

1. LA EVOLUCIÓN DE LAS SOFTSKILLS EN EL CONTEXTO ACTUAL	3
2. LAS SOFTSKILLS MÁS DEMANDADAS EN EL CONTEXTO ACTUAL.....	6
3. ANÁLISIS DE FORMACIÓN ACTUAL EN SOFTSKILLS	8
4. PROPUESTA FORMATIVA.....	19
4.1. Conclusiones de la formación disponible.....	19
4.2. Propuesta de especialidades formativas	19
5. ANEXO	34

1. LA EVOLUCIÓN DE LAS SOFTSKILLS EN EL CONTEXTO ACTUAL

Las denominadas **soft skills o habilidades 'blandas'** son competencias transversales, que tienen que ver con la forma en que un individuo interactúa y se relaciona con otros. En el ámbito laboral, se entienden por soft skills aquellas cualidades o destrezas que van más allá de los conocimientos técnicos y que se requieren para tener éxito en el trabajo. Es un término paraguas, que cubre habilidades **emocionales**, como la gestión del estrés o la automotivación; de **relación**, como el liderazgo y la negociación; o de **gestión del entorno**, como la toma de decisiones o la resolución de problemas.

Las habilidades blandas preparan a las personas para los cambios que tienen lugar y para aquellos que aún están por llegar. En un mundo donde la tecnología está reemplazando muchas tareas repetitivas, los profesionales descubren que su capacidad para prosperar y tener éxito depende más de sus habilidades humanas. Son útiles para afrontar todo tipo de desafíos, en especial aquellos que se presentan en los escenarios más cambiantes y versátiles, como en el contexto actual, donde se demandan profesionales capaces de desenvolverse en entornos de cambio y con habilidad para tomar decisiones, ser flexibles y concebir nuevas ideas. Las soft skills permiten que el empleado se adapte a nuevas realidades, que aprenda de manera ágil nuevos conocimientos y formas de trabajar.

LAS SOFTSKILLS EN EL CONTEXTO ACTUAL DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Los expertos indican que el trabajador del futuro será más valorado por sus cualidades personales, es decir, por explotar aquello que las máquinas no serán nunca capaces de ofrecer. Por lo tanto, los mejores trabajadores no serán únicamente los que cuenten con hard skills o conocimiento técnico, sino también aquellos que no descuiden la dimensión personal.

Las soft skills están despertando un interés creciente en un mundo laboral marcado por la revolución tecnológica y la automatización de las tareas. Según un estudio de la consultora ICIMS Hiring Insights, el 94% de profesionales de recursos humanos considera que los trabajadores que presentan más soft skills tienen más oportunidades de promoción y éxito en su carrera profesional. Asimismo, el estudio "Soft skills for Business success" llevado a cabo por Deloitte a managers y ejecutivos del mundo empresarial, indica que más del 92% consideran estas habilidades como una prioridad crítica en el mercado laboral.

LAS SOFTSKILLS EN FUNCIÓN DEL TAMAÑO DE LA EMPRESA

Para que las empresas sigan siendo competitivas, contratar a personas con un alto nivel de soft skills se vuelve imprescindible en todos los casos, independientemente del tamaño de la compañía. Sin embargo, se vuelve una tarea más complicada en el caso de las PYMES y en concreto, en el caso de las pequeñas empresas. El motivo principal se debe a que estas, en numerosas ocasiones, no cuentan áreas internas especializadas en gestión del talento, motivo por el cual, las soft skills no suelen recogerse como requisito en las ofertas de empleo. Los profesionales que llevan a cabo las entrevistas de selección no suelen tener el conocimiento necesario para identificar y evaluar las más adecuadas para cada puesto de trabajo.

En los procesos de selección, no contemplar las soft skills como un aspecto clave al valorar el perfil del candidato, hace que muchas contrataciones fracasen en un corto espacio de tiempo por falta de adaptación de los perfiles, incumplimientos de expectativas, motivación, etc. Esta circunstancia supone un coste de dinero, tiempo y de oportunidad muy elevados a las PYMES. Por otro lado, puede provocar desequilibrios en los perfiles profesionales. Personas con mucho conocimiento técnico pero un nivel bajo en cuanto a competencias ven sus carreras profesionales limitadas dentro de las empresas.

En las PYMES, por tanto, existe la necesidad de impulsar la sensibilización sobre la importancia de las soft skills para mejorar la competitividad, así como la necesidad de abordar formación en soft skills, especialmente orientada a mandos intermedios y/o puestos directivos y/o personas con responsabilidad en la selección de personal.

LA EVOLUCIÓN DE LA SOFTSKILLS Y EL TRABAJO EN REMOTO

La situación de pandemia ha cambiado por completo el mercado laboral y la forma de relacionarnos con nuestro trabajo de forma generalizada, debido principalmente a la implementación del teletrabajo o trabajo en remoto. Esto, ha impactado directamente en las relaciones laborales y, por tanto, en habilidades requeridas en el mundo laboral.

Aunque las empresas han ido paulatinamente incorporando de nuevo a las oficinas a sus empleados, el teletrabajo ha venido para quedarse. Según el estudio “Teletrabajo y trabajo en movilidad en España y la UE” publicado por el ONTSI (Observatorio Nacional de Tecnología y Sociedad), el teletrabajo ha aumentado en España hasta el 11,2% de la población ocupada durante el primer trimestre de 2021. La situación actual supone tener empleados en remoto, otros en modalidad híbrida e incluso algunos volviendo a la total presencialidad. Por este motivo, toma gran relevancia adquirir las habilidades necesarias para la nueva realidad del trabajo.

El IEBS Business School señala el liderazgo, las habilidades de comunicación y el trabajo en equipo como como las más afectadas en el nuevo contexto laboral, derivado del teletrabajo:

Por un lado, indican que un buen líder resalta por generar confianza en el trabajo y por tener una buena relación con los demás. La realidad laboral actual requiere de un nuevo perfil de liderazgo digital en las empresas que sepa combinar la cultura organizacional online y presencial. Líderes resolutivos que sepan organizar y gestionar el capital humano, y que tengan una mentalidad colaborativa.

En cuanto a las habilidades de comunicación, una buena comunicación impulsa el trabajo en equipo y a una mejor colaboración de cara a realizar un proyecto común. Agilizar la comunicación interna y efectiva asegurará que todos los departamentos y la gerencia actúen en la misma dirección. Una de las desventajas del teletrabajo o del modelo híbrido es precisamente la posible falta de comunicación, por lo que encontrar las vías de comunicación más adecuadas para que los trabajadores sigan estando en contacto entre sí, independientemente de si teletrabajan o están en la oficina, es fundamental.

Por otro lado, el trabajo en equipo es complicado ya que el modelo híbrido supone que hay profesionales que trabajan en remoto y otros de forma presencial. La clave es encontrar el balance y saber trabajar en equipo en cualquiera de estas modalidades para que los profesionales que teletrabajen no se sientan aislados y sigan sintiéndose parte del proyecto.

Es importante destacar que las habilidades blandas requeridas en trabajo presencial y en remoto, son las mismas, es decir, las habilidades de comunicación de un formador van a seguir siendo necesarias en ambos entornos; Lo que ha cambiado es que, en el entorno online, además de esas habilidades de comunicación, se añaden otras como la autonomía, la capacidad de organización y la orientación a resultados.

En conclusión, en un contexto de mayor complejidad e incertidumbre, la formación en soft skills se vuelve cada vez más importante. Y, aunque algunas personas son más proclives a presentar estas habilidades, todas pueden trabajar para desarrollarlas o potenciarlas.

Resumen de aspectos clave:

- En un contexto de transformación digital como el actual, en el que muchas de las tareas más “repetitivas” están siendo reemplazadas por tecnología, los expertos suponen que las personas concentrarán su trabajo en tareas de mayor valor añadido, que son aquellas que movilizan (requieren) en mayor medida las softskills. En definitiva, la digitalización, dará lugar a puestos de trabajo de más “calidad”, evitando así las tareas rutinarias, y los procesos improductivos.
- Las softskills son habilidades transversales que tienen un impacto importante en la competitividad de las empresas independientemente de su tamaño; No obstante, las PYMES, al disponer de menos capacidad en términos de recursos o departamentos especializados en talento, tienen necesidades de sensibilización con la importancia de las mismas, y de formación para su correcta identificación y evaluación en los procesos de selección.
- El teletrabajo, cuya presencia se ha visto incrementada a raíz de la crisis sanitaria provocada por la COVID-19, ha impulsado algunos cambios en la demanda de softskills, que si bien son las mismas desde un punto de vista cualitativo (las habilidades no cambian) si que han aumentado desde un punto de vista cuantitativo. Es decir, al “teletrabajador” se le exigen competencias adicionales, o asociadas al trabajo en remoto, como gestión de tiempos, organización, autodisciplina y orientación a resultados, entre otros.

