



# 20 COMPETENCIAS

contra la exclusión social en el empleo



FUNDACIÓN ADECCO



# ÍNDICE

<b>La exclusión laboral en esta nueva era</b>	<b>4</b>	<b>Competencias digitales</b>	<b>16</b>
<b>Introducción</b>	<b>5</b>	<b>Comunicación eficaz</b>	<b>18</b>
<b>Curiosidad</b>	<b>6</b>	<b>Autonomía</b>	<b>20</b>
<b>Creatividad</b>	<b>7</b>	<b>Lealtad</b>	<b>21</b>
<b>Espíritu colaborativo</b>	<b>8</b>	<b>Perseverancia</b>	<b>22</b>
<b>Iniciativa</b>	<b>9</b>	<b>Orientación a resultados</b>	<b>23</b>
<b>Capacidad de adaptación</b>	<b>10</b>	<b>Motivación</b>	<b>24</b>
<b>Capacidad de aprendizaje</b>	<b>11</b>	<b>Empatía</b>	<b>25</b>
<b>Resiliencia</b>	<b>12</b>	<b>Liderazgo</b>	<b>26</b>
<b>Tolerancia al estrés</b>	<b>14</b>	<b>Respeto a la diversidad</b>	<b>28</b>
<b>Planificación</b>	<b>15</b>	<b>Humanidad</b>	<b>29</b>



---

## FUNDACIÓN ADECCO

En esta nueva era, la exclusión laboral vendrá marcada por la ausencia de competencias que no tienen tanto que ver con la titulación, nivel de estudios o circunstancias sociodemográficas - sexo, edad, discapacidad situación familiar-, sino con habilidades mucho más humanas y transversales.

Para destacar en un mundo tecnologizado, la clave residirá en ser más humanos que nunca. Este manual servirá como guía a los demandantes de empleo, particularmente aquellos que atraviesan más dificultades, para diseñar su búsqueda de empleo y orientarla de modo que sea más certera y exitosa. Se trata de un material que ayudará a cimentar aspectos tan básicos como el autoconocimiento y el descubrimiento de las fortalezas personales, permitiendo además entrenar debilidades para convertirlas en competencias que hoy cotizan al alza .

# INTRODUCCIÓN

El mercado laboral cambia rápido, muy rápido, al compás de los procesos de tecnologización, el envejecimiento poblacional, la transición ecológica y energética o la misma alerta sanitaria del coronavirus.

Nos movemos en un nuevo entorno conocido como **VUCA** (volatilidad, incertidumbre, complejidad y ambigüedad) un acrónimo que creó el ejército estadounidense para describir el clima que se respiraba tras el fin de la Guerra Fría, y que hoy puede aplicarse a la perfección al incierto y cambiante entorno empresarial, más en estos días del COVID-19.

Cuando finalice el estado de alarma y, tras un periodo de deshumanización sin precedentes, las empresas no solo reforzarán su tecnología como aspecto crítico para su sostenibilidad, sino que valorarán más que nunca parámetros humanos imposibles de reproducir por máquinas. No parece aventurado señalar que la “etapa coronavirus” marcará un antes y un después en nuestro mercado: la exclusión laboral futura ya no se vinculará tanto a perfiles -personas con discapacidad o mayores de 55 años-, sino que **se relacionará con la ausencia de soft skills como la capacidad de aprendizaje, la adaptación, la resiliencia o el espíritu colaborativo.**

La empatía será otro de los valores “core” para los profesionales. En estos días en los que todos, en mayor o menor grado, hemos experimentado la exclusión, habremos de haber desarrollado la madurez suficiente para erradicar la discriminación en todas sus formas, evitando que personas con discapacidad o mayores de 55 años vuelvan a ser los últimos en levantarse de esta crisis. En línea con la Agenda 2030 y su máxima “no dejar a nadie atrás”, han de estar presentes en el empleo desde el mismo momento en que se reactive el

mercado laboral, y qué mejor forma que prepararse a través del desarrollo de competencias. Enmarcado en el proyecto **#PrepareteParaElEmpleo**, la Fundación Adecco ha diseñado esta guía con el objetivo de acompañar a las personas más vulnerables en su camino hacia la inclusión, a través del autoconocimiento y el desarrollo de habilidades clave para su inclusión laboral.

En las siguientes páginas, se desglosan las 20 competencias críticas para tener éxito en el mercado de esta nueva década del siglo XXI. Desarrollarlas no dependerá de la edad, del sexo o de tener una discapacidad, sino una decidida voluntad para conectar con las nuevas necesidades que nuestra sociedad plantea.

Asimismo, las empresas, a las que ya se les presupone una creciente tecnologización, valorarán de forma exponencial todo cuanto no sea mecanizable; en otras palabras, habrán de avanzar hacia un paradigma en el que la única senda hacia la sostenibilidad residirá en los procesos de selección por competencias.

Frente a otros manuales y reflexiones más densas, esta Guía recoge de una forma breve y sencilla las 20 competencias que marcarán el rumbo del éxito profesional durante esta nueva era, así como mecanismos para desarrollarlas e incorporarlas a nuestra marca personal.

\*Cabe destacar que no todos los puestos de trabajo exigen tener el 100% de las competencias y que las mismas se presentan en diferente grado en cada una de las personas. Al final de la guía proponemos un ejercicio: evaluar las competencias personales, del 1 al 10, e identificar las más desarrolladas y aquellas susceptibles de mejorar.

# CURIOSIDAD

**“Que todo, hasta lo más insignificante, te parezca un milagro”.  
Dicho popular**

## ¿Qué es?

Es un comportamiento instintivo que nos impulsa al deseo de saber o averiguar más sobre nuestro entorno, conduciéndonos a la investigación, a la exploración y al aprendizaje.

## ¿Por qué es importante para el empleo?

La curiosidad es una de las cualidades de mayor peso para introducirse y mantenerse en el mercado laboral de este siglo, según los expertos del Foro Económico Mundial de Davos.

Pero, ¿por qué las personas curiosas son las más deseables para las empresas? Porque son más ágiles a la hora de aprender e interiorizar nuevos procedimientos. Porque suelen hacerse y hacer más preguntas, lo que favorece la comprensión y la fluidez en sus relaciones. Y porque se muestran predispuestas a la hora de explorar nuevas ideas, adaptándose mejor a entornos cambiantes y a posibles contratiempos. Además, la curiosidad es la piedra angular sobre la que se cimienta la que es, probablemente, la competencia estrella de este siglo: la creatividad (ver siguiente competencia).

## ¿Cómo desarrollarla?

Como el miedo o el dolor, la curiosidad es un atributo que los seres humanos necesitamos para sobrevivir. Sin embargo, está estrechamente ligada a nuestro estado de ánimo: si estamos felices tendemos a ser más curiosos y a interesarnos por lo que nos rodea. Por el contrario, si nuestro ánimo es bajo, somos propensos al desinterés, a la apatía y a la desmotivación. Así, la mejor forma de trabajar la curiosidad es precisamente cuidar nuestra salud emocional: dedicar tiempo a nuestras aficiones o fomentar las relaciones sociales y afectivas. Todo ello hace que nuestro mundo interior sea más saludable y nos predispone de forma natural a la curiosidad. A partir de ahí, podemos realizar algunos ejercicios prácticos para trabajarla. Por ejemplo, pensar en temas que nos gusten o interesen (por ejemplo, la botánica) y tratar de descubrir 2 cosas nuevas sobre los mismos cada día. Advertiremos que, cuanto más sabemos más queremos saber.

