

Habilidades socio-emocionales para la empleabilidad



Guía dirigida a la población con discapacidad sobre el desarrollo y fortalecimiento de habilidades socio-emocionales para la empleabilidad

Socio Financiador



Socios Ejecutores



Asesores



El empleo es de todos

Mintrabajo



PROGRAMA EMPRESARIAL DE PROMOCIÓN LABORAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD



Servicio de Empleo

Banco Interamericano de Desarrollo

Carlos Novoa Molina
Especialista Jefe de Supervisión

Fundación Saldarriaga Concha

Soroya Montoya González
Directora Ejecutiva

Juan Pablo Alzate
Líder de Generación de Ingresos

Zaira Campo Arias
Coordinadora de Proyecto

Fundación Best Buddies Colombia

Alejandra Arenas
Directora Ejecutiva

Angélica Ma. García C.
Coordinadora de Proyecto – Componente I

Miembros del comité técnico asesor

Ministerio del Trabajo

Programa Pacto de Productividad

Alejandra León
Directora

SENA

Magda Hernández
Profesional para la atención de Personas con Discapacidad

Unidad Administrativa Especial Servicio Público de Empleo – UAESPE

La presente guía hace parte de los productos generados en el marco del Convenio de Cooperación Técnica No Reembolsable ATN/JO-16438-CO, cuyo principal objetivo fue el desarrollo de un “Modelo de inclusión económica que brinde capacitación en habilidades socio-emocionales, adaptativas y servicios de intermediación laboral para expandir las oportunidades de empleo y promover y facilitar emprendimientos de Personas con Discapacidad”.

El Convenio contempló cinco componentes. El Componente I estuvo orientado a la “Capacitación en habilidades socio-emocionales y adaptativas para Personas con Discapacidad, apoyo en la búsqueda de trabajo y fortalecimiento institucional de las entidades que participan en el proceso de empleabilidad”.

En este componente se desarrollaron varios productos, entre ellos, la presente guía. Este documento se realizó con el apoyo financiero del Fondo Especial del Japón del BID. Las opiniones expresadas en esta publicación son exclusivamente de los autores y no reflejan necesariamente el punto de vista del Fondo Especial del Japón del BID, ni del Banco Interamericano de Desarrollo, sus directivos, funcionarios y empleados.

Socio Financiador



Socios Ejecutores



Asesores



El empleo es de todos

Mintrabajo

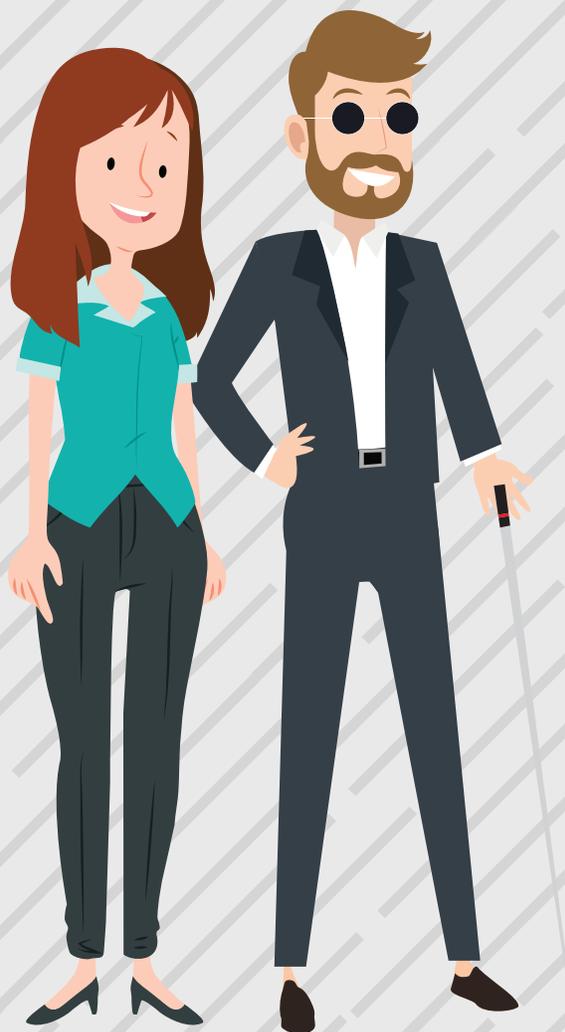


¿A QUIÉN VA DIRIGIDA LA GUÍA?

”

¡Hola! Somos Emma y Luis

Te acompañaremos en este maravilloso recorrido.
Bienvenido...



EMMA

LUIS

Esta guía es para ti, si:

1. Eres una Persona con Discapacidad física, auditiva, intelectual, psicosocial, visual o Persona sordo-ciega.
2. Tienes entre 18 y 40 años de edad.
3. Estás en búsqueda activa de empleo.
4. No siempre necesitas apoyo para tu autonomía e independencia en el trabajo.

“

¿CUÁL ES EL TEMA PRINCIPAL DE LA GUÍA?

La importancia de las habilidades socio-emocionales para mejorar tu perfil laboral y las oportunidades de empleo.

¿CÓMO LA DESARROLLO?

”

La guía está diseñada para que la desarrolles a lo largo del curso: “Formación en habilidades socio-emocionales para la empleabilidad” en el cual obtendrás orientaciones de expertos en el tema.

“

La guía está disponible en formato digital y PDF accesible en la página web www.bestbuddies.org.co

CONTENIDO

1 CONCIENCIA DE MÍ MISMO Y PROYECTO DE VIDA

pág.10

¿Quién soy yo?

pág.12

¿Qué es la Convención sobre los derechos de las Personas con Discapacidad?

pág.14

¿Cuáles son mis planes a futuro?

pág.16

2 LAS HABILIDADES SOCIO-EMOCIONALES

pág.18

¿Qué son las emociones y las habilidades?

pág.20

¿Qué son las habilidades socio-emocionales?

pág.21

¿Cuáles son las habilidades socio-emocionales?

pág.22

¿Por qué son importantes las habilidades socio-emocionales para la empleabilidad?

pág.26

¿Cómo se pueden desarrollar y fortalecer las habilidades socio-emocionales?

pág.28

¿Cuál es el apoyo que me pueden ofrecer las personas cercanas?

pág.29

3 ¿CUÁLES SON LAS HABILIDADES SOCIO-EMOCIONALES MÁS SOLICITADAS POR LOS EMPLEADORES

pág.32

Ética

pág.36

Empatía

pág.38

Comunicación

pág.40

Sociabilidad

pág.42

Resolución de conflictos

pág.44

Creatividad

pág.46

Liderazgo

pág.48

Proactividad

pág.50

Adaptación

pág.52

Trabajo en equipo

pág.54

Organización

pág.56

Manejo del tiempo

pág.58

4 PERFIL LABORAL E INMERSIÓN EN EL MUNDO DEL TRABAJO

pág.60

¿Cómo me preparo para buscar trabajo?

pág.62

¿Cómo hacer una hoja de vida?

pág.64

¿Cuál es mi perfil laboral?

pág.67

¿En qué consiste la ruta de la empleabilidad?

pág.69

REFERENCIAS

pág.77

GLOSARIO

Seguramente encontrarás palabras extrañas a lo largo de la guía.

Aquí te presentamos un listado con esas palabras y lo que significan para que se puedan entender mejor.



LUIS



Accesibilidad

Condiciones que le aseguran a las Personas con Discapacidad el acceso tanto a edificaciones como a servicios que ofrecen las entidades, en igualdad de condiciones que los demás (Ley Estatutaria 1618 de 2013, Congreso de la República de Colombia).



Ajustes razonables

Son las medidas de adecuación del ambiente físico, social y actitudinal para las necesidades específicas de las Personas con Discapacidad en igualdad de condiciones que el resto de los ciudadanos (Art. 2, Convención sobre los derechos de las Personas con Discapacidad, ONU, 2006).



Apoyo

Se concibe como cualquier producto (incluyendo dispositivos, equipo, instrumentos y software) fabricado especialmente o disponible en el mercado, utilizado por o para Personas con Discapacidad destinado a: a) facilitar la participación, b) proteger, apoyar, entrenar, medir o sustituir funciones/estructuras corporales y actividades, c) prevenir deficiencias, limitaciones en la actividad o restricciones en la participación (Ministerio de Salud, 2015).