2. LAS SOFTSKILLS MÁS DEMANDADAS EN EL CONTEXTO ACTUAL

A partir del estudio del análisis de ofertas de empleo llevado a cabo en la Fase 2 de los trabajos, se ha detectado que las soft skills requeridas en las vacantes de empleo varían principalmente en función de la categoría profesional. No hay diferencias en las habilidades solicitadas en función del sector o la especialidad técnica, sino que están más asociadas al rol; es decir, **a la naturaleza de las tareas que se deben realizar por el rol que ocupan**. Tampoco se detecta que las soft skills varíen en función de otras variables demográficas como la edad, la formación o el género tampoco.

De esta manera, se han identificado las soft skills más demandadas en la actualidad para los distintos perfiles, según su **categoría profesional**, tal y como se muestra en la siguiente figura:



Aunque estas sean las soft skills más demandadas en la actualidad, cabe destacar que no serán las mismas en el futuro, ya que la demanda de soft skills evoluciona al tiempo que lo hace el mercado laboral, los puestos de trabajo y las necesidades de las empresas. Por ello, existen ya múltiples estudios de prospectiva que tratan de identificar las habilidades más importantes para el futuro.

Según el informe "Tendencias en el entorno laboral 2020: las habilidades del futuro", de Udemy for Business, estas son las 10 soft skills que marcarán la diferencia en el futuro:

Mentalidad de desarrollo

- La actitud de querer crecer y superarse constantemente es un valor muy importante dentro de una organización. Desarrollar el ámbito de la motivación y la autoestima mejora nuestro rendimiento y productividad en el trabajo, así como el ambiente en la empresa.

Creatividad

- Aportar un toque creativo, original y diferencial en cada acción que realizamos en el día a día es fundamental para diferenciarnos del resto. La creatividad es lo que permite que cualquier proyecto no quede en el olvido.

Capacidad de concentración

- Las redes sociales, las conversaciones entre compañeros o los mensajes de WhatsApp son tan solo algunas de las posibles distracciones que ponen a prueba la capacidad de concentración y de gestión del tiempo de los empleados.

Innovación

- El poder contar con ideas nuevas, desarrolladas de una manera original y que supongan un avance con lo ya establecido, es una ventaja para cualquier equipo de trabajo.

Dotes de comunicación

- No solo es importante contar con una buena idea, también es igual de importante la capacidad de comunicarlo de una forma correcta y saber destacar los puntos fuertes de cualquier campaña o actividad que realizamos.

Storytelling

- Poder contar una historia de una forma atractiva, apoyándonos en diferentes recursos audiovisuales y que mantenga al público enganchado de principio a fin es una cualidad fundamental.

Concienciación de las diferentes culturas

- Al vivir en un mundo cada vez más global, es frecuente que cada vez más organizaciones cuenten con empleados de diferentes nacionalidades, con orígenes y circunstancias distintas. Saber trabajar de una manera eficiente entre todos puede marcar la diferencia.

Pensamiento crítico

- Tener la capacidad de analizar, entender y evaluar cada campaña, con sus diferentes fases y resultados, es lo que hace que cualquier persona tenga la posibilidad de seguir mejorando y avanzando en su carrera.

Liderazgo

- En cualquier equipo debe existir la figura de un líder que sea el encargado de llevar a buen puerto cualquier proyecto o actividad que se lleva a cabo en una empresa.

Inteligencia emocional

- Los empleados con don de gentes, empatía y dotes de comunicación tienen más probabilidades de tener éxito, especialmente en campos como las ventas, el servicio al cliente o la gestión.

En relación con las formaciones en soft skills que priorizan las organizaciones, en la encuesta “2020 Workplace Learning Trends” realizada también por Udemy for Business, se observa que la máxima prioridad de los líderes de formación y desarrollo de las organizaciones radica en la innovación, la gestión del cambio, la inteligencia emocional, la comunicación y el storytelling, y la mentalidad de crecimiento.

3. ANÁLISIS DE FORMACIÓN ACTUAL EN SOFTSKILLS

Actualmente, existe una amplia oferta formativa en soft skills, que consta de especialidades formativas. A continuación, se detallan las especialidades, así como un análisis de los objetivos y contenidos formativos de cada una de ellas.

ESPECIALIDAD FORMATIVA	HORAS	OBJETIVO GENERAL	CONTENIDOS FORMATIVOS
Gestión de equipos	40	Adquirir conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para configurar y gestionar equipos de trabajo productivos obteniendo el máximo rendimiento.	<ol style="list-style-type: none"> 1. El gestor y su importancia en el equipo. 2. De qué hablamos cuando hablamos de equipo. 3. Más que equipo: equipo de alto rendimiento. 4. Habilidades para una comunicación eficaz. 5. Feedback, herramienta fundamental en la gestión de equipos. 6. Mecanismos de seguimiento y coordinación: las reuniones. 7. Análisis y solución de problemas: diagnóstico y creatividad. 8. El gestor y la resolución de conflictos.
Habilidades de dirección de equipos	16	Adquirir habilidades en el manejo del estilo de dirección en función del equipo y las circunstancias.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Liderazgo. 2. Estilos de dirección. 3. Cualidades del líder. 4. Tipos de liderazgo. 5. Madurez profesional. 6. Factores de tarea. 7. Factores de relación. 8. El liderazgo y la comunicación. 9. Motivación. Concepto. 10. Escuelas clásicas. 11. Jerarquía de necesidades. 12. Teoría de los dos factores. 13. Teoría de los tres impulsos básicos. 14. Teoría de la equidad. 15. Teoría de la expectativa. 16. Teoría del reforzamiento. 17. El liderazgo y la motivación. 18. Evaluar la motivación. 19. Aspectos básicos del plan de motivación. 20. Comunicación y motivación. 21. Delegación. 22. ¿Qué es delegar?

ESTUDIO TECNOLOGÍAS EMERGENTES PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL EMPLEO

ESPECIALIDAD FORMATIVA	HORAS	OBJETIVO GENERAL	CONTENIDOS FORMATIVOS
			23. ¿Qué podemos delegar? 24. Fases de la delegación. 25. Entrevista de delegación. 26. El control durante la delegación 27. Gestión de los conflictos. 28. Conflictos habituales en la empresa. 29. Modelos básicos de gestión de conflictos
Habilidades directivas y gestión de equipos	65	Adquirir conocimientos y habilidades en cuanto a las funciones y competencias directivas y la gestión de equipos de trabajo.	1. LIDERAZGO 1.1. Introducción 1.2. El concepto de empresa: la función directiva y de mando 1.3. Legitimidad del mando 1.4. Principales competencias directivas 1.5. Relaciones entre mando y colaborador 1.6. Tipologías 1.7. El rol del equipo directivo 2. MOTIVACIÓN 2.1. Bases teóricas de la motivación 2.2. Teoría de Maslow: la pirámide de necesidades 2.3. Teoría de Herberg 2.4. Teoría de Pigmalión 2.5. La automotivación 3. CONFLICTO Y CONTROL DEL CONFLICTO 3.1. Introducción 3.2. Definición de conflicto 3.3. Formas del conflicto 3.4. Niveles de conflicto 3.5. Ventajas e inconvenientes del conflicto 3.6. Estrategias de resolución del conflicto 3.7. Comportamientos de los miembros del equipo ante el conflicto 4. DIRECCIÓN DE REUNIONES 4.1. Introducción 4.2. Claves de una reunión eficaz 4.3. El objetivo de la reunión 4.4. El orden del día 4.5. El equipo humano 4.6. Dirigir y moderar la reunión 4.7. Errores a evitar 5. HERRAMIENTAS PARA CONOCERTE COMO DIRECTOR