## ¿Cómo explicarla en una entrevista de trabajo?

Lo mejor es acudir a la entrevista con “la lección aprendida”. Si has investigado, buceado en la web y averiguado información sobre la empresa, demostrarás que eres una persona curiosa e interesada por el nuevo puesto que aspiras a desempeñar. Además, puedes buscar entre los rasgos de tu personalidad. Quizás aprender cosas nuevas despierte en ti alegría o diversión o, incluso, el hecho de no hacerlo te genere angustia e incertidumbre. Por último, ciertas aficiones como viajar también denotan esa curiosidad tan demandada.



# CREATIVIDAD

## ¿Qué es?

Es la capacidad o facilidad para crear o inventar, generando un resultado innovador u original.

## ¿Por qué es importante para el empleo?

En un mundo el que “todo está inventado”, las empresas libran una batalla sin precedentes para captar a los profesionales más creativos, aquellos que son capaces de aportar un toque de ingenio y singularidad a su cartera de productos y servicios. Así, en este mercado eminentemente competitivo, la creatividad se convierte en una de las cualidades más apreciadas que un profesional puede atesorar.

## ¿Cómo desarrollarla?

La creatividad es una cualidad presente en todos los seres humanos, sin excepción. Si bien suele asociarse a rasgos de la personalidad como la introversión e incluso a personas con un elevado coeficiente intelectual, lo cierto es que es un atributo intrínseco a la especie humana. Así, no solo los genios son creativos ni la creatividad es meramente artística, sino que tiene muchas más dimensiones. Por tanto, podemos potenciarla. ¿Cómo? La clave está en lo cotidiano. Haz un sencillo ejercicio: identifica 2 o 3 objetos corrientes, de tu día a día. Piensa en otros usos que podrías darles y anota al menos 5. Por ejemplo, el cartón del papel higiénico podría reconvertirse en un bonito portalápices. Este sencillo entrenamiento te ayudará a potenciar tu parte del cerebro más creativa. Otra actividad muy útil es el juego infantil con bloques, construcciones, formas colores... puedes compartir estos pasatiempos con tus hijos, sobrinos, nietos... Además, es importante participar en actividades que abran tu mente y nutran tus ideas; desde aficiones personales como la lectura y el cine hasta la asistencia a foros y conferencias de tu sector. Esto último cobra una gran importancia en la medida en que, para ser creativo, es imprescindible conocer las tendencias del sector, que te permitirán detectar posibles oportunidades

## ¿Cómo explicarla en una entrevista de trabajo?

Dependiendo del tipo de actividad, lo más útil es acudir con un portfolio de trabajos o proyectos en los que hayas aportado tu parte más creativa. Pero si no dispones del mismo, la clave es, nuevamente, fijarse en lo cotidiano. Explica, a través de ejemplos reales, cómo te has desenvuelto en determinadas situaciones que planteaban un reto o conflicto. Incluso, busca entre tus aficiones y resalta aquellas que tengan un toque creativo: la cocina, la costura o la música denotan creatividad.

**“El pensamiento creativo es una habilidad que puede ser practicada, nutrida y que nunca se agota: mientras más la usas, más tienes”.**  
**Edward de Bono**



# ESPÍRITU COLABORATIVO

**“Si caminas solo llegarás más rápido; si caminas acompañado llegarás más lejos”.**  
**Proverbio chino**

## ¿Qué es?

Es la voluntad de un profesional para adaptarse a grupos flexibles, responder a objetivos comunes y contribuir al aprendizaje de sus compañeros. **Implica priorizar el proyecto común ante los objetivos individuales** y tener vocación de ayudar honestamente a los demás.

## ¿Por qué es importante para el empleo?

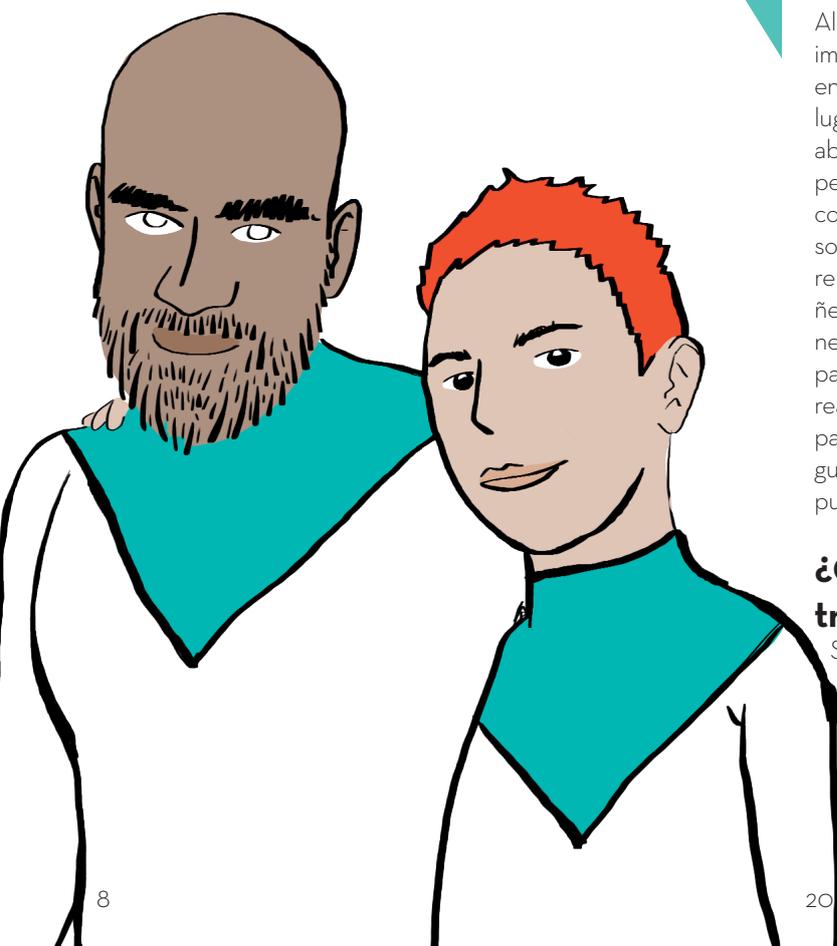
Una personalidad abierta y colaboradora atrae y fideliza clientes, fortalece la red de colaboradores y contribuye a alcanzar los objetivos empresariales. Por ello, las empresas demandan profesionales que se relacionen de forma fluida con los demás. Además, está demostrado que contar con personas colaboradoras impacta positivamente en el clima laboral y en el grado de satisfacción del resto de los empleados, con lo que aumenta la productividad. Por otra parte, los Comités de Dirección son conscientes del valor que aporta la Diversidad en los equipos de trabajo. El hecho de contar con profesionales con diferentes visiones crea un ambiente más polivalente e innovador, con mayor flexibilidad para adaptarse al cambio.