Empleo

Derecho a tener la oportunidad de ganarse la vida mediante un trabajo libremente elegido o aceptado en un mercado y en un entorno laborales que sean abiertos, inclusivos y accesibles para las Personas con Discapacidad (Art. 27, Convención sobre los derechos de las Personas con Discapacidad, ONU, 2006).



Empleabilidad

Capacidad de cada persona de encontrar un trabajo, conservarlo y progresar a lo largo de la vida (Organización Internacional del Trabajo, 2017).



Igualdad

Derecho de todas las personas de ser reconocidos ante la ley y disfrutar de todos los derechos sin discriminación (Constitución política de Colombia, Asamblea Nacional Constituyente, 1991).



Libertad de movimiento

Medidas efectivas para asegurar que las Personas con Discapacidad gocen de movilidad personal con la mayor independencia posible (Art. 20, Convención sobre los derechos de las Personas con Discapacidad, ONU, 2006).



Participación

Toda Persona con Discapacidad tiene derecho a participar de forma plena y efectiva en la vida política y pública en igualdad de condiciones con las demás, directamente o a través de representantes libremente elegidos, incluido el derecho y la posibilidad de las Personas con Discapacidad de votar y ser elegidos (Art. 29, Convención sobre los derechos de las Personas con Discapacidad, ONU, 2006).



Perfil Laboral

Es una síntesis de las competencias, aspectos destacables de formación académica y experiencia laboral, pero con énfasis en habilidades demostrables y logros obtenidos. Al final es un resumen que resalta aquellos elementos que hacen idónea a una persona para desempeñar un cargo.



Salud

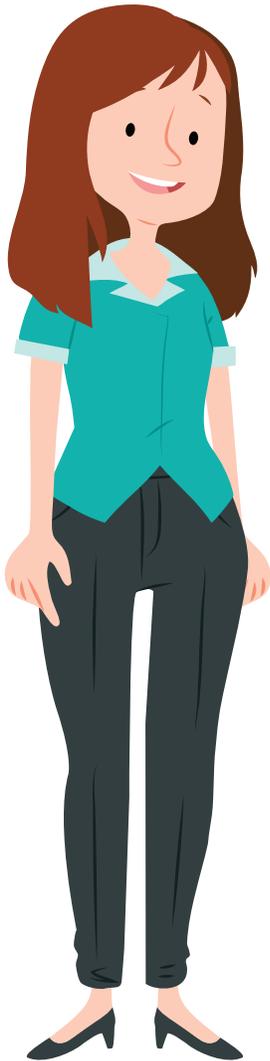
Derecho a gozar del más alto nivel posible de salud sin discriminación por motivos de discapacidad. Este derecho debe asegurar el acceso de toda Persona con Discapacidad teniendo en cuenta las cuestiones de género, incluyendo la rehabilitación relacionada con la salud. Por tal motivo tienen derecho a participar de programas de atención gratuitos o a precios asequibles de la misma variedad y calidad que las demás personas, incluso en el ámbito de la salud sexual y reproductiva, y servicios en la salud específicamente como consecuencia de su discapacidad (Art. 25, Convención sobre los derechos de las Personas con Discapacidad, ONU, 2006).

CONCIENCIA DE MÍ MISMO Y PROYECTO DE VIDA



EN ESTE CAPÍTULO...

Desarrollarás actividades sobre:



EMMA

¿Quién soy yo?



¿Qué es la Convención sobre los derechos de las Personas con Discapacidad?



¿Cuáles son mis planes a futuro?



¿QUIÉN SOY YO?



LUIS

”

Conocerte es el primer paso para identificar los aspectos positivos y aquello que se puede mejorar en tu vida.

Si te conoces podrás planificar tu futuro y mejorar tus posibilidades de empleo.

“

Empieza por responder las siguientes preguntas de la manera que desees:

¿Cuál es mi nombre?

¿Qué me gusta hacer en el tiempo libre?

¿Cuál es mi comida favorita?

Ahora, responde de la manera que desees estas preguntas adicionales. Usa una hoja en blanco si lo desees.

¿Quién soy yo?

¿Cuál es mi principal fortaleza?

¿Cuál es mi principal defecto?

¿Cómo me siento con mi forma de ser?

¿Qué ha significado en mi vida tener una discapacidad?

¿Cuáles son mis sueños?

¿QUÉ ES LA CONVENCION SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD?



LUIS

Luis, La Convención es un instrumento internacional de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) del año 2006 destinado a proteger los derechos y la dignidad de las Personas con Discapacidad.



EMMA

¿Qué es la discapacidad según la Convención?

“Un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás”.

¿Por qué fue necesaria?

La Convención fue necesaria porque las Personas con Discapacidad, a lo largo de la historia, han sido discriminadas y excluidas de la sociedad, negando su participación y vulnerando sus derechos.

¿Para qué sirve?

La Convención busca que la sociedad cambie la percepción negativa que tiene sobre las Personas con Discapacidad y también busca proteger y promover sus derechos.

Los derechos son inherentes, propios de las personas y están relacionados con la dignidad humana.

Los deberes son obligaciones o compromisos que una persona asume en el contexto familiar, educativo, laboral, etc.

EJERCICIO

Con base en el listado de derechos que se presenta a continuación, piensa y expresa, de la forma que desees, tres deberes que estén asociados a cada derecho. Un deber en el contexto familiar, un deber en el contexto educativo y un deber en el contexto laboral. Si es necesario, usa una hoja en blanco.

DERECHOS

1. Igualdad y no discriminación
2. Accesibilidad
3. Derecho a la vida
4. Igual reconocimiento como persona ante la ley
5. Acceso a la justicia
6. Libertad y seguridad de la persona
7. Libertad de desplazamiento y nacionalidad
8. Derecho a vivir de forma independiente y a ser incluido en la comunidad
9. Libertad de expresión y de opinión y acceso a la información
10. Educación
11. Salud
12. Trabajo
13. Nivel de vida adecuado y protección social
14. Participación en la vida política y pública.
15. Participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte

DEBERES



LUIS

¿CUÁLES SON MIS PLANES A FUTURO?



Los planes a futuro tienen que ver con el proyecto de vida, el cual es un diseño ideal que cada persona organiza.



LUIS

- El proyecto de vida indica aquello que se quiere ser y aquello que se quiere hacer en el presente y en el futuro.
- Se basa en los sueños de cada quién y, así también, en las habilidades propias y los recursos del entorno.
- El proyecto de vida es una guía que te ayuda a alcanzar las metas que te propones paso a paso.

Para iniciar la estructuración o revisión de tu proyecto de vida, puedes iniciar por responder las siguientes preguntas:

- ¿Cómo y en qué punto está mi vida hoy?
- ¿Para dónde va mi vida?, ¿cuáles son mis sueños?
- ¿Cuáles son mis miedos o temores?
- ¿Qué puedo hacer para afrontar los temores y cumplir mis sueños?
- ¿Cómo puedo tomar mis propias decisiones?



EMMA

“

En el siguiente cuadro, expresa de la manera que desees, aquello que te gustaría hacer en tu vida a nivel personal, familiar, educativo y laboral.

Frente a cada meta escribe el paso a paso para lograrlas.

”

ÁREA

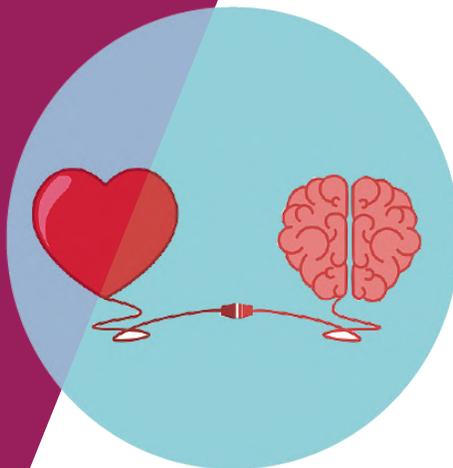
SUEÑOS

PASO A PASO

ÁREA	SUEÑOS	PASO A PASO
A NIVEL PERSONAL		
A NIVEL FAMILIAR		
A NIVEL EDUCATIVO		
A NIVEL LABORAL		

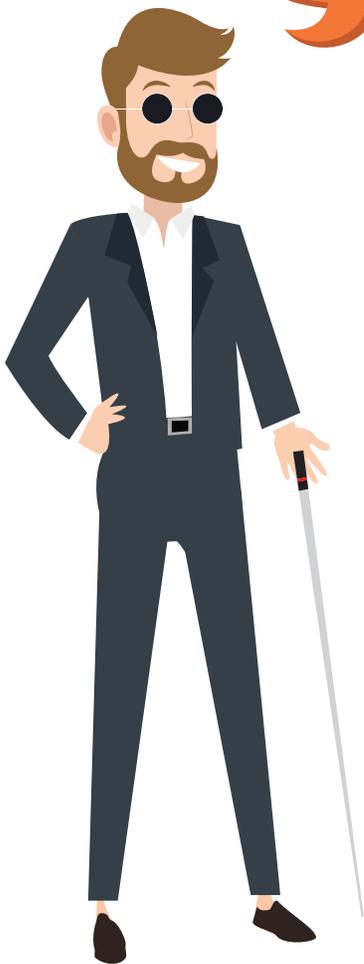
LAS HABILIDADES SOCIO- EMOCIONALES

2



EN ESTE CAPÍTULO...