ESTUDIO TECNOLOGÍAS EMERGENTES PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL EMPLEO

ESPECIALIDAD FORMATIVA	HORAS	OBJETIVO GENERAL	CONTENIDOS FORMATIVOS
			5.1. Mapa de la inteligencia emocional 5.2. Competencias personales 5.3. Competencias sociales 5.4. Directrices del aprendizaje de las habilidades emocionales 6. DIAGNÓSTICO PERSONAL Y ELECCIÓN DE PRIORIDADES 6.1. Áreas clave 6.2. Metas a largo plazo 6.3. Valores 6.4. Cualidades/habilidades personales 6.5. Los objetivos 6.6. Identificación y manejo de prioridades 7. BALANCE PERSONAL DEL TIEMPO 7.1. Análisis de los tiempos 7.2. Agrupación de actividades 7.3. Trabajo en bloques de tiempo 7.4. La matriz urgente e importante 7.5. Revisión de metas a largo plazo 8. ANTES DE PLANIFICAR 8.1. Análisis de las rutinas 8.2. Estimación y asignación de tiempos 8.3. Biorritmos personales 8.4. Regla de los 90 minutos 5.5. Leyes de Acosta 9. LA PLANIFICACIÓN 9.1. El propósito de la planificación 9.2. Herramientas de gestión 9.3. Planificando en la agenda 9.4. Control de la planificación 9.5. La planificación mensual
Habilidades directivas: influir, motivar y toma de decisiones	60	Adquirir los conocimientos y habilidades necesarios para mejorar el compromiso y la motivación de los miembros de la organización y para entender, afrontar y desarrollar actitudes favorables ante la toma de decisiones y la negociación en la resolución de conflictos.	1. TÉCNICAS DE MOTIVACIÓN LABORAL. 1.1. Introducción. 1.2. Acciones para motivar al personal. 1.3. Enriquecimiento y alargamiento del trabajo. 1.4. La influencia y la motivación. 2. LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN ORGANIZACIÓN Y LA SATISFACCIÓN LABORAL. 2.1. Las emociones. 2.2. ¿Qué entendemos por trabajo?

ESTUDIO TECNOLOGÍAS EMERGENTES PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL EMPLEO

ESPECIALIDAD FORMATIVA	HORAS	OBJETIVO GENERAL	CONTENIDOS FORMATIVOS
			<p>2.3. ¿Qué es la satisfacción laboral?</p> <p>3. DELEGACIÓN Y LIDERAZGO.</p> <p>3.1. ¿Qué es la delegación?</p> <p>3.2. ¿Qué es el liderazgo?</p> <p>4. LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA Y EN LOS EQUIPOS DE TRABAJO.</p> <p>4.1. ¿Qué es la comunicación?</p> <p>4.2. ¿Qué es un equipo de trabajo?</p> <p>5. LA TOMA DE DECISIONES EN EQUIPO.</p> <p>5.1. Las situaciones problemáticas en el trabajo.</p> <p>5.2. El proceso de análisis de problemas y toma de decisiones ante situaciones complejas: fases y herramientas.</p>
Escucha activa, empatía y asertividad	8	Adquirir habilidades en el desempeño de alcanzar la mutua satisfacción en el proceso negociador.	<p>1. LA ESCUCHA</p> <p>1.1. La escucha activa</p> <p>1.2. Barreras de la escucha activa</p> <p>1.3. Prepararse para escuchar</p> <p>1.4. Técnica de escucha</p> <p>1.5. Comunicación no verbal.</p> <p>2. LA EMPATÍA</p> <p>2.1. ¿Cómo se desarrolla la empatía?</p> <p>2.2. Obstáculos que dificultan la empatía</p> <p>2.3. Estrategias para desarrollar la empatía</p> <p>2.4. ¿Cómo expresar la empatía?</p> <p>3. LA ASERTIVIDAD</p> <p>3.1. Definición</p> <p>3.2. Comportamientos que perturban</p> <p>3.3. Crítica constructiva</p> <p>3.4. Decir no de forma asertiva</p>
El poder de la resiliencia para afrontar situaciones adversas	30	Comprender qué es la resiliencia y como entrenarla aplicando técnicas para superar situaciones adversas, problemas o traumas que puedan afectar al trabajo o a la vida personal.	<p>1. El poder de la resiliencia como herramienta personal</p> <p>2. Herramientas personales para afrontar la adversidad</p> <p>3. Construir una actitud resiliente</p>
Habilidades sociales de comunicación y resolución de conflictos en el centro de trabajo	70	Adquirir habilidades y destrezas en cuanto al proceso de la comunicación y la resolución de conflictos.	<p>1. LA COMUNICACIÓN.</p> <p>1.1. Fundamentos de la comunicación.</p> <p>1.2. Niveles de comunicación.</p> <p>1.3. Mitos, errores y barreras en la comunicación.</p> <p>2. HABILIDADES SOCIALES Y ASERTIVIDAD.</p> <p>2.1. Fundamentos de las habilidades sociales.</p> <p>2.2. Habilidades para una interacción satisfactoria: cognitivas y conductuales.</p> <p>2.3. La asertividad.</p>

ESTUDIO TECNOLOGÍAS EMERGENTES PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL EMPLEO

ESPECIALIDAD FORMATIVA	HORAS	OBJETIVO GENERAL	CONTENIDOS FORMATIVOS
			2.4. El entrenamiento asertivo. 3. OBTENCIÓN Y TRANSMISIÓN DE LA INFORMACIÓN. 3.1. Obtención de información: ámbito urgente. Ámbito no urgente. 3.2. Transmisión de información. 3.3. La información telefónica. 3.4. El trabajo en grupo. 4. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. 4.1. Análisis de problemas y toma de decisiones. 4.2. Recursos intelectuales para la resolución de conflictos. 4.3. Recursos emocionales para la resolución de conflictos.
Comunicación, asertividad y escucha activa en la empresa	25	Adquirir destrezas que favorezcan habilidades y técnicas eficaces de la comunicación interna en la empresa.	1. LA COMUNICACIÓN 1.1. Fundamentos de la comunicación 1.2. Niveles de comunicación 2. ESTILOS Y BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN 2.1. Estilos de comunicación: Estilo inhibido, Estilo agresivo, Estilo asertivo. 2.2. Barreras de la comunicación: Barreras del emisor. Barreras del receptor. 3. HABILIDADES SOCIALES Y ASERTIVIDAD 3.1. Fundamentos de las habilidades sociales 3.2. Habilidades para una interacción satisfactoria: cognitivas y conductuales 3.3. La asertividad 3.4. El entrenamiento asertivo 3.5. La comunicación no verbal 4. LA ESCUCHA ACTIVA 5. LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA DEL SIGLO XXI. 5.1. Importancia de la comunicación en la empresa. Efectos negativos y causas de una deficiente comunicación. 5.2. Tipos de comunicación en la empresa. 5.3. La comunicación con el cliente: calidad en el servicio. 5.4. Era digital y comunicación.
Habilidades sociales: comunicación, inteligencia emocional y trabajo en equipo	20	Adquirir conocimiento en habilidades sociales: comunicación, la inteligencia emocional y el trabajo en equipo y la negociación.	1. EL PROCESO DE COMUNICACIÓN 1.1. Barreras y facilitadores de la comunicación 1.2. Facilitadores de la comunicación 1.3. Recursos del emisor 1.4. Construcción del mensaje 2. INTELIGENCIA EMOCIONAL 2.1. Beneficios de la inteligencia emocional 2.2. El cerebro emocional 2.3. Competencias emocionales