## ¿Cómo desarrollarla?

Alimentar tu espíritu colaborativo es cuestión de actitud. Lo más importante es hacer un esfuerzo extra por escuchar a los demás, entenderles y ofrecerles la respuesta y trato que tú querrías en su lugar. Para ello, es fundamental **entender puntos de vista ajenos**: abandonar la rigidez moral y de pensamiento aumentará tu perspectiva y margen de maniobra a la hora de llegar a acuerdos con los demás. Sin embargo, el espíritu colaborativo no se basa solo en el comportamiento moralmente ético con el resto, ya que repercute en tu propio beneficio, en la medida en que tus compañeros confiarán en ti, y te devolverán esa misma ayuda cuando la necesites. El voluntariado es la fórmula más social y recomendada para ejercitar este espíritu colaborativo, pues permite conocer realidades diferentes y ponerte en el lugar del otro. Por último, para entrenar el espíritu colaborativo resulta crucial hacerse preguntas, pensar en cómo, con tus competencias y conocimientos, puedes aportar positivamente.

## ¿Cómo explicarla en una entrevista de trabajo?

Si participas en actividades de voluntariado, ¡ponlas en valor! Seguro que en tu día a día encuentras ejemplos cotidianos que afloran tu espíritu más colaborativo: en la comunidad de vecinos, en la parroquia, etc. Trata de identificarlos y encuentra el valor que estas situaciones pueden aportar a tu carrera profesional.



# INICIATIVA

## ¿Qué es?

La iniciativa es la capacidad de un profesional para proponer, desarrollar o idear proyectos propios e innovadores que mejoran procedimientos internos o dan pie a nuevas oportunidades de negocio. Las personas con iniciativa se anticipan a los demás, actuando o tomando decisiones sin necesidad de recibir instrucciones para hacerlo.

## ¿Por qué es importante para el empleo?

En un entorno empresarial en el que cada vez surgen más competidores, las organizaciones buscan diferenciarse y reinventarse de manera constante. El único modo es contar con profesionales que dejen a un lado los miedos y se atrevan a dar pasos hacia adelante, proponiendo ideas innovadoras. Es gracias a estas iniciativas que las empresas pueden marcar la diferencia, regenerarse, abrirse a nuevos segmentos de mercado y posicionarse como un referente de innovación.

## ¿Cómo desarrollarla?

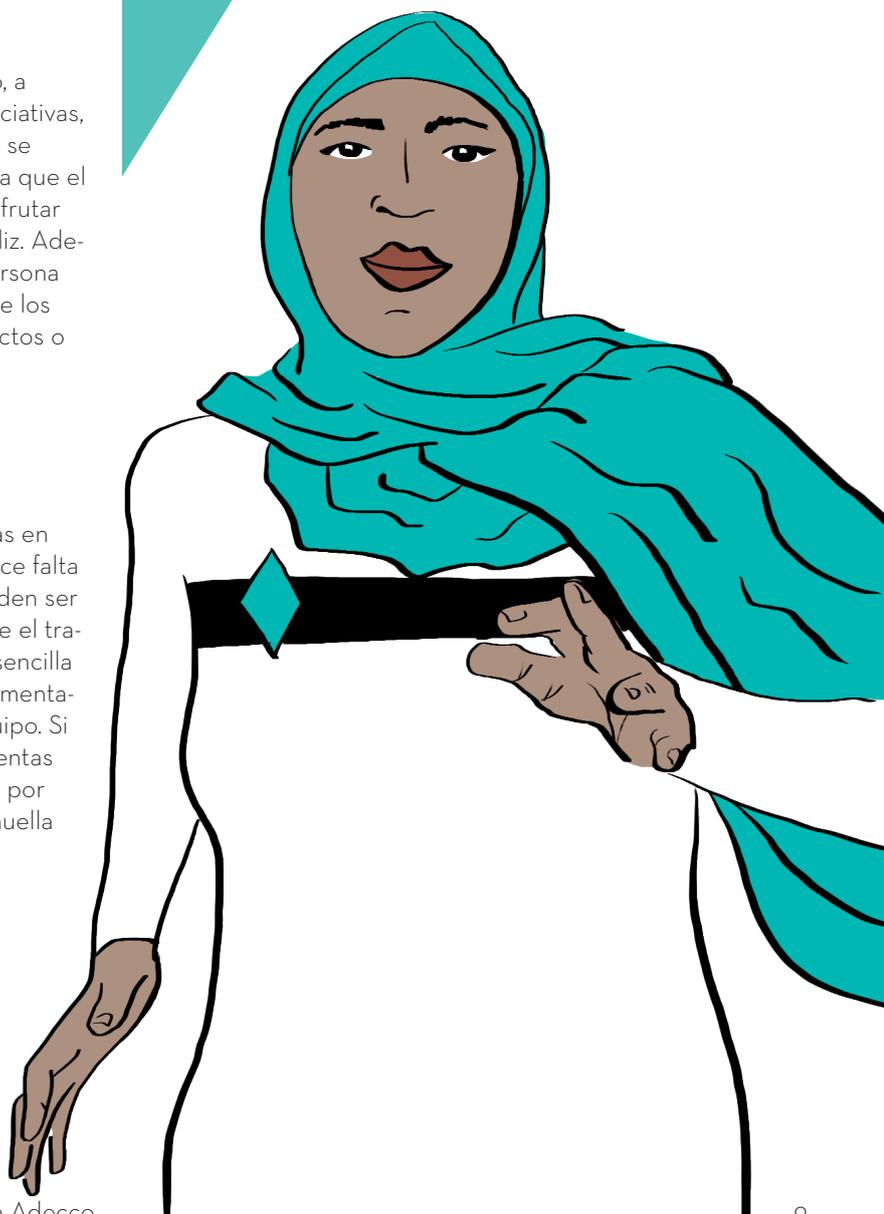
Lo más importante es perder el miedo, a ser rechazado, a hacer el ridículo o a molestar a los demás. Proponer iniciativas, independientemente de que se ejecuten o no, siempre se agradece: una iniciativa es mejor que ninguna. Recuerda que el “no” ya lo tienes y que si no arriesgas, nunca podrás disfrutar plenamente de lo que haces, sintiéndote realizado y feliz. Además, es importante entrenar la observación: ser una persona observadora ayuda a detectar mejor las necesidades de los demás y, por tanto, a proponer con atino nuevos proyectos o actividades.

## ¿Cómo explicarla en una entrevista de trabajo?

Es importante identificar experiencias laborales pasadas en las que contribuiste con alguna idea innovadora. No hace falta que sea un producto o servicio definido, si no que pueden ser un cambio de rutina o procedimiento que favoreció que el trabajo transcurriera más ágil o se optimizara: desde una sencilla pizarra en la que registrabas tu actividad hasta la implementación de una técnica que ahorra tiempo a todo el equipo. Si no encuentras ejemplos concretos y, siempre que te sientas identificado, puedes explicar que tienes ganas e ilusión por innovar, por aportar al proyecto común y por dejar tu huella creativa en todas las tareas que realices.