Te adentrarás en el tema de las habilidades, las emociones, las habilidades socio-emocionales y la importancia que tienen en la actualidad para el mundo laboral.



LUIS

- ¿Qué son las emociones y las habilidades?
- ¿Qué son las habilidades socio-emocionales?
- ¿Por qué son importantes para la empleabilidad?
- ¿Cuáles son las habilidades socio-emocionales?
- ¿Cómo se pueden desarrollar y fortalecer las habilidades socio-emocionales ?
- ¿Cuál es el apoyo que pueden ofrecer las personas cercanas?



=



¿QUÉ SON LAS EMOCIONES Y LAS HABILIDADES?

Las emociones son reacciones que los seres humanos generan frente a situaciones del entorno. Generalmente, sirven para adaptarse a dichas situaciones.

Tiene que ver con los sentimientos. Además, cada persona puede sentir diferentes emociones frente a una misma situación.

Las habilidades son las capacidades o talentos que tiene cada persona para hacer las tareas de la vida diaria, trabajo u ocupación con facilidad y bien hechas.

No todas las personas tienen las mismas habilidades. Es importante identificar las que cada uno tiene y las que puede desarrollar.



EMMA

¿QUÉ SON LAS HABILIDADES SOCIO-EMOCIONALES?

“ Las habilidades socio-emocionales tienen que ver con la capacidad de interactuar con las personas de manera adecuada. ”



EMMA

- Son características como la comunicación adecuada, el trabajo en equipo, la resolución de conflictos, entre muchas otras más.
- Se aprenden desde la niñez y sirven para actuar de la mejor manera en diferentes situaciones de la vida.

Expresa de la manera que desees la respuesta a ¿cómo crees que influyen tus emociones en la habilidad para relacionarte con los demás?

“ **NOTA CURIOSA**
 Las habilidades socio-emocionales también son conocidas como “soft skill” por su traducción en inglés. ”

¿CUÁLES SON LAS HABILIDADES

HABILIDADES



Comunicación

Liderazgo

Adaptación

Resolución de
Conflictos

Creatividad

Trabajo en
Equipo

Manejo del
Tiempo

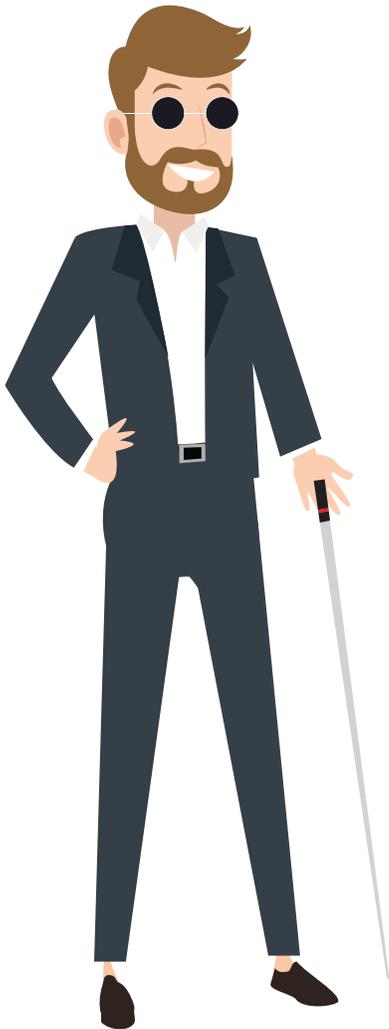
Escucha
Activa

Empatía

EMMA

SOCIO-EMOCIONALES?





LUIS

Elige 5 habilidades del listado que tiene Emma con las cuales te identificas porque las practicas en tu vida diaria:

Empty rectangular box for selecting 5 skills practiced daily.

Elige 5 habilidades del listado que tiene Emma que te parecen difíciles de lograr.

Empty rectangular box for selecting 5 skills that are difficult to achieve.

¡IMPORTANTE!

Existen varias habilidades socio-emocionales. No te preocupes si no puedes identificar en ti todas las del listado.

Reconocer, fortalecer y desarrollar estas habilidades es importante para mejorar el perfil laboral que se escribe al inicio de una hoja de vida.
Aprenderás más adelante que cada perfil es único e irrepetible.

MIS NOTAS
IMPORTANTES

¿POR QUÉ SON IMPORTANTES LAS HABILIDADES SOCIO-EMOCIONALES PARA LA EMPLEABILIDAD?



LUIS

Emma, ¿sabías que en la actualidad las habilidades socio-emocionales son insistentemente buscadas y muy valoradas por el mundo laboral?

Son valoradas por que diferencian positivamente a las personas y son muy importantes para los equipos de trabajo de las empresas.

¡A los empresarios les interesa contratar y mantener personas con estas características en sus empresas!

Claro que sí Luis, sin embargo la tarea ha sido difícil pues las empresas no logran encontrar los candidatos deseados.



EMMA

Por eso, es importante desarrollar y fortalecer las habilidades socio-emocionales y así tener un elemento adicional para ofrecer a las empresas y facilitar la búsqueda de trabajo.

¡IMPORTANTE!

- ◉ ¿Te has preguntado sobre tus propias habilidades?
 - ◉ Si las has identificado, ¿has buscado la manera de fortalecerlas?
 - ◉ ¿Sabes cuáles habilidades son difíciles para ti?
-

**MIS NOTAS
IMPORTANTES**

¿CÓMO SE PUEDEN DESARROLLAR Y FORTALECER LAS HABILIDADES SOCIO-EMOCIONALES?



Lo primero que debes saber es que hay habilidades socio-emocionales que hacen parte de tu personalidad por tu crianza desde la niñez.



Estas habilidades también las puedes desarrollar y fortalecer si buscas aprenderlas en cursos, talleres, guías como ésta, etc.



La relación con las personas en diferentes lugares, conversar, trabajar con ellas y conocerlas, es una forma natural de aprender estas habilidades.



Es tu deber identificar y buscar la manera de mejorar las habilidades socio-emocionales. También puedes pedir la ayuda de amigos y familiares.



¿CUÁL ES EL APOYO QUE ME PUEDEN OFRECER LAS PERSONAS CERCANAS?



EMMA

Las personas más cercanas pueden ayudarte a desarrollar y fortalecer las habilidades socio-emocionales.

Pues es un proceso continuo y se puede convertir en un objetivo para compartir entre todos.

Las personas más cercanas pueden estar en la familia, amigos, las instituciones educativas, las empresas, las entidades de intermediación laboral, entre otras.

El principal apoyo que puedes solicitar es la búsqueda de diferentes formas de eliminar barreras que no permitan o limiten tu vinculación laboral.

Las barreras se pueden presentar en la vida diaria y de diferentes maneras. Algunas pueden ser como las que se encuentran en el siguiente cuadro.

Así mismo, puedes pedir apoyo para fortalecer tus habilidades socio-emocionales promoviendo tu participación en diferentes contextos sociales.

BARRERA

Hay **barreras personales** cuando se cree en cosas como:



- ◉ “No soy capaz, no puedo”.
- ◉ “Me tienen que contratar porque tengo discapacidad”.
- ◉ “No me pueden terminar el contrato porque tengo discapacidad”.
- ◉ “Yo trabajo en lo que me ofrezcan, yo puedo hacer de todo”.
- ◉ “Las empresas no contratan personas con discapacidad”.