ESTUDIO TECNOLOGÍAS EMERGENTES PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL EMPLEO

ESPECIALIDAD FORMATIVA	HORAS	OBJETIVO GENERAL	CONTENIDOS FORMATIVOS
			<p>3. TRABAJO EN EQUIPO Y NEGOCIACIÓN</p> <p>3.1. Trabajo en equipo</p> <p>3.2. Negociación y sus fases</p> <p>3.3. Estrategias y tácticas de negociación</p>
Planificación y gestión del tiempo	60	Adquirir conocimientos y habilidades que permitan organizar y gestionar de una manera eficaz el tiempo de trabajo.	<p>1. LA PLANIFICACIÓN</p> <p>1.1. La organización personal y de equipo.</p> <p>1.2. La planificación en la empresa.</p> <p>1.3. La planificación de un proyecto y sus fases.</p> <p>1.4. Contexto y estrategias de planificación.</p> <p>1.5. El perfil del responsable de la planificación.</p> <p>2. LA GESTIÓN DEL TIEMPO</p> <p>2.1. Una aproximación al concepto de tiempo.</p> <p>2.2. Los tiempos de trabajo.</p> <p>2.3. Los sistemas para controlar y administrar el tiempo.</p> <p>2.4. Los principales ladrones del tiempo: cómo tratarlos.</p> <p>3. LA DELEGACIÓN</p> <p>3.1. Conceptualización.</p> <p>3.2. ¿Por qué no se delega? Características de la delegación.</p> <p>3.3. El proceso de la delegación.</p> <p>3.4. Pautas a seguir para lograr una delegación eficaz.</p> <p>4. EL TRABAJO EN EQUIPO</p> <p>4.1. Concepto, etapas y coordinación del trabajo en equipo</p> <p>4.2. El líder y la búsqueda del alto rendimiento.</p> <p>4.3. Metodología y roles del trabajo en equipo.</p> <p>4.4. La negociación del rol</p> <p>4.5. La generación de equipos multidisciplinares.</p>
Trabajo en equipo	28	Adquirir conocimientos referentes a los principios del trabajo en equipo e incorporar técnicas necesarias para potenciar las competencias asociadas a los equipos de trabajo.	<p>1. INTRODUCCIÓN.</p> <p>1.1. Definición de equipo.</p> <p>1.2. Equipos de trabajo.</p> <p>1.3. Tipos de equipo de trabajo.</p> <p>2. PRINCIPIOS DEL TRABAJO EN EQUIPO.</p> <p>2.1. Definición de grupo y equipo de trabajo.</p> <p>2.2. Diferencias entre equipo de trabajo y grupo de trabajo.</p> <p>2.3. Ventajas y limitaciones del trabajo en equipo.</p> <p>2.4. Desarrollo y eficacia de un equipo de trabajo.</p> <p>2.5. El pensamiento grupal.</p> <p>3. DETECCIÓN DE PROBLEMAS.</p>

ESTUDIO TECNOLOGÍAS EMERGENTES PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL EMPLEO

ESPECIALIDAD FORMATIVA	HORAS	OBJETIVO GENERAL	CONTENIDOS FORMATIVOS
			3.1. Fuentes de conflicto laboral. 3.2. Tipos de conflicto laboral. 3.3. Comunicaciones efectivas. 3.4. Desarrollo de habilidades 4. RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS. 4.1. ¿Qué es un problema? 4.2. Causas de los problemas. 4.3. Tipos de problemas 4.4. Técnicas para resolver problemas. 4.5. Organización del tiempo. 5. ROLES DE LOS EQUIPOS DE TRABAJO. 5.1. Tipos de roles y clasificación. 5.2. Resolución de conflictos. 5.3. Liderazgo de equipos.
Equipos efectivos y creatividad	30	Adquirir conocimiento en cuanto a las características de la gestión y metodología del trabajo en equipo y del desarrollo eficaz, motivación y mejora continua mediante el uso de técnicas creativas.	1. GRUPO, EQUIPO, EFICACIA Y RENDIMIENTO. 1.1. Definición de grupo y equipo. 1.2. Nacimiento de un equipo. 1.3. Equipo de trabajo y trabajo en equipo. 1.4. Características esenciales del trabajo en equipo. 1.5. De grupo a equipo: fases en la evolución de los grupos. 1.6. Los beneficios del trabajo en equipo: la sinergia. 1,7. Estructuras que facilitan el trabajo en equipo. 1.8. La eficacia del equipo: equipos de alto rendimiento (EAR). 2. EL FUNCIONAMIENTO DEL EQUIPO: CULTURA, REQUISITOS Y COMUNICACIÓN. 2.1. La cultura del equipo. 2.2. Requisitos para que un equipo funcione bien: actitudes y habilidades clave. 2.3. La comunicación en el equipo. 3. LOS ROLES EN EL EQUIPO. 3.1. Posiciones de los individuos en el equipo. 3.2. La personalidad y los roles. 3.3. Evolución del equipo y roles. 3.4. El liderazgo en el equipo. 4. EL CONTROL DE LAS DISFUNCIONES EN EL EQUIPO. 4.1. ¿Por qué fallan los equipos?. 4.2. Los conflictos interpersonales en el equipo. 5. CÓMO TRABAJAN LOS EQUIPOS: REUNIONES Y OTRAS TÉCNICAS CREATIVAS. 5.1. Las reuniones de trabajo. 5.2. Técnicas creativas para la generación de ideas en el equipo.

ESTUDIO TECNOLOGÍAS EMERGENTES PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL EMPLEO

ESPECIALIDAD FORMATIVA	HORAS	OBJETIVO GENERAL	CONTENIDOS FORMATIVOS
Creatividad e innovación empresarial y profesional	75	Adquirir conocimientos acerca del concepto de innovación y la relación entre ésta y la creatividad, así como de la importancia del capital humano en los procesos de innovación.	<p>5.3. La toma de decisiones en el equipo.</p> <p>1. EL PROCESO ESTRATÉGICO DE LA INNOVACIÓN</p> <p>1.1. La innovación, las personas y la sociedad del conocimiento.</p> <p>1.2. Estrategias competitivas.</p> <p>1.3. I+D+i.</p> <p>1.4. Políticas de apoyo.</p> <p>2. LA INNOVACIÓN EN MERCADOS</p> <p>2.1. Oportunidades de innovación derivadas de la globalización.</p> <p>2.2. Como Inventar Mercados a través de la Innovación.</p> <p>2.3. Nuevos Mercados, nuevas oportunidades.</p> <p>3. LA INNOVACIÓN EN PRODUCTOS Y SERVICIOS</p> <p>3.1. Etapas de desarrollo y ciclos de vida.</p> <p>3.2. Incorporación al mercado.</p> <p>3.3. Metodologías de desarrollo.</p> <p>4. LA INNOVACIÓN EN PROCESOS</p> <p>4.1. El proceso de la innovación.</p> <p>4.2. Modelos de proceso de innovación.</p> <p>4.3. Gestión de innovación.</p> <p>4.4. Sistema de innovación.</p> <p>4.5. Como reinventar las empresas innovando en procesos.</p> <p>4.6. Innovación en Procesos a través de las TIC.</p> <p>4.7. El Comercio Electrónico: innovar en los canales de distribución.</p> <p>5. LA INNOVACIÓN EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE</p> <p>5.1. Innovación en los Procesos de Relación con el Cliente.</p> <p>5.2. El cliente que participa en el negocio.</p> <p>5.3. Social Media Marketing.</p> <p>6. CREATIVIDAD INNOVADORA</p> <p>6.1. Pensamiento creativo.</p> <p>6.2. Fases de la creatividad.</p> <p>6.3. Búsqueda de nuevas ideas.</p> <p>6.4. Técnicas de creatividad.</p> <p>6.5. Gestión creativa de conflictos.</p>
Hablar en público. Presentaciones eficaces.	60	Adquirir confianza y seguridad en el desarrollo de presentaciones eficaces adaptándose al auditorio.	<p>1. HABILIDADES DE COMUNICACIÓN</p> <p>1.1. Su impacto en el otro</p> <p>1.2. Comunicación verbal</p> <p>1.3. Comunicación no verbal</p> <p>2. MANEJO DE HERRAMIENTAS</p> <p>2.1. Powerpoint</p>

ESTUDIO TECNOLOGÍAS EMERGENTES PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL EMPLEO

ESPECIALIDAD FORMATIVA	HORAS	OBJETIVO GENERAL	CONTENIDOS FORMATIVOS
			2.2. Manejo de rotafolios o flipchart 2.3. Presentaciones con imágenes o material diverso 2.4. La documentación 3. CÓMO CONSTRUIR LA PRESENTACIÓN (EN POWERPOINT) 3.1. Elementos básicos 3.2. Estructura de la presentación 4. EL MIEDO ESCÉNICO 4.1. La espiral del miedo 4.2. El miedo cognitivo, somático y conductual 4.3. Técnicas de relajación 4.4. Técnicas de programación neurolingüística (PNL) 5. INTERACCIÓN CON LA AUDIENCIA 5.1. Tratamiento de objeciones (verbal, no verbal) 5.2. Asertividad 5.3. Situaciones difíciles 5.4. Las preguntas
Análisis de problemas y toma de decisiones	30	Adquirir conocimiento en cuando a la observación y análisis de problemas, toma de decisiones y comprobación de la marcha normal de las situaciones.	1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA. 1.1 Tipos de problemas. 1.2 Identificando problemas. 2. LA PLANIFICACIÓN GESTIÓN Y CONTROL PARA LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS. 2.1 Fase de diagnóstico. 2.2 Fase de planificación. 2.3 Fase de preparación. 2.4 Fase de implantación. 2.5 Fase de retroalimentación. 3. LA GESTIÓN DE CONFLICTOS. 4. ANÁLISIS ESTRATÉGICO EN LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS PARA LA TOMA DE LA DECISIÓN. 4.1 Reconocer el problema. 4.2 Detectar las causas. 4.3 Claves para generar alternativas eficaces y decisiones adaptadas a cada situación. 5. FACTORES PERSONALES Y GRUPALES EN LA TOMA DE DECISIONES. 5.1 La actitud crítica. 5.2 Tolerancia al riesgo. 5.3 Los roles funcionales. 5.4 Toma de decisiones en grupo.
El conflicto: métodos de	40	Adquirir conocimientos en cuanto a la naturaleza de los	1. INTRODUCCIÓN: EL CONFLICTO Y SUS CAUSAS