**“La iniciativa es un acto,  
no una palabra”.**

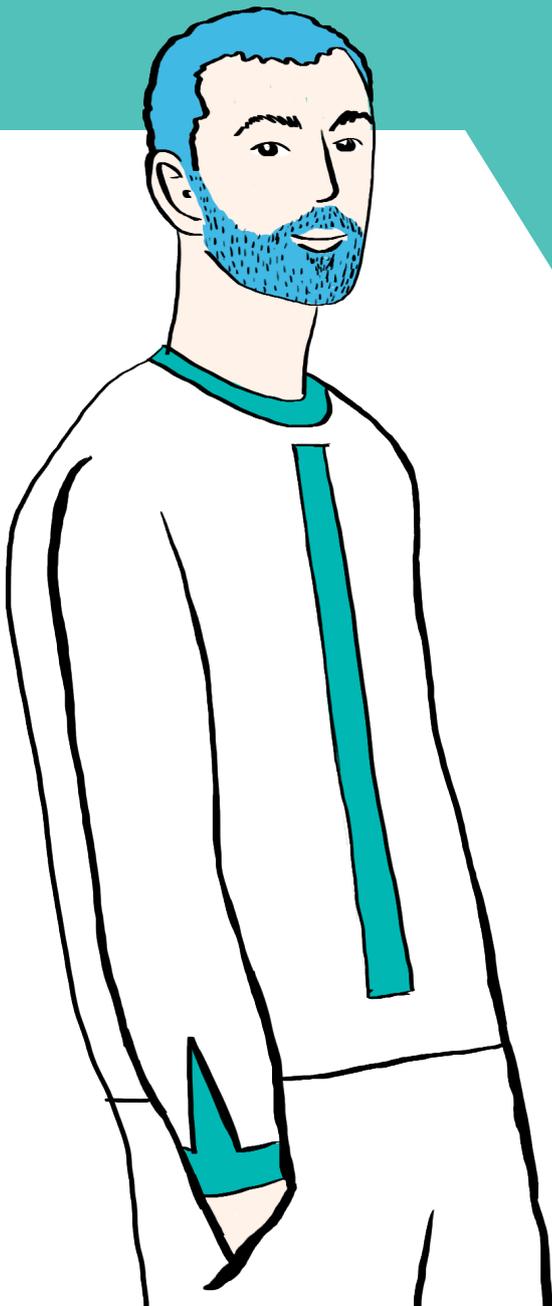
**Anónimo**



# CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN

**“No vas a quedarte sin trabajo, vas a quedarte sin el trabajo que haces ahora”.**

**Marc Vidal**



## ¿Qué es?

Se trata de la habilidad profesional para amoldarse de forma rápida y sencilla a una organización y/o puesto, interiorizar nuevos procedimientos y contar con un perfil transversal, capaz de realizar tareas diversas, según las necesidades empresariales. También se conoce en inglés con el nombre de *liquidity*, por la propiedad que tiene el líquido de adoptar diferentes formas, así como por la fluidez que le caracteriza, permitiéndole atravesar cualquier recoveco, por pequeño que sea. Los profesionales que se adaptan al cambio son capaces de desempeñar tareas que no coinciden al 100% con su perfil profesional, desenvolviéndose con soltura en situaciones inesperadas.

## ¿Por qué es importante para el empleo?

Las empresas atraviesan profundas transformaciones que afectan de lleno a sus procedimientos, estrategias y objetivos. Los puestos con funciones estancas y para toda la vida están ya en vías de extinción. Así, los trabajadores más demandados son precisamente los que se mueven de forma alineada con la empresa, mostrándose dispuestos a salir de su zona de confort y a asumir nuevos riesgos y responsabilidades.

## ¿Cómo desarrollarla?

Todos tenemos la capacidad para cambiar, pero no todos tenemos la misma apertura al cambio, que a veces nos despierta temor, incluso ansiedad. Sin embargo, la buena noticia es que puedes trabajar esta competencia y que hacerlo te ayudará, no solo en el entorno profesional, sino también en la vida privada. Lo primero que debes asimilar es que el cambio es la norma y no la excepción. Cuando afrontes una situación nueva y relativiza y piensa que la vida es precisamente una sucesión de cambios, algunos agradables y otros menos apetecibles. Lo que está claro es que, si los afrontas, saldrás siempre reforzado. Partiendo de esta premisa, puedes realizar ejercicios cotidianos que te ayudarán a desarrollar esta competencia. Resulta muy útil hacer un esfuerzo extra por mejorar tu candidatura a través de nuevos cursos y/o formaciones que te permitan “estar a la última” en tu puesto o sector.

## ¿Cómo explicarla en una entrevista de trabajo?

Lo primero es convencerte a ti mismo. Si no lo crees, no podrás proyectarlo. Una vez interiorizado, encuentra ejemplos cotidianos que demuestren que, lejos de asustarte, el cambio se antoja apasionante para ti. ¿Buscas nuevas aficiones y aventuras? ¿Te esfuerzas por mantener viva una meta? Si la respuesta es positiva, habrás encontrado sencillos indicadores que demuestran que eres una persona de mente abierta, sin aversión ni reticencias al cambio.

# CAPACIDAD DE APRENDIZAJE

## ¿Qué es?

El aprendizaje se define como el proceso de adquisición de nuevos conocimientos, valores, actitudes, destrezas, conductas y habilidades, a través de la observación, el razonamiento, la experiencia o el estudio. La capacidad de aprendizaje o "learnability" hace referencia a la voluntad y habilidad de los profesionales de adquirir nuevas habilidades y mejorar las existentes de forma continuada y permanente en el tiempo. Recientemente se empieza a hablar de aprendizaje democrático, que es el que se aplica a un grupo de trabajo y permite conocer diferentes perspectivas, analizarlas y llegar a un acuerdo común para que dicho aprendizaje sea más completo.

## ¿Por qué es importante para el empleo?

En una sociedad en constante transformación, los profesionales más valorados son los que demuestran estar siempre dispuestos al aprendizaje y a la mejora continua, para estar en sintonía con un entorno empresarial que cambia sus procesos y estrategias a pasos agigantados. Quizás una titulación te abra alguna puerta, pero se cerrará de un portazo si no integras el aprendizaje continuo en tu carrera profesional. Nunca se es demasiado mayor ni "demasiado nada" para seguir aprendiendo.

## ¿Cómo desarrollarla?

En nuestro día a día, las personas estamos constantemente aprendiendo, de forma natural e incluso involuntaria. Por tanto, para desarrollar esta habilidad en el entorno profesional basta con tener voluntad de hacerlo. En ti está la decisión de dar el paso y no conformarte con lo que ya sabes. Puedes potenciar esta habilidad de muchas formas. Empezando por la más evidente (realizar cursos y formaciones relacionados con tu sector/posición), pasando por otras más autodidactas como seguir a influencers (personas de referencia en tu área), leer, intercambiar opiniones con otros profesionales...