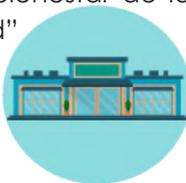
Hay **barreras familiares y de la sociedad** cuando se cree en cosas como:

- ◉ “Él/ella no puede valerse por sí mismo (a)”.
- ◉ “Pobrecito (a)”.
- ◉ “No le pueden exigir en el trabajo porque tiene discapacidad”.
- ◉ “No puede o no tiene que estudiar porque tiene discapacidad”.
- ◉ “No me dirijo a él/ella cuando converso porque no entiende lo que digo”.



Hay **barreras en las empresas** cuando se cree en cosas como:

- ◉ “Le pago menos porque tiene discapacidad”.
- ◉ “No contrato personas con discapacidad porque después no puedo terminar el contrato”.
- ◉ “Pobrecitos, no son capaces”.
- ◉ “Son ángeles de Dios”.
- ◉ “No los invito a las actividades de bienestar de la empresa porque tienen discapacidad”.



APOYO

- ◉ Conocer las habilidades de la persona.
- ◉ Conocer el perfil laboral.
- ◉ Buscar opciones de estudio.
- ◉ Buscar apoyo de instituciones y entidades.
- ◉ Buscar apoyo de profesionales.
- ◉ Conocer el marco legal que protege al trabajador y promueve la inclusión.
- ◉ Participar de las convocatorias que hacen las empresas si se cumple con el perfil.



- ◉ Creer en las capacidades de la persona.
- ◉ Apoyar el autoconocimiento.
- ◉ Acompañar la construcción de un proyecto de vida.
- ◉ Escuchar y respetar sus opiniones y decisiones.
- ◉ Invitar a la personas a participar activamente en la socialización del marco legal sobre discapacidad.
- ◉ Apoyarlo en la búsqueda de oportunidades laborales acordes con su perfil.



- ◉ Vincular personas con discapacidad realizando los ajustes razonables y adaptaciones necesarias.
- ◉ Enfocarse en el perfil y no en la discapacidad.
- ◉ Generar las mismas oportunidades y aplicar las mismas normas para todos.
- ◉ Trabajar constantemente por el cambio de imaginarios y actitudes de los empleados frente a la discapacidad.



Expresa, de la manera que desees, una situación en la que hayas vivido una barrera como las mencionadas anteriormente:

**MIS NOTAS
IMPORTANTES**

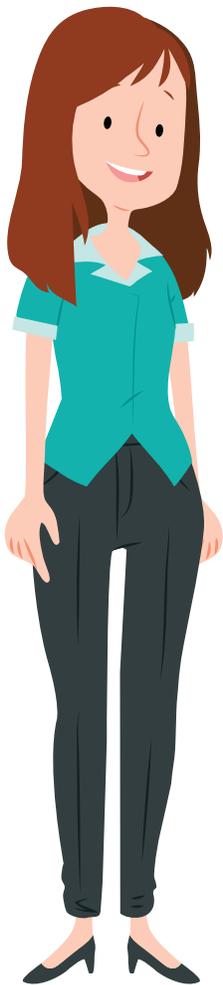
¿CUÁLES SON LAS HABILIDADES SOCIO-EMOCIONALES MÁS SOLICITADAS POR LOS EMPLEADORES?

3



EN ESTE CAPÍTULO...

Encontrarás información sobre habilidades socio-emocionales y la importancia que tienen en la actualidad para el mundo laboral.



EMMA

- Encontrarás las 11 habilidades socio-emocionales más solicitadas por las empresas.
- Adicionalmente, se describe la ética para el trabajo, como punto de partida de cualquier persona que desea ser vinculada laboralmente.



LUIS

Ética



Comunicación



Creatividad



Proactividad



Organización



Adaptación



Resolución
de Conflictos



Trabajo en
Equipo



Liderazgo



Sociabilidad



Empatía



Manejo del
Tiempo



ÉTICA



EMMA

Luis, la ética es una saber práctico que sirve para actuar en la vida diaria.

La ética tiene que ver con los valores tales como la responsabilidad, la puntualidad, el respeto, la honestidad, la lealtad, la solidaridad, la humildad, etc.



LUIS

Sí, Emma, la ética es importante en todos los seres humanos y se aprende desde la niñez en la familia y en la escuela.

Los valores nunca pasan de moda. A las empresas les interesa emplear personas con estos valores.

¡Una buena persona probablemente será un muy buen trabajador!

EJEMPLO:

Ana María trabaja hace 5 años en una empresa y es la responsable de manejar el dinero de la caja menor. Hace dos meses le informaron que su hijo requiere un tratamiento médico el cual debe pagar antes de una semana y no cuenta con el dinero para pagar el tratamiento. Ana María decide tomar el dinero de la caja menor de la empresa y paga el total del procedimiento para su hijo.

TEST

1. ¿Crees que la decisión que tomó Ana María fue correcta?
Sí____ NO____
2. Crees que la empresa en la cual trabaja Ana María entenderá la razón por la cual ella tomó el dinero?
Sí____ NO____
3. ¿Crees que Ana María actuó en contra de sus valores por la necesidad de su hijo?
Sí____ NO____
4. ¿Crees que los valores de las personas son diferentes en el casa y en la empresa?
Sí____ NO____

Indica una solución diferente que Ana hubiera podido dar a su problema. Expresa tus ideas de la forma que desees.

EMPATÍA



EMMA

Luis, ¿crees que eres una persona empática?

“

¿Qué significa la empatía?



LUIS

Una persona tiene empatía cuando puede ponerse en lugar de otra persona.

“

Con la empatía se logra entender las emociones y puntos de vista de las otras personas.

“

Es una habilidad socio-emocional que ayuda a la socialización y al trabajo en equipo, porque se basa en la comprensión de las diferencias de cada compañero de trabajo.

TEST

- **La muerte de un ser querido: te enteras de que un tío de tu mejor amigo o amiga murió el día de hoy.** ¿Cómo sería una reacción empática de tu parte? - ¿Cómo sería una reacción NO empática de tu parte?

- **Quedarse sin empleo de un momento a otro: uno de tus papás te da la noticia de que se quedó sin trabajo porque hubo recorte de personal en la empresa.** ¿Cómo sería una reacción empática de tu parte? ¿Cómo sería una reacción NO empática de tu parte?

- **Robo de las pertenencias de una personas: observas en la calle que a una persona le roban sus pertenencias. La persona, en un primer momento grita pidiendo ayuda, luego, se sienta en la acera y llora.** ¿Cómo sería una reacción empática de tu parte? - ¿Cómo sería una reacción NO empática de tu parte?

- **Caída de una persona en la calle: caminando en la calle observas que una persona que no conoces sufre una caída y no puede levantarse sin ayuda.** ¿Cómo sería una reacción empática de tu parte? - ¿Cómo sería una reacción NO empática de tu parte?

¿Eres una persona que se conmueve por los sentimientos de los demás? ¿por qué?. Expresa tus ideas de la forma que desees.

COMUNICACIÓN



Es la habilidad para dirigirse hacia otras personas de manera adecuada y respetuosa.



EMMA

“ No olvides que la clave para una comunicación adecuada es el respeto por las diferencias y la diversidad de cada persona. ”

La comunicación es una habilidad clave cuando se hace parte de un equipo de trabajo.

“ En los equipos de trabajo, cada persona puede aportar sus ideas de manera que todos puedan entenderlas. ”

EJEMPLO:

Carlos trabaja en una empresa de logística y eventos. Un día contacta a un cliente para confirmar la fecha en la que se realizará la fiesta de fin de año para sus empleados. El cliente se encuentra fuera del país, por lo cual decide contactarlo con una llamada de whats app. Al llamarlo la señal no es buena y Carlos entendió que la fecha sería el 3 de diciembre pero el cliente le dijo que sería el 13 de diciembre. Cuando Carlos tenía todo listo para el 3 de diciembre, el cliente se molestó porque esa no era la fecha elegida por él.

TEST

1. ¿Crees que Carlos es el responsable de haber iniciado la logística del evento con una fecha equivocada?
Sí___ NO___
2. ¿Crees que la comunicación por whatsapp era la vía más adecuada para confirmar la fecha de la fiesta de fin de año?
Sí___ NO___
3. ¿Crees que Carlos puede justificarle al cliente por qué tuvo el error en la fecha para la fiesta de fin de año?
Sí___ NO___
4. ¿Crees que Carlos y el cliente son responsables de que el mensaje no se haya comprendido correctamente?
Sí___ NO___

¿Te comunicas adecuadamente en tu vida diaria? ¿cómo?. Expresa tus ideas de la forma que desees.