ESTUDIO TECNOLOGÍAS EMERGENTES PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL EMPLEO

ESPECIALIDAD FORMATIVA	HORAS	OBJETIVO GENERAL	CONTENIDOS FORMATIVOS
resolución y negociación eficaz		conflictos en las organizaciones, las estrategias para su resolución y la negociación eficaz.	1.1. ¿Qué es un conflicto? 1.2. Tipos de conflicto 1.3. Causas del conflicto: causas personales, derivadas de las comunicaciones y estructurales o del entorno 1.4. Herramientas de diagnóstico 1.5. Secuencia de un conflicto 1.6. Comportamientos ante los conflictos 2. HABILIDADES PERSONALES PARA AFRONTAR CONFLICTOS 2.1. Habilidades en la resolución de conflictos 2.2. Habilidades de la personalidad inherentes a la persona 2.3. Habilidades de comunicación: escucha activa, saber preguntar, comunicación no verbal 2.4. Entrevistas 2.5. Persuadir y argumentar 3. ESTILOS DE COMUNICACIÓN 3.1. Barreras de la comunicación 3.2. Herramientas para la mejora de la comunicación 3.3. Premisas de la comunicación 3.4. Comunicación eficaz 4. HABILIDADES SOCIALES 4.1. Asertividad 4.2. Toma de decisiones 5. MÉTODOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS 5.1. Secuencia de resolución de conflictos 5.2. Técnicas de resolución de conflictos 5.3. La negociación 5.4. La conciliación 5.5. La mediación 5.6. El arbitraje 5.7. Características de las técnicas de resolución de conflictos 6. LA NEGOCIACIÓN 6.1. Usos de la negociación 6.2. Aspectos a tener en cuenta en la negociación 6.3. Aspectos clave de la negociación 6.4. Cuándo podemos utilizar la negociación 6.5. Tipos de negociación 6.6. Variables en la negociación 6.7. Puntos clave en la negociación 6.8. Métodos de negociación

ESTUDIO TECNOLOGÍAS EMERGENTES PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL EMPLEO

ESPECIALIDAD FORMATIVA	HORAS	OBJETIVO GENERAL	CONTENIDOS FORMATIVOS
			6.9. Estilos de negociación 6.10. Condiciones para la negociación 6.11. Tácticas de negociación 6.12. Tácticas de presión 7. LA NEGOCIACIÓN EFICAZ 7.1. Mejorar la eficacia 7.2. Negociación de principios 7.3. Factores en los que se apoya 8. CARACTERÍSTICAS DEL NEGOCIADOR EFICAZ 8.1. Factores intervinientes 8.2. Normas para negociar con éxito 8.3. Negociación con personas difíciles
Mediación y resolución de conflictos	35	Adquirir conocimientos y habilidades que permitan la identificación e intervención en las diferentes formas de gestión de conflictos.	1. LA GESTIÓN DE CONFLICTOS. 1.1. El conflicto. Definición y tipos de conflictos. 1.2. Componentes del conflicto. 1.3. Ciclos del conflicto. 1.4. Diferentes técnicas de gestión de conflictos: la Transacción, el arbitraje y la negociación. 2. EL PROCESO DE MEDIACIÓN. 2.1. Ámbitos de aplicación. 2.2. Beneficiarios de la mediación. 2.3. Ventajas y desventajas de la mediación. 2.4. El Mediador. 2.5. Funciones y habilidades del mediador. 2.6. Requisitos de la mediación. 3. MODELOS DE MEDIACIÓN. 3.1. Modelo tradicional lineal (Harvard). 3.2. Modelo transformativo de Bush y Folger. 3.3. Modelo circular-narrativo de Sara Cobb. 3.4. Modelo interdisciplinar de AIEEf y Daniel Bustelo. 3.5. Otros modelos. 4. ETAPAS DEL PROCESO DE MEDIACIÓN Y TÉCNICAS UTILIZADAS EN MEDIACIÓN. 4.1. Fases del proceso y características del proceso. 4.2. Técnicas utilizadas en la Mediación. 4.3. Análisis y conocimiento de mediación existentes. 4.4. Sistemas de recogida de información del proceso de información.

4. PROPUESTA FORMATIVA

4.1. Conclusiones de la formación disponible

Tras el análisis de la formación disponible actualmente, se concluye que existe una oferta muy completa para las siguientes soft skills:

- Trabajo en equipo
- Habilidades de comunicación
- Gestión de equipos
- Toma de decisiones
- Resolución de conflictos
- Planificación y gestión del tiempo

Sin embargo, sería necesario cubrir las siguientes habilidades, que se requieren o solicitan en la actualidad y para las que no existe oferta formativa, tales como la gestión del cambio, la motivación, negociación o la gestión del estrés.

4.2. Propuesta de especialidades formativas

Con el objetivo de ampliar la oferta formativa disponible en la actualidad y garantizar que los profesionales de los diferentes sectores cuentan con formación actualizada sobre las soft skills más demandadas en el mercado laboral, se propone lanzar nuevas especialidades formativas orientadas a las diferentes habilidades.

1. HABILIDADES: LIDERAZGO
<p>El liderazgo empresarial ha experimentado un proceso de transformación en los últimos años, que se ha puesto se ha transformado, al grado que ahora es necesario considerar que los líderes tienen que interactuar con hasta cuatro generaciones simultáneamente, además de gestionar empresas a lo largo de procesos de transformación digital. Esta realidad requiere nuevas competencias que agilicen los cambios necesarios en las empresas en el largo plazo.</p>
<p>Denominación de la especialidad: El liderazgo en la era digital</p>
<p>Objetivo general: Aprender a ser un nuevo líder, ágil y motivador. Dotar de conocimientos para liderar con éxito en la era digital, aprender nuevos estilos de comunicación efectiva en el ambiente laboral actual y crear vínculos de confianza con el equipo.</p>
<p>Relación de módulos de formación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Módulo 1: Liderazgo • Módulo 2: Estilos de liderazgo a través del tiempo • Módulo 3: Competencias digitales • Módulo 4: Comunicación efectiva en la Era Digital • Módulo 5: Motivación de equipos en la Era Digital
<p>Modalidades de impartición: formación online, presencial o mixta</p>
<p>Duración de la formación: 40 horas</p>
<p>Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados: Todas las personas con responsabilidad que gestionan y coordinan equipos (mandos intermedios, gerentes, directivos)</p>
<p>Desarrollo modular:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Liderazgo <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Perfil competencial del líder 1.2. Conocer a tu equipo 1.3. Confianza y afinidad 2. Estilos de liderazgo a través del tiempo <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Evolución de liderazgo: del liderazgo análogo al digital 2.2 Modelos de liderazgo: Cómo guiar equipos multifuncionales, multigeneracionales, multiculturales y multidigitales. 3. Competencias digitales <ol style="list-style-type: none"> 3.1 Modelos de competencias digitales

3.2. Liderazgo digital ("facilitadores" digitales)

4. Comunicación efectiva en la Era Digital

4.1. Tipos de comunicación. Comunicación efectiva.

4.2. Accesibilidad y comunicación constante

4.3. Estilos de comunicación y flexibilidad

5. Motivación de equipos en la Era Digital

5.1. Fomento del trabajo en equipo

5.2. Empoderamiento del equipo. Desarrollo de fortalezas

5.3. Feedback constructivo

5.4. Resolución de conflictos

2. HABILIDADES: CREATIVIDAD E INNOVACIÓN

La creatividad es una habilidad blanda demandada en la actualidad y la previsión es que se requiera en el futuro, para todo tipo de perfiles. El desarrollo del talento creativo facilita la generación de ideas y soluciones originales en cualquier ámbito. La creatividad se puede potenciar a través de procedimientos, rutinas y protocolos sencillos. Existen estrategias y herramientas para estimular la imaginación, el potencial creativo e inventar ideas nuevas, ya sea sólo o en equipo.