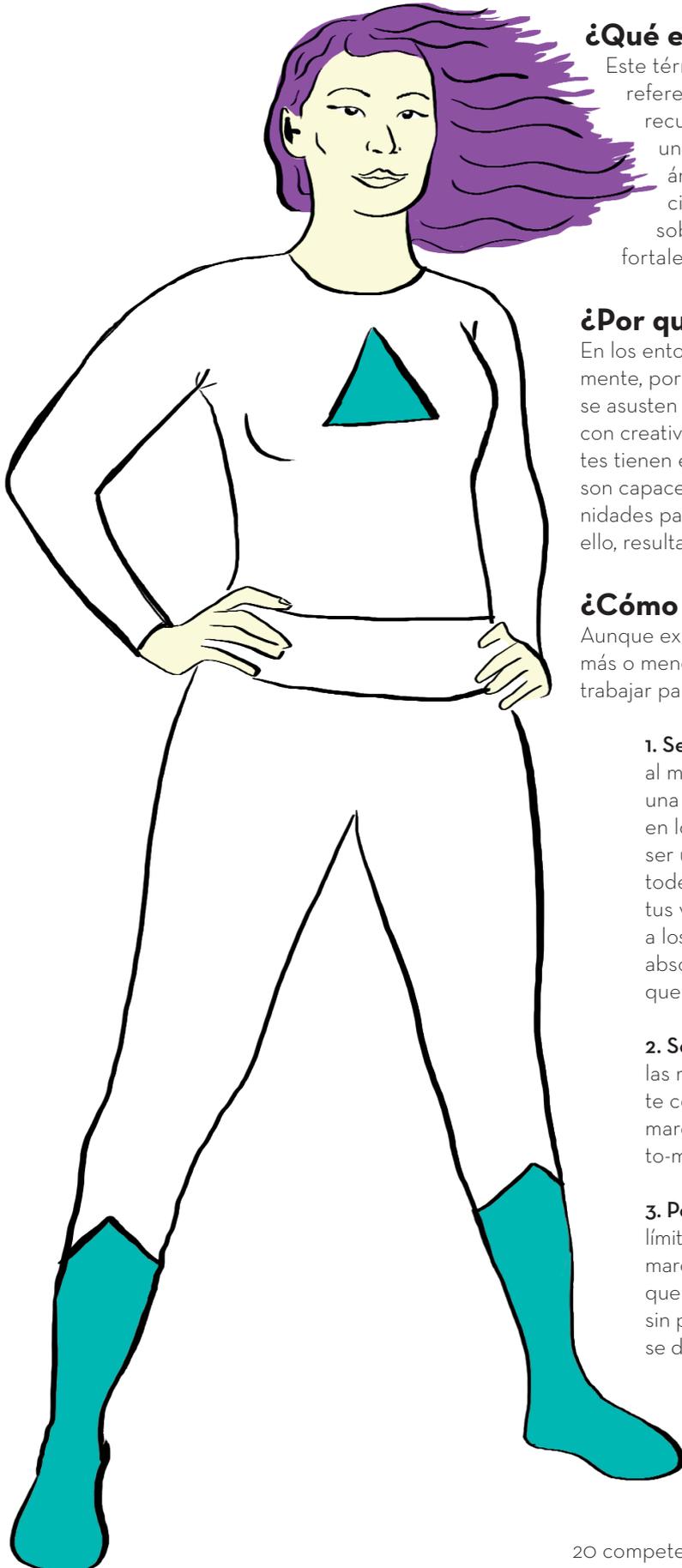
## ¿Cómo explicarla en una entrevista de trabajo?

Sin restarte valor, pero desde la humildad, explica que eres consciente de los cambios que se producen a tiempo real en el mercado en general y en tu sector en particular. Por ello, estarás siempre interesado y abierto al aprendizaje. Por supuesto, si has realizado recientemente alguna formación, resaltarás, y si eres seguidor de alguna web de referencia en tu sector, también puedes ponerlo en valor. Por ejemplo, si estás optando a un puesto en las finanzas, explica que sigues habitualmente el "blog salmón" para no quedarte atrás y estar al día de todo lo que acontece.

***"En el momento en el que te consideras experto en algo, dejas de serlo".***



# RESILIENCIA



## ¿Qué es?

Este término viene del mundo de la ingeniería y hace referencia a la capacidad que tienen los metales de recuperar su forma tras haberse aplicado sobre ellos una energía que causa deformación. Aplicada al ámbito de la psicología, se refiere al grado de capacidad humana para afrontar situaciones adversas y sobreponerse a ellas, así como a la facultad de salir fortalecido de las mismas.

## ¿Por qué es importante para el empleo?

En los entornos de trabajo las dificultades surgen constantemente, por lo que las empresas buscan profesionales que no se asusten ante la adversidad y que, además, sepan sortearla con creatividad, saliendo reforzados. Los profesionales resilientes tienen el control sobre sí mismos, aceptan los cambios y son capaces de transformar las dificultades en nuevas oportunidades para el crecimiento personal y empresarial. Por todo ello, resultan muy rentables para las organizaciones.

## ¿Cómo desarrollarla?

Aunque existe una predisposición inicial que nos orienta a ser más o menos resilientes, existen algunos hábitos que puedes trabajar para potenciar esta competencia:

- 1. Ser fiel a uno mismo.** Obrar según el propio criterio, al margen de la opinión de los demás, se convierte en una gran ventaja competitiva en momentos adversos, en los que las personas tendemos a paralizarnos. Para ser uno mismo es fundamental iniciar un proceso de autodescubrimiento, en el que aprendas a quererte, con tus virtudes y defectos, así como a “restar” importancia a los problemas. No es una tarea sencilla y requiere una absoluta toma de conciencia por parte de las personas que no están acostumbradas a ello.
- 2. Ser consciente de las limitaciones...** Sin renunciar a las metas ni perder de vista tus fortalezas, es importante conocer también las debilidades, lo que te permitirá marcarte objetivos realistas y asumibles en un corto-medio plazo.
- 3. Pero no perder de vista las metas, ¡nunca!...** tener límites realistas y conscientes no es obstáculo para no marcarse objetivos. Fijarse metas, por muy insignificantes que parezcan, te permite tomar las riendas de tus actos, sin perder el rumbo. Es importante que estas metas no se difuminen, independientemente de las situaciones adversas que aparezcan en tu vida, convirtiéndose, precisamente, en fuente de motivación para sortearlas.

**4. Practicar la atención selectiva.** Ante una situación abrumadora o difícil, como una enfermedad o una ruptura sentimental, es fundamental no permitir que tu vida gire en torno a ello. Hay que intentar poner el foco en otros horizontes: objetivos personales, familiares, amigos, etc. Mantenerse ocupado con otras actividades es un gran medio para desfijar la atención en la preocupación: deporte, actividades de ocio, aficiones...