SOCIABILIDAD



EMMA

La sociabilidad tiene que ver con la habilidad para relacionarse y vincularse de una manera adecuada con otras personas.

- Las relaciones sociales son importantes en el mundo laboral pues nadie trabaja solo, siempre hay compañeros de trabajo con los cuales se puede compartir durante la jornada laboral.
- Tener buenas relaciones sociales con las personas ayudan al trabajo en equipo y la colaboración cuando se necesita.

EJEMPLO:

A ti te contratan para trabajar en una compañía de venta y distribución de ropa. La empresa siempre sigue un plan de inducción y bienvenida en el cual cada persona tiene que interactuar con los compañeros de todas las áreas. Teniendo en cuenta esta condición por favor responde, en cada situación, lo que elegirías hacer:

TEST

1. Si tu jefe inmediato te solicita presentarte frente a todo el equipo de trabajo para que te conozcan, ¿te presentarías?
Sí____ NO____
2. Si el área en la que vas a trabajar te solicita integrarte a una actividad lúdica, ¿participarías?
Sí____ NO____
3. Imagina que te encuentras en tu puesto de trabajo y escuchas que tus compañeros de trabajo hablan de un tema que tú conoces, ¿participarías de la conversación?
Sí____ NO____
4. Si la empresa tiene un programa de voluntariado donde el último día de cada mes se realizan actividades destinadas a familias de escasos recursos, ¿participarías?
Sí____ NO____

¿Eres una persona a la que le gusta conocer gente nueva y conversar? ¿por qué?. Expresa tus ideas de la forma que desees.

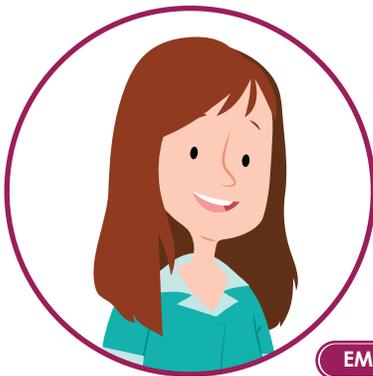
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS



“
La resolución de conflictos es la habilidad que tienen las personas para encontrar soluciones adecuadas a los problemas.
”



LUIS



EMMA

Sí, Luis, las personas que tienen esta habilidad no se centran en el conflicto, por el contrario buscan posibles soluciones desde diferentes puntos de vista.

Las empresas valoran esta habilidad de las personas pues son muy importantes cuando hay conflictos o situaciones complicadas en los equipos de trabajo.

EJEMPLO:

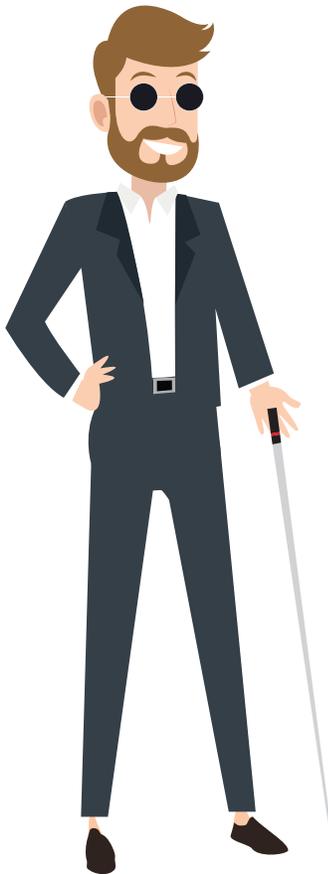
Clara hace parte del grupo de trabajadores de una empresa. De manera constante existen dificultades en el equipo de trabajo ya que al finalizar la jornada laboral no se hacen las entregas correctas de las tareas que cada uno tiene a su cargo. Por esta razón existen problemas de comunicación y trabajo en equipo. Un día, Clara solicitó a su jefe inmediato un espacio para conversar con sus compañeros sobre las situaciones que se estaban presentando. En esta reunión ella les propuso que entre todos le propusieran alternativas de solución al jefe y así lograr que las dificultades disminuyeran. El equipo de trabajo comprendió que todos tenían que aportar para que se mejorara la calidad de sus funciones.

TEST

1. ¿Ante una situación problema buscas soluciones?
Sí____ NO____
2. ¿Te sientes cómodo resolviendo situaciones de conflicto?
Sí____ NO____
3. ¿Ante un problema tienes una posición tranquila?
Sí____ NO____
4. Cuando otras personas tienen una situación de conflicto, ¿tú aportas con soluciones?
Sí____ NO____

¿Consideras que resuelves los conflictos de manera adecuada? ¿por qué? Expresa tus ideas de la forma que desees.

CREATIVIDAD



LUIS

La creatividad es una habilidad que tienen aquellas personas que piensan de forma diferente.

- Las personas creativas observan la realidad y la transforman.
- Crean contenidos novedosos, originales e inesperados, apropiados, útiles y adaptados a una tarea específica.
- Esta característica es valorada en la actualidad pues vivimos en un mundo que cambia todos los días y requiere personas creativas que comprendan esos cambios.

EJEMPLO:

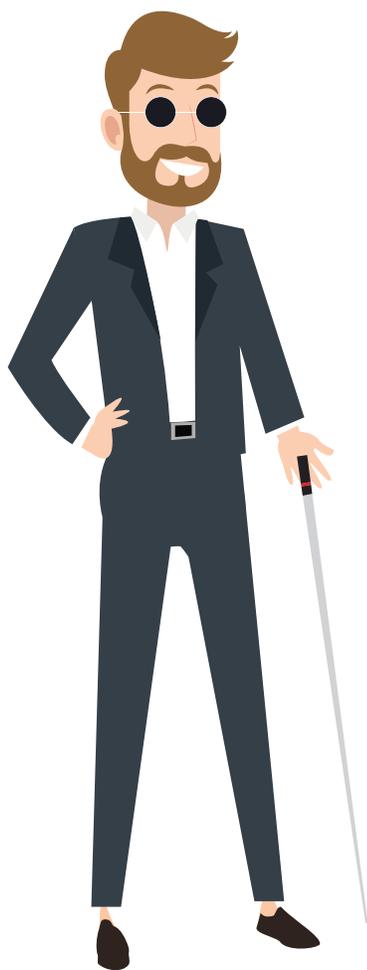
En una fábrica textil existen dificultades con el corte de las telas, ya que las herramientas con las que trabajan generan retrasos en el desarrollo de la actividad. Fabián, un empleado de la compañía, se sentó un fin de semana a crear un instrumento fácil y práctico de utilizar. Así, diseñó el "Cortador 3000" una herramienta hecha con materiales reutilizables y reciclables, que logra cortar 10 telas por minuto.

TEST

1. ¿Te interesas por generar ideas novedosas frente a una situación problema?
Sí____ NO____
2. ¿Consideras que creas ideas diferentes y únicas?
Sí____ NO____
3. Cuando tienes la oportunidad de generar ideas nuevas ¿te sientes motivado y cómodo?
Sí____ NO____
4. ¿Es fácil para ti dar a conocer las ideas que tienes frente a una situación?
Sí____ NO____

¿Te consideras una persona creativa? ¿por qué?. Expresa tus ideas de la forma que desees.

LIDERAZGO



LUIS

Un líder logra:

- Movilizar equipos de trabajo.
- Orientar a los equipos hacia un objetivo común.
- Comunicarse de manera adecuada.
- Llegar a los mejores resultados posibles con sus compañeros.

“

Existen varios tipos de líderes, es decir que no hay una sola forma de liderar.

Lo importante es siempre respetar la opinión de las personas, no pasar por encima de ellas sin importar las circunstancias.