Denominación de la especialidad: Potencia tu creatividad

Objetivo general: Los participantes adquirirán conocimientos sobre qué es y cómo se desarrolla la creatividad. A través de una formación práctica, con problemas y retos, generarán nuevas ideas y aprenderán a estimular y desarrollar su talento creativo.

Relación de módulos de formación:

- Módulo 1: El entorno creativo
- Módulo 2: Habilidades que potencian la creatividad
- Módulo 3: Estrategias y técnicas creativas
- Módulo 4: Generación de nuevas ideas

Modalidades de impartición: formación online, presencial o mixta

Duración de la formación: 30 horas

Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados:

Todas las personas que quieran desarrollar sus habilidades creativas, así como aquellos puestos implicados en un proceso de innovación.

Desarrollo modular:

1. El entorno creativo
 - 1.1. Definición de creatividad
 - 1.2. Beneficios de ser creativo
 - 1.3. Claves para el trabajo creativo
 - 1.4. Barreras que dificultan la creatividad

2. Habilidades que potencian la creatividad
 - 2.1. Cómo potenciar el perfil creativo

3. Estrategias y técnicas creativas e innovadoras
 - 3.1. Herramientas de Divergencia (Brainstorming, evocación sensorial, SCAMPER)
 - 3.2. Herramientas de Convergencia (Método telescopio, matriz de criterios)
 - 3.3. Pensamiento lateral (sombros de Bono)
 - 3.4. Innovación en los grupos de trabajo

4. Generación de nuevas ideas
 - 4.1. Análisis e interpretación del desafío.
 - 4.2. Herramientas de interpretación del desafío: Persona, Mapa de empatía, Customer Journey.
 - 4.3. Proceso de ideación: Herramientas para la ideación
 - 4.4. Diseño de soluciones al desafío propuesto

3. HABILIDADES: GESTIÓN DEL CAMBIO, RESILIENCIA, FLEXIBILIDAD, ADAPTACIÓN
<p>Hoy en día, en que los cambios son cada vez más constantes y veloces, las organizaciones se ven obligadas a responder a las nuevas condiciones del mercado para mantener su competitividad. Por ello, pasan por procesos de transformación, como cambios culturales, de procesos, tecnológicos, etc. que repercuten en los empleados. De los trabajadores se espera que aprendan y adopten nuevas actitudes, y que actúen de manera adecuada en el menor tiempo posible. Existen herramientas que ayudan a los empleados a asimilar los cambios, adaptarse y tomar el control de los mismos de manera eficiente.</p>
<p>Denominación de la especialidad: Flexibilidad y gestión del cambio</p>
<p>Objetivo general: Aprender las herramientas necesarias para gestionar y facilitar la aceptación de un proceso de cambio en la organización.</p>
<p>Relación de módulos de formación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Módulo 1: Flexibilidad y adaptación • Módulo 2: El cambio en las organizaciones • Módulo 3: La gestión del cambio
<p>Modalidades de impartición: formación online, presencial o mixta</p>
<p>Duración de la formación: 25 horas</p>
<p>Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados: todos los profesionales</p>
<p>Desarrollo modular:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Flexibilidad y adaptación <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Definición de flexibilidad y adaptación 1.2. Beneficios 1.3. La estrategia de anticipación como promotora de la flexibilidad y la adaptación al cambio 2. El cambio en las organizaciones <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Fundamentos organizacionales 2.2. Aspectos sensibles al cambio en las empresas 2.3. El cambio en las personas 3. La gestión del cambio <ol style="list-style-type: none"> 3.1. Resistencias y reacciones al cambio

- 3.2. Mirada positiva al cambio
- 3.3. Herramientas para vencer la resistencia al cambio.
- 3.4. Estrategias personales
- 3.5. Plan de acción individual para la gestión del cambio

4. HABILIDADES: INICIATIVA, AUTONOMÍA Y PROACTIVIDAD

Las organizaciones buscan personas que asuman la responsabilidad de sus decisiones. Estas son personas autónomas, que puedan trabajar por si mismas y escoger la mejor manera de desarrollar su trabajo, tomando decisiones claras y concisas, así como personas con iniciativa, con predisposición a la hora de proponer ideas y mejoras. Esta actitud proactiva se puede adoptar e incentivar si se realiza de forma consciente.

Denominación de la especialidad: Iniciativa y autonomía

Objetivo general: entender los elementos clave para ser personas con iniciativa y autónomas, adquirir herramientas y estrategias para el aprovechamiento de estas competencias en el mercado laboral.

Relación de módulos de formación:

- Módulo 1: Introducción sobre las competencias transversales: iniciativa y autonomía
- Módulo 2: Herramientas de autoevaluación: ¿Cómo puedo medir mi iniciativa y autonomía?
- Módulo 3: Estrategias para la mejora: ¿Cómo puedo mejorar mi Iniciativa y autonomía?
- Módulo 4: Puesta en práctica en el contexto profesional

Modalidades de impartición: formación online, presencial o mixta

Duración de la formación: 15 horas

Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados: todos los profesionales, de los distintos niveles y sectores, que quieran activar e incentivar su proactividad, iniciativa y autonomía

Desarrollo modular:

1. Introducción sobre las competencias transversales: iniciativa y autonomía
 - 1.1. ¿Por qué son importantes la iniciativa y la autonomía?

2. Herramientas de autoevaluación: ¿Cómo puedo medir mi iniciativa y autonomía?
 - 2.1. Autoconfianza
 - 2.2. Proactividad
 - 2.3. Asunción de riesgos
3. Estrategias para la mejora: ¿Cómo puedo mejorar mi Iniciativa y autonomía?
4. Puesta en práctica en el contexto profesional

5. HABILIDADES: GESTIÓN DEL ESTRÉS, TRABAJO BAJO PRESIÓN

El estrés se encuentra presente en la mayoría de los puestos laborales. Por ello, cada vez se considera más necesario el saber cómo identificar situaciones de estrés en el trabajo y cómo manejarlas. Los profesionales deben aprender a crear estrategias que disminuyan este tipo de situaciones de estrés para mejorar su calidad de vida en el trabajo.

Denominación de la especialidad: Gestión del estrés y trabajo bajo presión

Objetivo general: Adquirir conocimientos y herramientas para aumentar la capacidad de afrontar el estrés y la presión, reduciendo sus efectos y sin perder el control sobre el desempeño personal.

Relación de módulos de formación:

- Módulo 1: Definición de estrés y factores
- Módulo 2: Técnicas de relajación y mindfulness
- Módulo 3: Cómo manejar el trabajo bajo presión

Modalidades de impartición: formación online, presencial o mixta

Duración de la formación: 20 horas

Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados:

Todos los profesionales que se enfrentan a situaciones de presión y estrés en el trabajo

Desarrollo modular:

1. Definición de estrés y factores
 - 1.1. Estrés en la vida y en el trabajo
 - 1.2. Estrés positivo y negativo
 - 1.3. Estrés vs. Ansiedad
 - 1.4. Causas y efectos del estrés
2. Técnicas de relajación y mindfulness
 - 2.1. Técnicas de relajación
 - 2.2. Gestión de las emociones a través del mindfulness
3. Cómo manejar el trabajo bajo presión
 - 3.1. Detección del estrés y burnout
 - 3.2. Consejos para mantener el estrés bajo control
 - 3.3. Elaboración de un plan de autocuidado

6. HABILIDADES: GESTIÓN DE LAS EMOCIONES E INTELIGENCIA EMOCIONAL

El conocimiento sobre la Gestión de las Emociones ayuda a tolerar las frustraciones y reconocer las emociones negativas hacia un aprendizaje emocional. Comprender los estados emocionales ayuda a controlar las emociones, lograr un desarrollo personal óptimo, a fomentar relaciones personales y laborales amenas, a incentivar la empatía y a mejorar la capacidad de trabajar en equipo.

Denominación de la especialidad: Gestión de las emociones

Objetivo general: Conocer las emociones y aprender a gestionarlas y controlarlas, con el objetivo de superar situaciones laborales que puedan producir estrés, ansiedad, nervios, etc.

