicio de los equipos de radiocomunicaciones de redes fijas y móviles, realizando el mantenimiento preventivo y la resolución de incidencias de primer nivel, siguiendo los procedimientos establecidos	**IFCM0210** Mantenimiento de primer nivel en sistemas en radiocomunicaciones
Desarrollo de aplicaciones con tecnologías web	Desarrollar documentos y componentes software que constituyan aplicaciones informáticas en entornos distribuidos utilizando tecnologías web, partiendo de un diseño técnico ya elaborado, realizando, además, la verificación, documentación e implantación de los mismos.	**IFCD0210** Desarrollo de aplicaciones con tecnologías web
Confección y publicación de páginas web	Crear y publicar páginas web que integren textos, imágenes y otros elementos, utilizando lenguajes de marcas y editores apropiados, según especificaciones y condiciones de "usabilidad" dadas y realizar los procedimientos de instalación y verificación de las mismas en el servidor correspondiente.	**IFCD0110** Confección y publicación de páginas web
Seguridad informática	Garantizar la seguridad de los accesos y usos de la información registrada en equipos informáticos, así como del propio sistema, protegiéndose de los posibles ataques, identificando vulnerabilidades y aplicando sistemas de cifrado a las comunicaciones que se realicen hacia el exterior y en el interior de la organización.	**IFCT0109** Seguridad informática
Administración de servicios de internet	Instalar, configurar, administrar y mantener servicios comunes de provisión e intercambio de información utilizando los recursos de comunicaciones que ofrece internet.	**IFCT0509** Administración de servicios de internet
Montaje y mantenimiento de infraestructuras de telecomunicaciones en edificios	Montar y mantener instalaciones de telecomunicación de captación de señales de radiodifusión sonora y TV: antenas y vía cable, así como de telefonía y comunicación interior en edificios y conjuntos de edificaciones, aplicando las técnicas y los procedimientos requeridos en cada caso, consiguiendo los criterios de calidad, en condiciones de seguridad y cumpliendo la normativa vigente.	**ELES0108** Montaje y mantenimiento de infraestructuras de telecomunicaciones en edificios

Turismo

Orientación al cliente

Entendida aquí como buen trato, empatía y capacidad de escucha.

Comunicación

Liderazgo, iniciativa y toma de decisiones

Autoconfianza

Actitudes

En especial, la capacidad **de hacer frente a la adversidad y sobreponerse.**

Flexibilidad

La **capacidad** para adaptarse a los cambios.

Competencias técnicas

En cuanto a las competencias técnicas necesaria para emprender en este sector se pueden adquirir mediante los siguientes certificados de profesionalidad aunque los requerimientos técnicos competenciales que se demandan a estos perfiles profesionales son variados y dependen del ámbito de actividad en el que desarrollan sus funciones, como se puede comprobar en la siguiente tabla algunas de las cualificaciones no tiene un certificado que responda directamente a las competencias requeridas por lo que se observa la necesidad de una adecuación y actualización continua de la formación a las demandas del mercado de trabajo.

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL	COMPETENCIA GENERAL	CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD
Alojamiento rural	Gestionar y comercializar alojamientos rurales, de modo que se consigan los objetivos económicos y de calidad establecidos, se presten los servicios básicos de alojamiento, restauración e información y se asegure el buen estado de las instalaciones, respetando las normas y prácticas de seguridad e higiene y de protección ambiental.	**HOTU0109** Alojamiento rural
Animación turística	Gestionar departamentos de animación turística, diseñando, promocionando y evaluando sus proyectos, así como organizar, desarrollar y dinamizar, en los respectivos establecimientos, actividades lúdicas y físico-recreativas, culturales y veladas y espectáculos, en lengua propia o extranjera, para conseguir el entretenimiento y fidelización de los clientes y la consecución de los objetivos económicos de la empresa.	**AFDA0211** Animación físico-deportiva y recreativa
Guía de turistas y visitantes	Informar e interpretar el patrimonio, los bienes de interés cultural y natural y demás recursos turísticos del ámbito específico de actuación a turistas y visitantes, de manera atractiva, interactuando con ellos y despertando su interés, así como prestarles servicios de acompañamiento y asistencia, utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa y/u otra lengua extranjera, de modo que se sientan atendidos en todo momento, se satisfagan sus expectativas de información y de disfrute lúdico y se cumplan los objetivos de la entidad organizadora del servicio.	**HOTI0108** Promoción turística local e información al visitante
Guía por itinerarios de baja y media montaña	Informar e interpretar el patrimonio, los bienes de interés cultural y natural y demás recursos turísticos del ámbito específico de actuación a turistas y visitantes, de manera atractiva, interactuando con ellos y despertando su interés, así como prestarles servicios de acompañamiento y asistencia, utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa y/u otra lengua extranjera, de modo que se sientan atendidos en todo momento, se satisfagan sus expectativas de información y de disfrute lúdico y se cumplan los objetivos de la entidad organizadora del servicio.	**AFDA0611** Guía por itinerarios de baja y media montaña
Guía por itinerarios en bicicleta	Determinar itinerarios y guiar a usuarios en bicicleta por terrenos variados hasta media montaña en condiciones de seguridad y respeto al medio ambiente, adaptándose a los usuarios, consiguiendo su satisfacción, la calidad del servicio y en los límites de coste previstos	**AFDA0109** Guía por itinerarios en bicicleta