”

EJEMPLO:

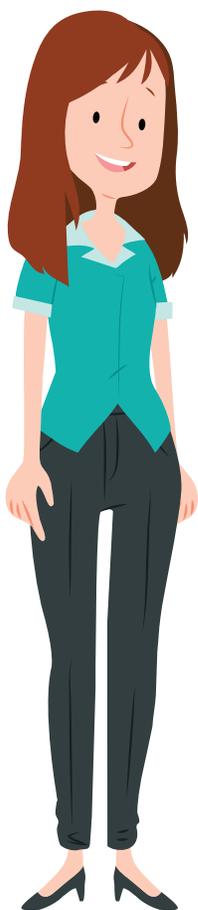
Imagina que estás trabajando en una empresa y estás realizando, junto a tus compañeros, una función que les asignó un jefe de turno. Cuando ya habían avanzado en la tarea, hubo un cambio de turno y llegó un nuevo jefe que les solicitó realizar cambios en lo que ya habían hecho y deben entregar la tarea al final del día. Teniendo en cuenta esta situación, responde las siguientes preguntas:

TEST

1. ¿Tú organizarías un cronograma de actividades para cada compañero?
Sí___ NO___
2. ¿Tú tratarías de pedir ayuda a otros compañeros para entregar a tiempo la tarea?
Sí___ NO___
3. ¿Tú propondrías que las tareas se asignen con base en las habilidades tuyas y las de tus compañeros?
Sí___ NO___
4. ¿Tú sugerirías a tus compañeros que es mejor posponer la entrega ya que queda muy poco tiempo?
Sí___ NO___

¿Consideras que eres una persona líder? ¿por qué?. Expresa tus ideas de la forma que desees.

PROACTIVIDAD



EMMA

“ La proactividad tiene que ver con la autonomía de las personas para tomar decisiones y actuar frente a una situación, generando un aporte no esperado por la empresa. ”

- Las personas proactivas siempre piensa en ir más allá de la tarea puntual asignada, buscando entregar la calidad esperada con algún elemento adicional que marque la diferencia con respecto a otras personas.

EJEMPLO:

Una diseñadora de modas tiene un desfile en la semana de la moda en un centro de eventos y tú eres su auxiliar. Tu tarea es preparar el vestuario de las modelos, pero observas que las modelos no están organizadas para salir porque la diseñadora está con los periodistas y es la única que sabe el orden de salida de cada una.

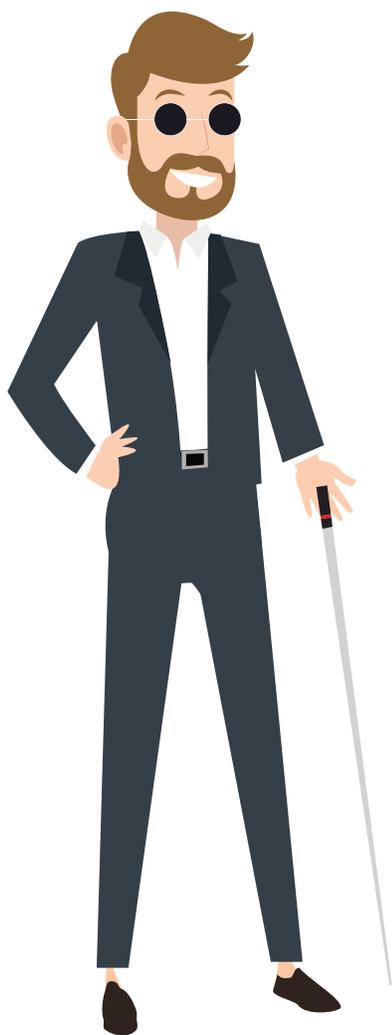
Teniendo en cuenta lo anterior, contesta las siguientes preguntas según tu criterio.

TEST

1. Como auxiliar, ¿esperarías a la diseñadora para que aclare el orden de las modelos?
Sí ____ NO ____
2. Teniendo en cuenta que tu jefe no se encuentra y el evento ya inició, ¿tú organizarías el orden de salida de las modelos?
Sí ____ NO ____
3. ¿Dejarías la responsabilidad a algún compañero?
Sí ____ NO ____
4. ¿Informarías al equipo de trabajo que las modelos no pueden salir ya que no cuentan con el orden de salida?
Sí ____ NO ____

¿Crees que eres una persona proactiva? ¿por qué?. Expresa tus ideas de la forma que desees.

ADAPTACIÓN



LUIS

La adaptación tiene que ver con la capacidad que tenemos para comprender y aceptar los cambios.

“

Es una habilidad para cambiar nuestro comportamiento y salir de la zona de confort.

Las personas que tienen esta habilidad **reconocen que:**

- En el mundo laboral hay cambios no esperados todos los días.
- No siempre se pueden controlar los cambios del entorno.
- No siempre lo que se planea sucede como se espera.

EJEMPLO:

Nicolás trabaja en una empresa desde hace dos años en el cargo de "auxiliar de bodega". Siempre ha tenido buenas relaciones con el equipo de trabajo. El mes pasado, la empresa le anunció que sería trasladado a un punto de venta como "auxiliar de tienda". Durante la primera semana él no habló con nadie, sólo saludaba en la mañana y se despedía en la tarde, se sentía mal por no estar con sus antiguos compañeros, pero un día, su nuevo equipo de trabajo decidió invitarlo a almorzar para que se pudieran conocer y así poder establecer una relación más cercana.

A la siguiente semana, Nicolás ya hablaba con todos sus compañeros, salían a almorzar juntos y en algunas ocasiones a jugar fútbol en las noches. Cada día que pasaba se entendían más en el trabajo.

TEST

1. Cuando llegas a un nuevo lugar (barrio, colegio, trabajo, entre otros), ¿es fácil para ti iniciar una conversación?

SÍ____ NO____

2. ¿Te gusta conocer nuevas personas y/o lugares?

SÍ____ NO____

3. ¿Es fácil aceptar nuevas situaciones y/o personas en tu vida diaria?

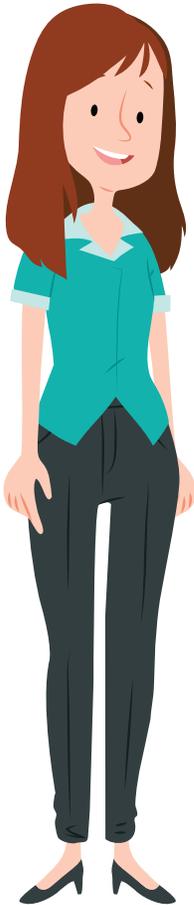
SÍ____ NO____

4. ¿Para ti los cambios son buenos?

SÍ____ NO____

¿Afrontas los cambios en tu vida? ¿cómo?. Expresa tus ideas de la forma que desees.

TRABAJO EN EQUIPO



EMMA

Es una habilidad muy importante para el mundo laboral y el cumplimiento de los objetivos de una empresa.

Una persona tiene **esta habilidad cuando:**

- Escucha el punto de vista de cada persona del equipo.
- Participa y aporta ideas.
- Busca con los compañeros el camino para lograr el objetivo del equipo.

EJEMPLO:

En un supermercado hay 15 empaquadores y 5 puntos de pago. Los colaboradores deben realizar las siguientes funciones: empaque, reintegro de productos y organización de parqueadero. El supermercado debe cerrar a las 9:00pm. La estrategia que el jefe ha usado durante el último mes es que a las 7:00 pm todos deben hacer la función de empaque, a las 8:30 deben ir hacer reintegros, a las 8:45 pm deben salir al parqueadero y organizarlo para que al otro día esté todo en perfectas condiciones. Sin embargo, no todos cumplían con las actividades asignadas y no podían salir a las 9:00pm.

Los empaquadores estaban molestos porque no salían a la hora pactada y sentían que algunos perdían el tiempo, por tanto, se reunieron para exponer diferentes opciones y así optimizar el tiempo, cumplir con las tres funciones y también cumplir con el horario. Entre todos acordaron conformar grupos de cinco personas para realizar las tres funciones al tiempo, cumplir con el horario y dejar organizado el supermercado. El jefe les dijo que lo iban a probar esa noche y si funcionaba, lo implementaban. Esa noche hicieron tres grupos de cinco personas y cada grupo se dedicó a una función. Todos terminaron a las 8:45, el jefe los felicitó y decidió mantener esa estrategia.

TEST

1. Cuando te piden conformar un grupo de trabajo ¿te cuesta encontrar compañeros para la actividad?
Sí___ NO___
2. Cuando te piden realizar un trabajo ¿prefieres trabajar solo?
Sí___ NO___
3. ¿Crees que el trabajo en equipo beneficia a un grupo de compañeros solamente?
Sí___ NO___
4. ¿Crees que el trabajo en equipo contribuye al compañerismo?
Sí___ NO___

¿Consideras que puedes trabajar en equipo? ¿por qué?. Expresa tus ideas de la forma que desees.