**5. Utilizar el humor como recurso.** Nada como el sentido del humor para restar importancia a los problemas. No se trata de enmascararlos, sino de bromear sobre ellos, dentro de los límites del respeto y de la naturalidad. Este hábito se convierte en una práctica saludable que ayuda a distanciarse del conflicto y a liberar estrés.

**6. Confiar en aquellos que nos quieren.** No puedes cargar sobre tus hombros todo el peso emocional que un problema o desavenencia trae consigo. Compartirlos te libera de esta pesada carga, permitiendo, además, que otras personas te descubran otros puntos de vista para afrontar los problemas.

***“El mundo rompe a todos,  
y después, algunos se  
hacen fuertes en los  
lugares rotos”.***  
***Ernest Hemingway***

## **¿Cómo explicarla en una entrevista de trabajo?**

Si crees que eres una persona resiliente, es una buena idea ponerlo en valor. Explicar, mediante ejemplos prácticos, como has logrado sobreponerte ante situaciones difíciles en otros momentos de tu trayectoria profesional. Por ejemplo, cómo lograste entregar aquel proyecto en tiempo récord, cómo al quedarte sin empleo con la crisis optaste por formarte o cambiar de sector profesional...

# TOLERANCIA AL ESTRÉS

**“La mayor arma contra el estrés es nuestra capacidad para elegir un pensamiento sobre otro”.**

*William James*



## **¿Qué es?**

La tolerancia al estrés es el grado de tensión que nuestra mente puede tolerar sin derrumbarse, la capacidad para resistir ante eventos adversos que traen consigo sobrecarga de trabajo, plazos muy ajustados y otros inconvenientes. La tolerancia al estrés está muy ligada a la resiliencia descrita en el apartado anterior: cuanto más resilientes somos, mayor tolerancia al estrés demostramos.

## **¿Por qué es importante para el empleo?**

En un contexto de globalización y competencia sin precedentes, las empresas buscan ofrecer los mejores servicios a sus clientes, para lo que necesitan contar con profesionales dispuestos a trabajar con la máxima agilidad y eficiencia, diferenciándose de sus competidores a través de valores como la inmediatez, las soluciones eficaces y la excelencia. Para determinados sectores, especialmente dentro del área de servicios, ser capaz de trabajar bajo ciertos niveles de estrés y presión es fundamental para llegar a los objetivos marcados, habitualmente muy ambiciosos.

## **¿Cómo desarrollarla?**

La tolerancia al estrés se fomenta trabajando, sobre todo, la concentración y la relajación.

· Concentrarse implica prestar plena atención a la tarea en la que estás inmerso, para lo que es fundamental eliminar elementos distractores como el teléfono móvil o el periódico. Para obtener momentos de concentración de calidad es imprescindible hacer descansos entre tareas estresantes, de modo que puedas recuperarte y recargar las pilas.

Por otra parte, la relajación puede trabajarse con ejercicios básicos de respiración, que consisten, básicamente en inhalar lenta y profundamente y mantener la respiración unos segundos -sacando tripa-, para después expulsar el aire lentamente.

## **¿Cómo explicarla en una entrevista de trabajo?**

Profesionales que han trabajado como camareros, teleoperadores y otras ocupaciones, fundamentalmente en el área de atención al cliente, tendrán fácil explicar en una entrevista que están habituados a tolerar el estrés y a trabajar bajo presión, lidiando con reclamaciones, quejas y otras peticiones con poco margen de maniobra. Si nunca has tenido estas experiencias profesionales, pero te sientes seguro y capacitado para ello, es también buena idea que lo resaltes. Hay personas, incluso, que se sienten más cómodas trabajando bajo ciertos niveles de tensión, que les llevan a ser más creativas y resolutivas.

# PLANIFICACIÓN

## ¿Qué es?

Es la capacidad para establecer un plan, con un método y un proceso definido, que lleve a lograr unos determinados objetivos en un periodo de tiempo.

## ¿Por qué es importante para el empleo?

Porque siguen unos pasos que previamente han reflexionado y madurado. Por ello, logran de forma más ágil y eficiente sus objetivos, entregando el trabajo a tiempo, y con una mayor calidad. Tienen capacidad de no dispersarse con los imprevistos y afrontarlos con solvencia. Por otra parte, la incertidumbre del mercado laboral exige organización. Avanzamos hacia un nuevo mercado en el que los empresarios ya no comprarán el tiempo de sus empleados, sino su valor añadido. Se trabajará en base a los resultados conseguidos, por lo que planificar se convierte en un valor incalculable.

## ¿Cómo desarrollarla?

Algunas personas son planificadas de forma natural y otras necesitan entrenarse, pero todos podemos mejorar si nos esforzamos. Estas son algunas claves:

- **Hacer un checklist de tareas:** desde las más generales a las más concretas e ir tachándolas a medida que las cumplas.
- **Priorizar las tareas del checklist:** ordenarlas de la más importante a la menos trascendente, de modo que abordes en primer lugar lo que corre más prisa.
- **Diferenciar lo importante de lo urgente.** Existen multitud de tareas importantes, pero algunas necesitan finiquitarse antes que otras. Es importante identificar estas tareas más urgentes y darles salida.
- **Utilizar un calendario,** en el que anotes los plazos y tareas pendientes. La mayoría de aplicaciones móviles permiten, además, programar alertas que te avisarán.
- **No procrastinar.** No dejar para mañana lo que puedes hacer hoy. Es fundamental afrontar cuanto antes lo que menos te agrada; crecerá tu satisfacción personal y te asegurarás de que no se queda en el checklist de pendientes.
- **Mantener el orden físico en el entorno de trabajo.** Mantener un entorno limpio y despejado te ayudará a sentirte más cómodos y a planificar con más facilidad tu trabajo.

## ¿Cómo explicarla en una entrevista de trabajo?

No debes asegurar que eres una persona metódica si no lo eres, pero sí puedes reflejar tu intencionalidad de serlo. Por ejemplo, lo expuesto en el apartado anterior: "creo que no soy la persona más planificada y ordenada del mundo, pero tengo mis herramientas para organizar mis objetivos".

**“Los planes son inútiles; la planificación lo es todo”.**

*Eisenhower*



# COMPETENCIAS DIGITALES

**“No es que la tecnología pueda cambiar nuestra vida, es que ya lo está haciendo”.**

## ¿Qué es?

Se definen como el conjunto de habilidades y conocimientos que posibilitan el uso correcto, eficiente, crítico y seguro de las tecnologías de la información. Hace ya tiempo que dejaron de ser una competencia exclusiva de las profesiones tecnológicas o de comunicación, para convertirse en un activo que se presupone a los profesionales de cualquier sector.