Continua en la siguiente página

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL	COMPETENCIA GENERAL	CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD
Animación físico-deportiva y recreativa	Elaborar, gestionar y promocionar proyectos de animación físico-deportivos y recreativos y organizar, dinamizar y dirigir los eventos y actividades que lo constituyen, dirigidos a todo tipo de usuarios, adaptándolos a las características del medio y a las características y expectativas de los participantes, garantizando la seguridad en todo momento y consiguiendo la plena satisfacción de los usuarios, en los límites de coste previstos.	**AFDA0211** Animación físico-deportiva y recreativa
Creación y gestión de viajes combinados	Crear y operar viajes combinados, productos similares y eventos, utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa, y gestionar el departamento o unidad correspondiente de la agencia de viajes o entidad equivalente.	**HOTG0108** Creación y gestión de viajes combinados y eventos
Venta de servicios y productos turísticos	Vender servicios y productos turísticos, desarrollando la gestión económica-administrativa que resulta inherente y gestionando el departamento o unidad correspondiente de la agencia de viajes o entidad equivalente.	**HOTG0208** Venta de servicios y productos turísticos
Promoción turística local e información al visitante	Promocionar y comercializar destinos turísticos locales, gestionando servicios de información turística y participando en la creación, comercialización y gestión de productos y servicios turísticos del entorno local, utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa.	**HOTI0108** Promoción turística local e información al visitante
Gestión de procesos de servicio en restauración	Definir y supervisar todo tipo de servicios de alimentos y bebidas en restauración, preparar elaboraciones culinarias a la vista del comensal, aplicar al cliente el protocolo establecido asesorándole sobre la oferta de bebidas y el maridaje de platos, con el objetivo de ofrecer un servicio de calidad y en óptimas condiciones de seguridad e higiene.	**HOTR0409** Gestión de procesos de servicio en restauración
Operaciones básicas de catering	Realizar el montaje de géneros, elaboraciones culinarias envasadas, menaje, utillaje y materiales varios, en los equipos destinados al servicio de catering, recepcionar la carga procedente del servicio de catering realizado y lavar los materiales y equipos reutilizables.	**HOTR0308** Operaciones básicas de catering
Gestión ambiental	Elaborar la documentación, ejecutar la puesta en marcha, mantenimiento y proponer acciones para la mejora del sistema de gestión ambiental (SGA) aprobado por la organización.	**SEAG0211 Gestión ambiental**

Servicios a las personas

Autoconfianza

Especialmente relevantes:

- Seguridad en sí mismo/a
- Autonomía

Flexibilidad

Liderazgo, iniciativa y toma de decisiones

En la parte de:

- Reacción
- Búsqueda de soluciones

Capacidad de relación

Entendida aquí como escucha activa y capacidad de interacción de generar empatía con la persona.

Competencias técnicas

Algunas de las competencias técnicas necesaria para emprender en este nicho de mercado se pueden adquirir mediante varios certificados de profesionalidad que se exponen a continuación, aunque igual que en los otros sectores, algunas cualificaciones carecen de un certificado que acredite la formación correspondiente.