ORGANIZACIÓN



EMMA

La organización es una habilidad para desarrollar tareas de manera planificada.

La organización le permite a las personas ser **eficaces**, es decir, les permite lograr hacer lo que la empresa espera de su trabajo.

La organización le permite a las personas ser **eficientes**, es decir, les permite lograr hacer el trabajo con la menor cantidad de recursos.

Emma, esta habilidad se ve reflejada, tanto en el manejo de la información y las tareas, como en el espacio físico que ocupa el puesto de trabajo individual.



LUIS

EJEMPLO:

Un jefe solicita a sus empleados realizar las siguientes funciones: a) limpieza de la bodega, b) inventario de productos y c) surtir nuevos productos. De acuerdo con esta solicitud, los trabajadores deciden iniciar con el inventario de productos, luego hacer la limpieza y, por último, surtir. De esta manera lograron una jornada más productiva y efectiva.

TEST

1. ¿Consideras que eres una persona que sabe escuchar indicaciones?

SÍ _____ NO _____

2. ¿Eres una persona que ordena las tareas de acuerdo con su importancia?

SÍ _____ NO _____

3. ¿Eres una persona que sigue el orden establecido en una indicación?

SÍ _____ NO _____

4. ¿Completas cada una de las tareas que te asignan?

SÍ _____ NO _____

¿Crees que eres una persona organizada? ¿por qué? Expresa tus ideas de la forma que desees.

MANEJO DEL TIEMPO



LUIS

El manejo del tiempo es una habilidad que se relaciona con la adecuada manera de distribuir el tiempo para el desarrollo de las actividades diarias

- Si se distribuye el tiempo de forma adecuada, se puede responder con las tareas asignadas.
- Si se distribuye el tiempo de forma adecuada, se puede recibir más funciones o disminuir la carga laboral en caso de estar sobrecargado.

EJEMPLO:

Rosa empieza su día de trabajo revisando su agenda. En ella tiene escritas todas las actividades que debe realizar el día de hoy. Cada tarea tiene una hora de inicio y una hora de finalización. Ella siempre busca la manera de terminar el día cumpliendo con todos sus deberes.

Si por alguna razón no termina alguna actividad, la vuelve a escribir en su agenda para poder terminarla al otro día. Al finalizar su jornada laboral, ella escribe las tareas que debe realizar al siguiente día.

TEST

1. ¿Usas el reloj para controlar el tiempo cuando estás haciendo una actividad? Sí _____
NO _____
2. ¿Sabes cuánto tiempo le vas a asignar a cada cosa que vas a hacer durante el día?
Sí _____ NO _____
3. Si le asignas horarios a tus tareas diarias, ¿los cumples?
Sí _____ NO _____
4. ¿Cada día dejas pendientes tareas que hubieras podido realizar?
Sí _____ NO _____

¿Sabes manejar tu tiempo? ¿por qué?. Expresa tus ideas de la forma que desees.

4

PERFIL LABORAL E INMERSIÓN EN EL MUNDO DEL TRABAJO



EN ESTE CAPÍTULO...

Encontrarás herramientas concretas y prácticas que ayudan a planificar, organizar e implementar de manera lógica y ordenada los pasos y lugares necesarios para la búsqueda de empleo.



LUIS

● ¿Cómo me preparo para buscar trabajo?



● ¿Cuál es mi perfil laboral?



● ¿Cómo hacer una hoja de vida?



● ¿En qué consiste la ruta de empleabilidad?



¿CÓMO ME PREPARO PARA BUSCAR TRABAJO?

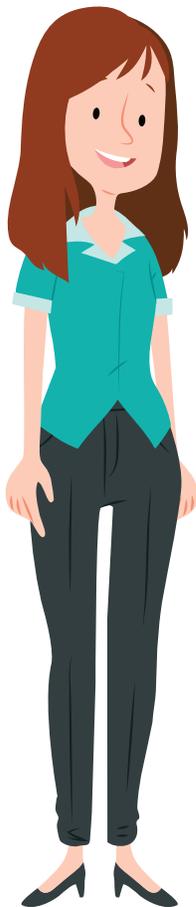


El trabajo es más que un derecho. Es una decisión de vida que se debe asumir con responsabilidad.

“

”

Hay varios pasos que se deben realizar una y otra vez antes de lograr una vinculación laboral. Es un proceso que necesita paciencia y perseverancia.



EMMA

Los pasos sugeridos para tener en cuenta al iniciar con la búsqueda de oportunidades laborales se resumen en la siguiente lista:

- ✓ Identificar el perfil laboral y hacer la hoja de vida.
- ✓ Buscar ofertas que coincidan con el perfil.
- ✓ Postularse a ofertas de trabajo.
- ✓ Prepararse para entrevistas y pruebas.
- ✓ Aprender a identificar direcciones y transportarse por la ciudad.
- ✓ Presentarse en procesos de selección convocados.
- ✓ Contratación o continuidad de la búsqueda.

Cada vez que inicies un proceso de búsqueda de trabajo, puedes usar esta lista de chequeo para marcar con una X el paso logrado.

Lista de Chequeo
Objetivo: Encontrar empleo

	PASO	REALIZADO
1	Identificar el perfil laboral y hacer la hoja de vida (actualizar).	
2	Buscar ofertas que coincidan con el perfil (agencia de empleo, portales de empleo, periódico, redes sociales especializadas, etc.)	
3	Postularse a ofertas de trabajo.	
4	Prepararse para entrevistas y pruebas.	
5	Aprender a identificar direcciones y transportarse por la ciudad.	
6	Presentarse en procesos de selección convocados.	
7	Contratación o continuidad de la búsqueda.	

¿CÓMO HACER UNA HOJA DE VIDA?



“

La hoja de vida es un documento que todas las personas construyen para presentar sus características personales, formación en un tema específico, experiencia y logros laborales con documentos que lo certifiquen.

”

“

Existen diferentes formatos de hoja de vida y actualmente algunos formatos se deben diligenciar a través de páginas web. Lo importante es tener la información clara para ingresarla cuando sea necesario en cualquier formato.

”



EMMA

¿CUÁL ES MI PERFIL LABORAL?



Es una excelente idea iniciar la búsqueda de trabajo por el autoconocimiento y la identificación del perfil laboral propio.



LUIS

La focalización de la búsqueda de trabajo facilitará encontrar el trabajo adecuado para la persona adecuada.

Identificar el perfil laboral personal es necesario para focalizar la búsqueda de trabajo.

El perfil laboral es el párrafo inicial de la hoja de vida y está conformado por:

- Las características personales (habilidades socio-emocionales).
- Los conocimientos sobre una labor (habilidades técnicas).
- La experiencia obtenida en el campo en el cual se está buscando trabajo.

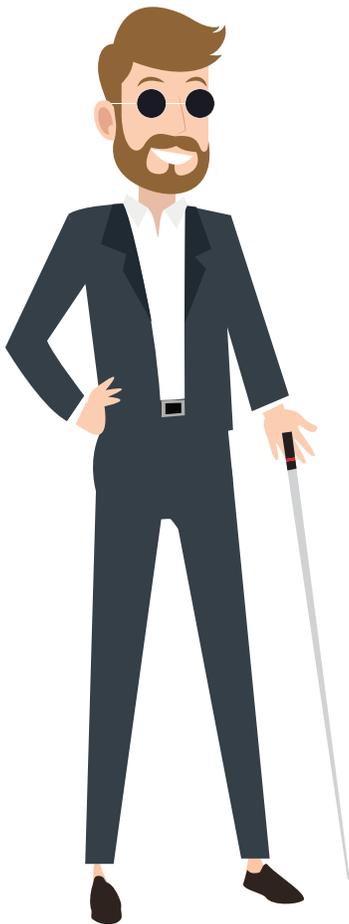
MI PERFIL LABORAL

Indicaciones:

1. Apóyate en la información revisada y los ejercicios realizados en el capítulo 3 de esta guía para identificar las habilidades socio-emocionales que te caracterizan.
2. Identifica los conocimientos técnicos y estudios que has realizado.
3. Recuerda la experiencia laboral que has tenido. Si no la tienes, no es inconveniente. Puedes enfatizar en las prácticas o actividades que has realizado sin pago.
4. Finalmente, escribe el perfil laboral y solicita el apoyo que consideres necesario para hacerlo.
5. Recuerda que todas las personas tienen un perfil laboral diferente, por tanto, no es buena idea copiar el perfil de otra hoja de vida.