## ¿Por qué es importante para el empleo?

El mercado laboral del presente y futuro ya no se concibe sin la tecnología y prácticamente cualquier puesto de trabajo exige intuición tecnológica. Es más, las TIC están ya integradas en todas las fases de la búsqueda de empleo: desde las ofertas a través de portales, Redes sociales y apps, hasta la ejecución de las propias tareas, que tienden a exigir el manejo de nuevas herramientas tecnológicas y/o rutinas digitales. Hoy se demandan profesionales que acrediten conocimiento tecnológico, pero también valores, actitudes y uso responsable de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

El uso de dispositivos como el PC, la tableta o el móvil, se da por hecho, máxime cuando la tendencia es la paulatina supresión de los espacios físicos y la apuesta por el trabajo en remoto. Con el tiempo, las empresas ya no comprarán el tiempo de los empleados, sino que estarán más interesadas en comprar su valor. En otras palabras, en algunos sectores desaparecerán las jornadas de trabajo tal como hoy las conocemos y las personas pasaremos a trabajar por objetivos (algo que hoy en día ya se está produciendo).

Independientemente de la posibilidad de realizar el trabajo de forma telemática, es necesario recalcar que las competencias digitales son imprescindibles para cualquier puesto al que estés optando. Por ejemplo, con la irrupción del llamado Internet de las cosas (IoT), que permite que todo esté conectado, cada vez más utensilios de limpieza incorporan conexión a red y permiten ser programados a través de Aplicaciones de software. Con el tiempo, un operario de limpieza habrá de saber controlar y manejar eficientemente los mismos.

## ¿Cómo desarrollarla?

La ausencia de competencias digitales no solo impide el acceso a ofertas de empleo publicadas en internet, sino que es una de las principales causas de descarte en un proceso de selección. Por tanto, quien no maneje con fluidez dispositivos como el



móvil, el pc, incluyendo la Ofimática y otros programas de uso extendido, correrá un elevado riesgo de exclusión en esta nueva era tecnológica. Desarrollar competencias digitales implica asumir esta premisa y ser conscientes de que ya no son una opción, sino un imperativo para sobrevivir en el mercado laboral de este siglo.

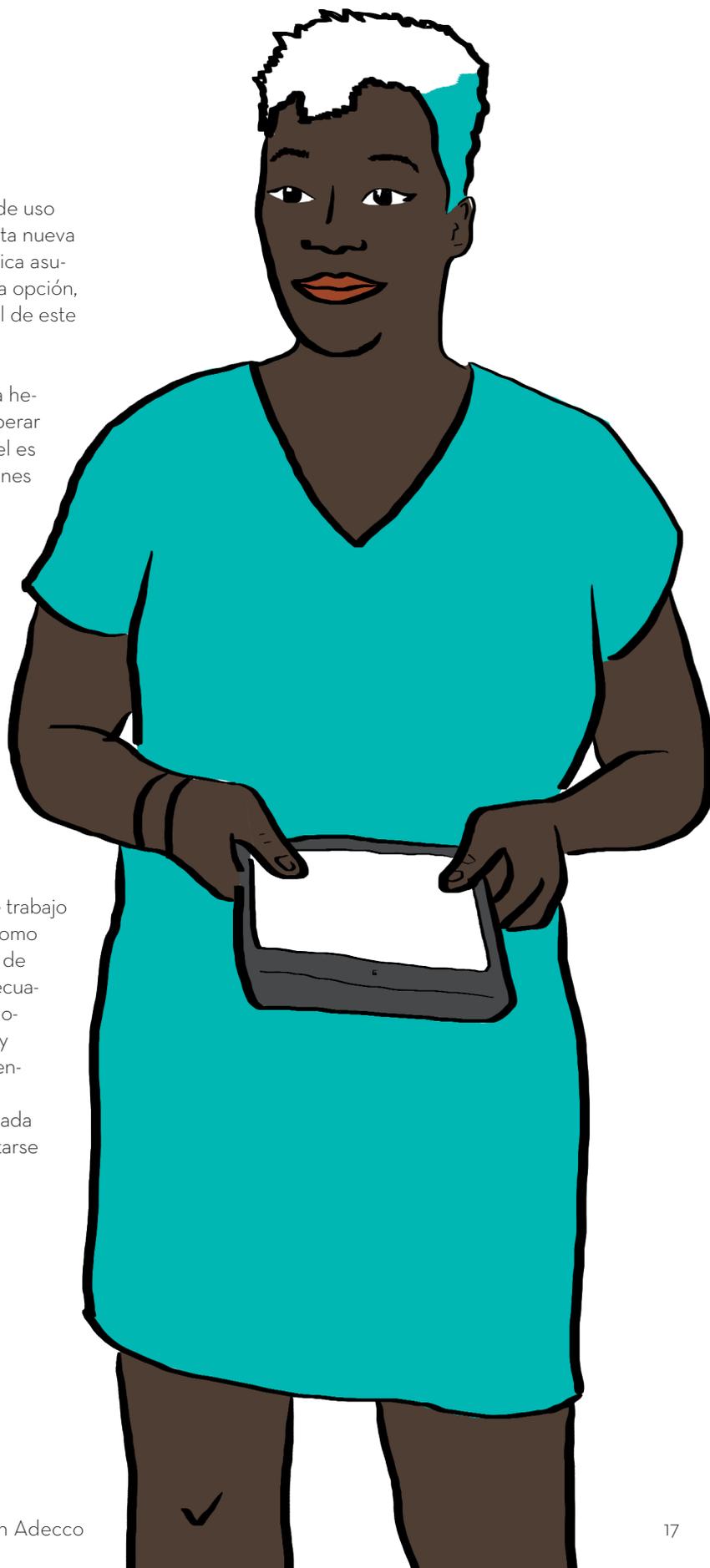
La tecnología no puede ser causa de exclusión, sino una herramienta a nuestro servicio que empodera, ayuda a superar conflictos y a descubrir nuevas oportunidades. Si tu nivel es bajo, lo mejor es empezar por realizar cursos y formaciones que te introduzcan en este ámbito.

El Servicio Público de Empleo Estatal pone a tu disposición [formación gratuita en competencias digitales](#).

Asimismo, si procede, es importante acercarte a tus hijos, nietos y otros familiares y preguntarles sin miedo. Puedes empezar por tareas sencillas en el móvil, verás que pronto le cogerás el gusto y no podrás vivir sin ellas.

### **¿Cómo explicarla en una entrevista de trabajo?**

Estas competencias solo pueden demostrarse con hechos: lo más recomendable es acudir a la entrevista de trabajo acreditando cursos y formaciones en materia digital, así como poner en valor funciones que realizaste en otros puestos de trabajo que implicaban el uso de la tecnología. El uso adecuado de Redes sociales también es un indicador de tus conocimientos digitales, por lo que tener un perfil profesional y activo en plataformas como LinkedIn se valora positivamente. Del mismo modo, puede ser perjudicial tener un perfil abierto en Facebook, con fotos privadas que den demasiada información no profesional sobre ti, pues podría interpretarse como falta de discreción.



# COMUNICACIÓN EFICAZ

**“Lo que no se comunica  
no existe”.**  
*Dicho popular*

## ¿Qué es?

Se refiere a la habilidad para transmitir y hacer entender una información, pensamiento o parecer a una o varias personas, así como la capacidad para comprender las ideas de los otros interlocutores. Los profesionales que comunican eficazmente aciertan en la forma de transmitir sus mensajes y saben qué decir, cuándo decirlo y a quién, con lo que su credibilidad resulta siempre superior.