Relación de módulos de formación:

- Módulo 1: Definición de emociones
- Módulo 2: Emociones básicas y complejas
- Módulo 3: Rueda de emociones de Plutchik
- Módulo 4: Funciones de las emociones
- Módulo 5: Ciclo de necesidades e interrupciones

Modalidades de impartición: formación online, presencial o mixta
Duración de la formación: 20 horas
Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados: Todos los profesionales
Desarrollo modular: <ol style="list-style-type: none"> 1. Definición de emociones <ol style="list-style-type: none"> 1.1. ¿Qué son las emociones? 1.2. Mapa corporal de las emociones 1.3. Los pilares de las emociones 2. Emociones básicas y complejas 3. Rueda de emociones de Plutchik 4. Funciones de las emociones 5. Ciclo de necesidades e interrupciones

6. HABILIDAD: MOTIVACIÓN, COMPROMISO Y RESPONSABILIDAD EN EL TRABAJO

En la mayoría de las compañías se requiere que los empleados cuenten con un alto grado de compromiso y responsabilidad en el trabajo. Uno de los obstáculos que se encuentran en cuanto al nivel de compromiso entre empleado y organización, es la desmotivación. Esto afecta a la calidad de su trabajo, tanto en pequeñas acciones operativas como en grandes proyectos. Es especialmente relevante que las personas asuman su responsabilidad y adquieran habilidades para regular su nivel de motivación y aprender a lograr sus objetivos y los de la empresa eficazmente.

Denominación de la especialidad: Generación de compromiso y motivación en el trabajo

Objetivo general: Generar un compromiso de cumplimiento en tiempo y forma de los requerimientos solicitados, reconocer la importancia de cumplir con las tareas encomendadas y asumir la responsabilidad sobre los resultados obtenidos. Asimismo, desarrollar la motivación interna con el fin de ser capaces de alcanzar un compromiso total cuando se asume la responsabilidad sobre un requerimiento.

Relación de módulos de formación:

- Módulo 1: Responsabilidad
- Módulo 2: Compromiso
- Módulo 3: Motivación interna

Modalidades de impartición: formación online, presencial o mixta
Duración de la formación: 30 horas
Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados: Todos los profesionales
Desarrollo modular: <ol style="list-style-type: none"> 1. Responsabilidad <ol style="list-style-type: none"> 1.1. El sentido de la responsabilidad 2. Compromiso <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Fijación de objetivos 2.2. El compromiso de los trabajadores hacia la empresa 2.3. Cómo trabajar el compromiso y la responsabilidad 3. Motivación interna <ol style="list-style-type: none"> 3.1. ¿Qué es la motivación? 3.2. Kit de motivación personal 3.3. Motivación para grupos/equipos

7. HABILIDAD: NEGOCIACIÓN

El resultado económico de las empresas depende en gran medida de la habilidad de negociación. Por ello, es una de las habilidades más necesarias entre los directivos de una empresa. Adicionalmente, la mayoría de las posiciones de responsabilidad en una empresa también precisan de la capacidad negociadora.

Denominación de la especialidad: Negociación exitosa

Objetivo general: adquirir conocimientos de cómo se toman las decisiones, cómo se puede influir en las personas y qué aspectos son los que proporcionan los mejores resultados en la negociación, mediante dinámicas prácticas, casos y role-plays.

Relación de módulos de formación:

- Módulo 1: Elementos básicos de la negociación en la empresa
- Módulo 2: Tipos de comunicación en la negociación
- Módulo 3: Habilidades para negociar
- Módulo 4: El mapa de intereses

<ul style="list-style-type: none"> • Módulo 5: Modelos de negociación y negociación posicional
<p>Modalidades de impartición: formación online, presencial o mixta</p>
<p>Duración de la formación: 25 horas</p>
<p>Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados: directivos y empleados con responsabilidad, especialmente aquellos puestos que requieran trato con el cliente, proveedor o con relaciones estratégicas.</p>
<p>Desarrollo modular:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Elementos básicos de la negociación en la empresa 2. Tipos de comunicación en la negociación 3. Habilidades para negociar 4. El Mapa de intereses. <ol style="list-style-type: none"> 4.1. Roles y figuras de la negociación. 5. Modelos de negociación y negociación posicional. <ol style="list-style-type: none"> 5.1. Negociación posicional dura y blanda 5.2. Negociación basada en principios. 5.3. Modelo de negociación de Harvard

<p>8. HABILIDADES: ORIENTACIÓN AL CLIENTE, EMPATÍA, ASERTIVIDAD, ESCUCHA ACTIVA</p>
<p>La orientación al cliente es una técnica de fidelización, que contribuye al crecimiento y desarrollo de la empresa. Cada organización debe sensibilizar a todos los miembros sobre la importancia de estar orientado hacia el cliente, proporcionar la formación necesaria para conocer y manejar las pautas de comunicación y comportamiento para optimizar el trato con el cliente.</p>
<p>Denominación de la especialidad: Claves y estrategias para la orientación al cliente</p>
<p>Objetivo general: Entender las oportunidades de poner al cliente en el centro de la estrategia de la organización y dotar a los alumnos de estrategias y consejos para llevar a cabo un servicio de calidad, obteniendo una clara satisfacción del cliente.</p>
<p>Relación de módulos de formación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Módulo 1: ¿Qué es la orientación al cliente? • Módulo 2: Calidad y servicio

- Módulo 3: Habilidades de comunicación para atender y tratar con clientes

Modalidades de impartición: formación online, presencial o mixta

Duración de la formación: 20 horas

Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados: todos los puestos de una compañía, especialmente aquellos profesionales cuyas funciones impliquen estar en contacto directo con los clientes y generar una buena relación con ellos.

Desarrollo modular:

1. ¿Qué es la orientación al cliente?
 - 1.1. Definición. Importancia de la orientación al cliente
 - 1.2. El concepto Customer Centric
 - 1.3. La orientación al cliente como estrategia de empresa
 - 1.4. La orientación al cliente como ventaja competitiva

2. Calidad y servicio
 - 2.1. Conoce a tus clientes
 - 2.2. Escucha activa: entender las necesidades del cliente
 - 2.3. Empatía y asertividad
 - 2.4. Transparencia en la gestión
 - 2.5. Prestación del servicio y experiencia de cliente
 - 2.6. Calidad y satisfacción del cliente

3. Habilidades de comunicación para atender y tratar con clientes
 - 3.1. Habilidades de comunicación
 - 3.2. Lenguaje verbal y no verbal
 - 3.3. Informar Vs. Comunicar
 - 3.4. Comunicación efectiva por medios telemáticos

Adicionalmente, se considera especialmente relevante ofrecer formación de orientación laboral, para garantizar el acceso a puestos de trabajo de personas válidas, con conocimiento técnico y habilidades blandas, pero que no han recibido formación sobre cómo entrar en el mercado laboral, preparar un CV o realizar una entrevista de trabajo.

Por ello, se propone lanzar los siguientes módulos formativos:

ORIENTACIÓN LABORAL
Denominación de la especialidad: orientación laboral y empleabilidad
Objetivo general: formar y ayudar a los alumnos para situarse en una posición favorable ante el empleo, posibilitando el acceso y mantenimiento de un puesto de trabajo: adquirir conocimientos para acceder al mercado laboral, redactar un CV, realizar una entrevista de trabajo y venderse correctamente.
Relación de módulos de formación: <ul style="list-style-type: none"> • Módulo 1: Orientación laboral • Módulo 2: Recursos para la búsqueda de empleo • Módulo 3: Preparación de la entrevista de trabajo
Modalidades de impartición: formación online, presencial o mixta
Duración de la formación: 25 horas
Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados: Todos los profesionales en desempleo o en búsqueda activa de empleo
Desarrollo modular: <ol style="list-style-type: none"> 1. Orientación laboral <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Mapa de empatía para la persona en búsqueda de empleo 1.2. Autoconocimiento: DAFO, ventana de Joharía 1.3. Búsqueda del objetivo profesional 1.4. Plan de acción. Objetivos SMART 2. Recursos para la búsqueda de empleo <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Perfil en Redes Sociales: LinkedIn 2.2. Elaboración del CV en diferentes herramientas (Word, Canva) 2.3. Portales de empleo: InfoJobs

- 3. Preparación de la entrevista de trabajo
 - 3.1. Entrevista individual
 - 3.2. Dinámicas de grupo de la selección de personal

Por el otro lado, en relación con las entrevistas de selección, se detecta que en un gran número de empresas, especialmente pequeñas y medianas empresas, **no disponen de un rol especialista en recursos humanos que lleve a cabo los procesos de selección de personal**. En ese caso, otro perfil realiza las entrevistas de selección y, en muchos casos, esta persona no cuenta con formación específica sobre cómo realizar una entrevista. La entrevista de trabajo es un aspecto clave para conocer de cerca a los posibles candidatos que optan a un puesto de trabajo. Aunque no garantiza con total seguridad el éxito de la contratación, proporciona información muy valiosa acerca del candidato/a, tanto de su experiencia, como formación y motivaciones, y facilita la detección y validación de las soft skills del candidato. Por ello, es muy relevante adquirir formación específica para poder tomar una decisión más objetiva. En este sentido, se propone incentivar y animar a dichos perfiles a cursar **la actual especialidad formativa “Entrevista de selección de personal” (ADGD092PO)**.