En este espacio expresa, de la manera que desees, lo que debería contener tu perfil laboral.

¿EN QUÉ CONSISTE LA RUTA DE EMPLEABILIDAD?



LUIS

El **Servicio Público de Empleo** es una iniciativa del Gobierno de Colombia que ayuda a acercar a las empresas que buscan candidatos y las personas que están en búsqueda de trabajo. Esto se denomina **intermediación laboral**.

El Servicio Público de Empleo tiene adscritas las **Agencias de Empleo** que son las encargadas de hacer la intermediación laboral (Alcaldías, Cajas de Compensación, Universidades).

La ruta de empleabilidad en las agencias de Empleo tienen las siguientes fases:

- ✓ Registro de hoja de vida.
- ✓ Entrevista de orientación laboral.
- ✓ Capacitación para fortalecer el perfil laboral.
- ✓ Intermediación laboral.
- ✓ Vinculación.

La hoja de vida se puede registrar en www.serviciopublicodeempleo.gov.co o en los puntos de atención de todo el país.

“

En las oficinas, las personas pueden recibir orientación de las habilidades y aspectos por mejorar de su perfil laboral para facilitar la vinculación laboral.

Todas las personas que se registran tienen la posibilidad de recibir capacitaciones para fortalecer el perfil laboral.

“

Las agencias reciben las ofertas laborales de las empresas y revisan las características de las personas registradas con su hoja de vida para revisar quiénes cumplen con los requisitos.

Las agencias envían las hojas de vida preseleccionadas de los candidatos a las empresas para que ellas realicen sus procesos de selección.

“

Todas las empresas tienen procesos de selección que por lo general incluyen entrevista y pruebas.

ENTREVISTA DE TRABAJO

1. La entrevista de trabajo es el proceso a través del cual la empresa conoce a los candidatos que se presentan para una vacante y cumplen con los requisitos.
2. Es la oportunidad para que los candidatos demuestren las habilidades que los hacen merecedores del empleo.
3. El entrevistador, generalmente, hace preguntas basadas en la información de la hoja de vida.
4. Es un espacio que, aunque puede ser tensionante, se puede manejar de una manera adecuada siguiendo algunas recomendaciones.

Tips antes de la entrevista:



Tips durante la entrevista:



APLICACIÓN DE PRUEBAS DE SELECCIÓN

1. Generalmente, las pruebas son formatos con preguntas o con instrucciones para que el candidato las diligencie.
2. La empresa usa las pruebas para identificar los candidatos que más se adecúen para un puesto de trabajo.
3. Es una herramienta muy útil para las empresa porque les ayuda a tomar la mejor decisión a la hora de seleccionar al mejor candidato.
4. Existen diferentes tipos de pruebas de selección.

Pruebas técnicas:

Pruebas orientadas a revisar el grado de dominio de una persona para desempeñar tareas específicas de un cargo con base en la formación educativa, experiencia laboral y conocimientos.

Pruebas psicológicas:

Pruebas orientadas a conocer los rasgos de personalidad de las personas para identificar qué tan idóneos son para determinadas tareas y su adaptabilidad a los diferentes ambientes de trabajo.

Las pruebas también pueden ser tensionantes y se pueden manejar de una manera adecuada siguiendo algunas recomendaciones.

Tips para la presentación de pruebas:



SELECCIÓN FINAL

1. Los procesos de selección pueden ser largos y con diferentes etapas según lo defina cada empresa.
2. Una vez termina el proceso existen dos opciones: la primera, ser seleccionado para trabajar en la empresa, y la segunda, no ser seleccionado.

Si fuiste seleccionado:



Si no fuiste seleccionado:

1. En todo proceso de selección los resultados pueden ser positivos o negativos, por tanto es importante contar con una adecuada tolerancia a la frustración si la respuesta al proceso de entrevista no es la esperada.
2. Identifica los puntos a mejorar y conviértelos en un reto personal. Lo ideal es que en nuevos procesos de selección no se presenten los mismos errores.
3. Mantén la seguridad en ti mismo, con los objetivos claros frente a las expectativas de crecimiento personal y laboral.
4. Mantén una actitud positiva, te ayudará a seguir buscando oportunidades laborales.

MIS NOTAS IMPORTANTES



REFERENCIAS

- Abuka, M. (27 de febrero de 2017). LinkedIn. Retrieved 2 de julio de 2018 from Top 10 soft skills in demand of today's corporate world: <https://www.linkedin.com/pulse/top-10-soft-skills-demand-todays-corporate-world-monarch-abuka>
- Bassi, M., Busso, M., Urzúa, S., & Vargas, J. (2012). *Desconectados: habilidades, educación y empleo América Latina*. Washington, Estados Unidos: BID.
- Cachia, R. (Diciembre de 2010). Las redes personales a la luz del análisis de redes sociales. *Revista hispana para el análisis de redes sociales* , 7-30.
- Capital Humano. (9 de febrero de 2018). Estas son las habilidades "blandas" que más se lucirán este 2018. Retrieved 11 de julio de 2018 from Capital Humano: <https://capitalhumano.emol.com/9074/estas-son-las-habilidades-blandas-que-mas-se-luciran-este-2018/>
- Castillo, A. (2016). *La enseñanza y el aprendizaje de la empatía para el trabajo social*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Consejo nacional de política económica y social. (2013). *Conpes social 166. Política pública nacional de discapacidad e inclusión*. Bogotá, Colombia.
- Flores, E., García, M., Calsina, W., & Yapuchura, A. (2 de julio-diciembre de 2016). Las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno. *Revista de investigación en comunicación y desarrollo* , 5-14.
- García-Lombardía, P., Cardona, P., & Chinchilla, M. (2001). *Las competencias directivas más valoradas*. Barcelona: Universidad de Navarra.
- García, N. (26 de octubre de 2017). EAE Business School. Retrieved 11 de julio de 2018 from ¿Cuáles son las soft skills más demandadas?: <https://www.eae.es/categorías-de-actualidad/medios/cuales-son-las-soft-skills-mas-demandadas>
- Jocelyne, R., Silva, N., & Vanga, M. (2008). Ética empresarial y el desempeño laboral en organizaciones de alta tecnología. *Revista Venezolana de Gerencia* , 13 (43).
- Mengual, A., Sempere, F., Juárez, D., & Rodríguez, A. (02 de julio de 2012). El proceso de toma de decisiones como habilidad directiva. *Revista de Investigación 3 Ciencias* , 1-14.
- Meza, M. (28 de octubre de 2017). LinkedIn. Retrieved 25 de junio de 2018 from Las habilidades blandas "soft skills" y sus tendencias.: <https://es.linkedin.com/pulse/las-habilidades-blandas-soft-skills-y-sus-tendencias-m%C3%ADler-meza>
- OCDE. (2016). *Habilidades para el progreso social. El poder de las habilidades sociales y emocionales* . España: UNESCO.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2017). *Promover el empleo de las personas con discapacidad a través de redes empresariales en materia de discapacidad*. Ginebra: OIT
- ONU. (2006). *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y protocolo facultativo*. Estados Unidos: ONU.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2001). *Clasificación internacional del funcionamiento, la discapacidad y la salud*. Ginebra: OMS.
- Ortega, C. (2017). *El desarrollo de habilidades blandas desde edades tempranas*. Guayaquil, Ecuador: Universidad ECOTEC.
- Palacios, A. (2008). *El modelo social de la discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Madrid, España: CINCA.
- Rodríguez, C. (15 de febrero de 2017). LinkedIn. Retrieved 20 de junio de 2018 from Las habilidades blandas y los valores duros: <https://es.linkedin.com/pulse/las-habilidades-blandas-y-los-valores-duros-carlos-m-rodriguez-phd-universia>.
- Universia. (18 de octubre de 2017). *Universia*. Retrieved 8 de julio de 2018 from Las 10 habilidades blandas más solicitadas en el mercado laboral: <http://noticias.universia.com.ar/practicas-empleo/noticia/2016/09/13/1143528/10-habilidades-blandas-solicitadas-mercado-laboral.html>