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL	COMPETENCIA GENERAL	CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD
Dinamización de actividades de tiempo libre educativo infantil y juvenil	Organizar, dinamizar y evaluar actividades de tiempo libre educativo dirigidas a la infancia y la juventud, en el marco de la programación general de una organización, aplicando las técnicas específicas de animación grupal, incidiendo explícitamente en la educación en valores y atendiendo a las medidas básicas de seguridad y prevención de riesgos.	**SSCB0209** Dinamización de actividades de tiempo libre educativo infantil y juvenil
Atención sociosanitaria a personas en el domicilio	Ayudar en el ámbito socio-sanitario en el domicilio a personas con especiales necesidades de salud física, psíquica y social, aplicando las estrategias y procedimientos más adecuados para mantener y mejorar su autonomía personal y sus relaciones con el entorno.	**SSCS0108** Atención sociosanitaria a personas en el domicilio
Educación en habilidades de autonomía personal y social	Programar, organizar, desarrollar y evaluar proyectos y actividades de entrenamiento de habilidades de autonomía personal y social que tengan por objetivo la integración social, valorando la información obtenida sobre cada caso y aplicando las estrategias y técnicas más adecuadas.	**No disponible**
Educación a la infancia	Elaborar, implementar y evaluar proyectos y programas educativos de atención a la infancia en la etapa de 0-3 años en el ámbito formal bajo la responsabilidad de un maestro de educación infantil y pudiendo abarcar hasta los 6 años en el ámbito no formal, generando entornos seguros y en colaboración con otros profesionales y con las familias.	**No disponible**
Información juvenil	Organizar y gestionar servicios de información para jóvenes que respondan a los intereses y necesidades de este sector de la población desarrollando acciones de información, orientación, dinamización de la información, promoviendo actividades socioeducativas en el marco de la educación no formal orientadas a hacer efectiva la igualdad de oportunidades y el desarrollo integral de los jóvenes como ciudadanos en el contexto de una sociedad democrática.	**SSCE0109** Información juvenil
Promoción para la igualdad efectiva de hombres y mujeres	Detectar situaciones de desigualdad, visibilizándolas ante el conjunto de la sociedad, trabajando en su prevención y en su erradicación en colaboración con el equipo de intervención, las instituciones y los agentes sociales, y potenciando la participación ciudadana de las mujeres, así como la articulación de procesos comunitarios enfocados hacia su "empoderamiento".	**SSCE0212** Promoción para la igualdad efectiva de hombres y mujeres

Continua en la siguiente página

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL	COMPETENCIA GENERAL	CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD
Empleo doméstico	Realizar las tareas de limpieza de superficies y mobiliario de la vivienda, de elaboración de alimentos, de lavado y planchado, cosido básico manual y preparado de camas, seleccionando y empleando las técnicas, útiles, productos y electrodomésticos para garantizar la higienización del domicilio y permitir la disponibilidad de uso de las camas, la ropa de hogar, las prendas de vestir y el consumo de alimentos, cumpliendo con la normativa de prevención de riesgos laborales.	**SSCI0109** Empleo doméstico
Dinamización, programación y desarrollo de acciones culturales.	Dinamizar, programar y desarrollar planificaciones, programaciones y acciones culturales en espacios y organizaciones dedicados a la creación y al consumo cultural seleccionando y organizando infraestructuras, asignando funciones a los colaboradores a su cargo, dinamizando proyectos culturales, estableciendo acciones vinculadas a las estrategias de mercado e implicando a redes asociativas culturales.	**SSCB0110** Dinamización, programación y desarrollo de acciones culturales.
Servicios estéticos de higiene, depilación y maquillaje	Aplicar técnicas de higiene facial y corporal, depilación, maquillaje y técnicas de ventas de productos y servicios, observando las pautas precisas para el manejo y selección de las diferentes técnicas estéticas en condiciones de seguridad, higiene y desinfección, atendiendo a las necesidades y demandas de los clientes.	**IMPP0208** Servicios estéticos de higiene, depilación y maquillaje
Actividades auxiliares en viveros, jardines y centros de jardinería.	Aplicar técnicas de higiene facial y corporal, depilación, maquillaje y técnicas de ventas de productos y servicios, observando las pautas precisas para el manejo y selección de las diferentes técnicas estéticas en condiciones de seguridad, higiene y desinfección, atendiendo a las necesidades y demandas de los clientes.	**AGAO0108** Actividades auxiliares en viveros, jardines y centros de jardinería.

UNIÓN EUROPEA
Fondo Social Europeo
Invierte en tu futuro

Financiado por:
Fondo Social Europeo, dentro del Programa Operativo de Lucha contra la Discriminación 2007-2013