A continuación, se detalla su duración, objetivo general y contenidos formativos.

ESPECIALIDAD FORMATIVA	HORAS	OBJETIVO GENERAL	CONTENIDOS FORMATIVOS
Entrevista de selección de personal	25	Adquirir los conocimientos necesarios para llevar a cabo entrevistas de selección.	1. LA DIFERENCIA ENTRE RECLUTAR Y SELECCIONAR 1.1. Formas de reclutar. 1.2. Formas de seleccionar. 1.3. Tipos de reclutadores. 1.4. Tipos de seleccionadores. 2. LA ENTREVISTA 2.1. Claves de la entrevista: contenido, dirección, aprender a sondear competencias. 2.2. Cronograma ideal de una entrevista. 2.3. Tipos de entrevistadores. 2.4. Actitudes verbales y no verbales del entrevistado. 2.5. Actitudes verbales y no verbales del entrevistador. 2.6. Actitudes a desarrollar para desarrollar buenas entrevistas. 2.7. Actitudes que deben modificarse para desarrollar buenas entrevistas. 2.8. Bases psicológicas y motivaciones en la entrevista. 2.9. Medios materiales.

ESTUDIO TECNOLOGÍAS EMERGENTES PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL EMPLEO

ESPECIALIDAD FORMATIVA	HORAS	OBJETIVO GENERAL	CONTENIDOS FORMATIVOS
			<p>3. ESQUEMA Y FASES DE LA ENTREVISTA</p> <p>3.1. Esquema y fases de la entrevista.</p> <p>3.2. Información sobre el puesto/ocupación y el entorno de trabajo.</p> <p>3.3. Perfil profesional y psicológico del candidato.</p> <p>3.4. La entrevista de selección por competencias. Entrevistas focalizadas / incidente crítico.</p> <p>4. EVALUACIÓN DE LA ENTREVISTA</p> <p>4.1. En el proceso.</p> <p>4.2. Datos objetivos.</p> <p>4.3. Información psicológica.</p> <p>4.4. Presentación de informes.</p>

5. ANEXO

DICCIONARIO DE COMPETENCIAS

HABILIDAD	DESCRIPCIÓN
Adaptabilidad	Capacidad de adecuarse a cualquier situación que se ponga por delante, ser resolutivo.
Asertividad	Habilidad que permite a las personas expresar de la manera adecuada, sin hostilidad ni agresividad, sus emociones frente a otra persona.
Autonomía	Libertad del empleado para controlar determinados aspectos de su actividad profesional en la empresa, como la toma de decisiones sobre cómo ejecutar sus tareas, las herramientas a utilizar o la autogestión del tiempo.
Capacidad de aprendizaje	Predisposición continua del empleado a superarse y a mantenerse actualizado en su ámbito de actuación mediante el aprendizaje y la mejora de habilidades tanto técnicas como humanas.
Colaboración	Habilidad de trabajar con otras áreas de la organización, con buena comunicación, participación equitativa y logrando objetivos comunes.
Compromiso	Sentir como propios los objetivos de la empresa. Capacidad de salir de su zona de confort, asumir nuevos retos y emplear las capacidades para fines de los que no se obtendrá un beneficio directo.
Concentración	Capacidad para centrar la atención en el estímulo relevante dejando de lado el irrelevante.
Creatividad	Capacidad de crear nuevas ideas, conexiones y conceptos. Es la capacidad de visualizar, de inventar y de adelantarse e implica salir de la zona de confort para apostar por conceptos o retos innovadores.
Eficiencia	Lograr objetivos utilizando la cantidad mínima de tiempo, esfuerzo o coste.

ESTUDIO TECNOLOGÍAS EMERGENTES PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL EMPLEO

Empatía	Intuición social que permite reaccionar con tacto y respeto ante las situaciones complejas que puedan estar viviendo los compañeros/as
Escucha activa	Capacidad de escuchar con atención, permite aunar opiniones y entender mejor los distintos puntos de vista.
Flexibilidad	Adaptación en momentos de cambio, adopción de nuevas formas de trabajo o nuevas herramientas y aceptación de posibles cambios inesperados.
Gestión del tiempo	Organizar, planificar, priorizar y atender a múltiples y diversas de tareas en el tiempo que dedicamos al trabajo. Es decir, aprender a utilizar de la mejor manera posible el tiempo disponible.
Habilidades de comunicación	Expresar los pensamientos de forma concisa y saber crear conversaciones agradables
Iniciativa	Capacidad para idear, inventar o emprender cosas.
Innovación	Capacidad de desarrollar una nueva forma de hacer las cosas, poner en marcha innovaciones en la realización del trabajo.
Inteligencia emocional	Capacidad de reconocer sentimientos propios y ajenos, de motivarse y manejar adecuadamente las relaciones.
Liderazgo	Guiar y dirigir a otros hacia objetivos comunes, normalmente en grupo o equipo. Se trata de saber motivar al equipo y lograr potenciar sus habilidades al máximo.
Motivación	Capacidad de hacer lo que hay que hacer sin la influencia de otras personas o situaciones. Es una fuerza interna, es la disposición a actuar y el esfuerzo por alcanzar metas.
Negociación	Habilidad de llegar a un acuerdo entre dos o más partes. Implica comunicarse con otros para alcanzar un entendimiento común o resolver cualquier diferencia.
Organización	Capacidad para saber gestionar las tareas de una forma eficiente, tanto para llevar a cabo nuestro trabajo como el de otros.
Orientación a resultados	Dirigir las acciones en el puesto de trabajo para alcanzar una meta. Demostrar una ambición fuerte para completar con éxito las tareas; definir estrategias y planes efectivos para lograr los objetivos perseguidos.

ESTUDIO TECNOLOGÍAS EMERGENTES PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL EMPLEO

Orientación al cliente	Llevar a cabo medidas que respalden las actividades comerciales considerando las necesidades y la satisfacción del cliente.
Planificación	Proceso mental que nos permite seleccionar las acciones necesarias para alcanzar una meta, decidir sobre el orden apropiado, asignar a cada tarea los recursos cognitivos necesarios y el establecer el plan de acción adecuado.
Pensamiento estratégico	Aplicar la generación y la aplicación efectiva de los conocimientos empresariales y las posibles oportunidades.
Pensamiento crítico	Utilizar las habilidades cognitivas para tomar decisiones y moverse lógicamente de una idea a otra.
Predisposición	Capacidad, ánimo o disposición de una persona para hacer una función o tarea antes de que sea el momento.
Proactividad	Tomar el control y hacer que las cosas sucedan en lugar de ajustarse a una situación o esperar a que se lo soliciten.
Resiliencia	Adaptación a situaciones adversas, capacidad de mantenerse fuerte, paciente y calmado en un entorno de crisis.
Resolución de conflictos	Habilidad de evitar y/o resolver conflictos o disputas en una organización.
Resolución de problemas	Capacidad para identificar un problema, tomar medidas lógicas para encontrar una solución deseada, y supervisar y evaluar la implementación de tal solución.
Responsabilidad	Realizar las tareas de forma autodisciplinada, responsable y orientada a los objetivos.
Toma de decisiones	Proceso sistemático de elección entre un conjunto de alternativas con base en criterios específicos y en la información disponible.
Trabajo en equipo	Capacidad para entender el reparto de las tareas, comunicarse con efectividad, mostrar autoridad, colaboración, involucrarse de forma competente en proyectos y disponer de habilidades sociales