## ¿Por qué es importante para el empleo?

En un entorno complejo y globalizado, se trata de una de las cualidades más valoradas por las empresas, en la medida en que las personas que se comunican bien tienen una mayor capacidad para provocar o influir en los demás, abriendo la empresa a nuevos horizontes y convirtiéndose en candidatos idóneos para promocionar a puestos de responsabilidad. De un modo más específico, es una capacidad básica para puestos dentro del área comercial y/o de atención al cliente, en los que una comunicación eficaz permite posicionar de forma ágil productos y servicios, así como fidelizar a la cartera de clientes. La comunicación eficaz es, además, una de las principales características del liderazgo empresarial, y se asocia a profesionales que consiguen desarrollar su máximo potencial y el de la empresa para la que trabajan.

## ¿Cómo desarrollarla?

La comunicación eficaz es una de las asignaturas pendientes de los profesionales en nuestro país y uno de los hábitos que debes cultivar si deseas tener éxito en el mercado laboral del siglo XXI. Aunque lo ideal es entrenar esta capacidad desde las edades más tempranas, existen unas reglas básicas que todo profesional debe ejercitar:

- Escuchar. La escucha activa implica dejar hablar a la otra persona sin calificarla ni juzgarla. Escuchar también implica interesarte por lo que la otra persona transmite y memorizarlo, de modo que cuando hables con ella la próxima vez, recuerdes detalles de la conversación y tu interlocutor sienta que le prestaste atención.
- Aceptar la diferencia. Es posible que la persona con la que estás dialogando tenga opiniones completamente divergentes a las tuyas, pero no por ello son peores ni mejores, sino fruto de unas vivencias y un bagaje cultural distinto. Respeta a la persona que tienes delante, aceptando sus diferencias, sin descalificarla ni atacarla. La clave es despojarte de tus prejuicios y buscar un equilibrio para llegar a un acuerdo ventajoso para ambas partes.



- Asertividad. Es el valor moral por excelencia para entablar relaciones interpersonales basadas en el respeto, la sinceridad y la confianza. Podríamos calificarla como el punto intermedio entre la agresividad y la pasividad, es decir un comportamiento equilibrado, justo e idóneo. Ser asertivo implica ser honesto y hacer valer tu opinión sin herir a la persona que tienes delante, no decir siempre lo que el otro quiere oír y relativizar los pensamientos y emociones, huyendo de criterios absolutistas e inamovibles.

- Lenguaje corporal. Tu expresión al comunicarte es a veces más importante que las palabras. Sonreír, mirar a los ojos o no atender el móvil cuando estás manteniendo una conversación, son indicadores de respeto hacia la persona que tienes delante.

## ¿Cómo explicarla en una entrevista de trabajo?

Esta competencia puede demostrarse en el mismo momento de la entrevista de trabajo, adoptando las reglas expuestas en el apartado anterior. De un modo más específico, podemos enumerar las siguientes recomendaciones:

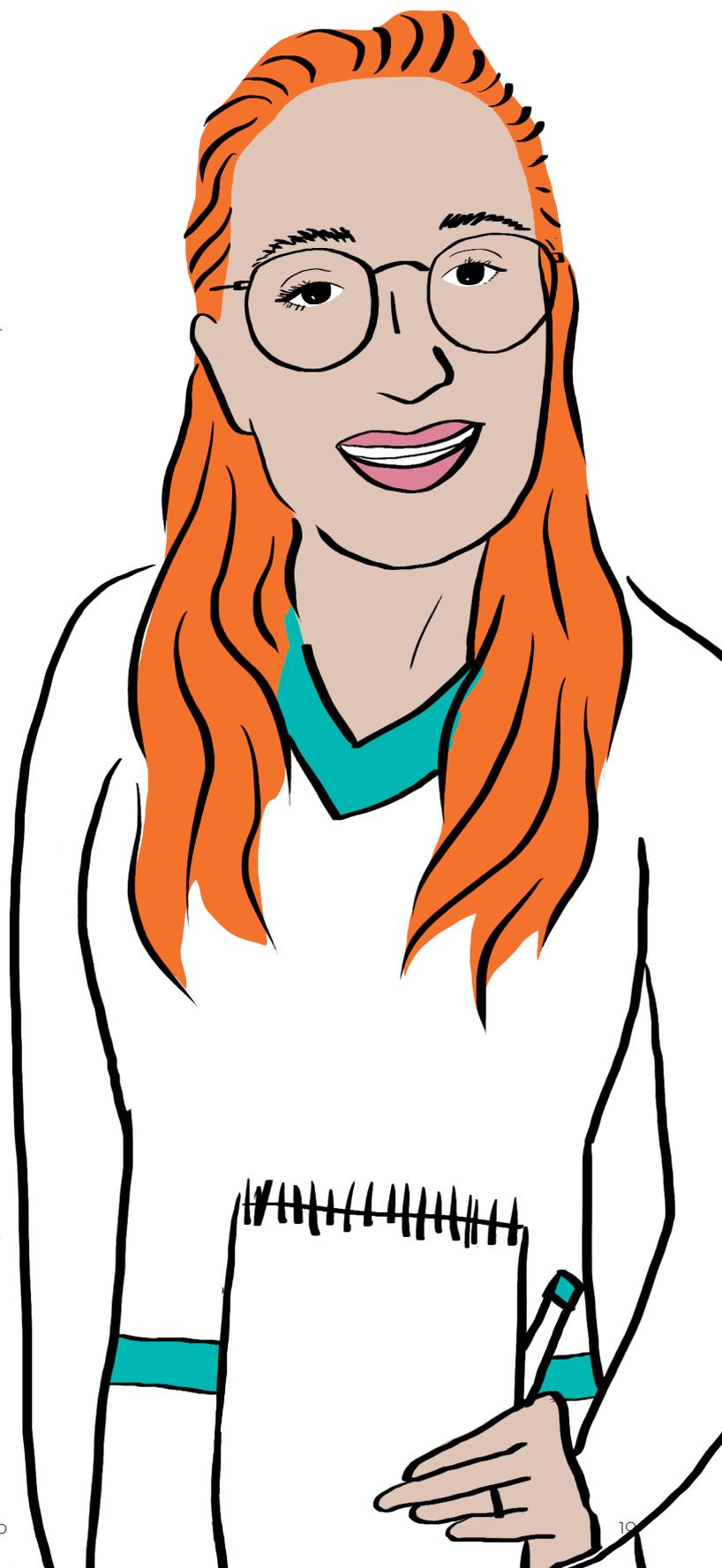
- Saludar con seguridad al entrevistador. Si te extiende la mano, acéptala de forma enérgica (no agresiva). Mira a los ojos en todo momento.

- Utilizar un tono de voz adecuado. Es importante no hablar muy alto, puede resultar intimidatorio, pero tampoco demasiado bajo, pues denota inseguridad.

- No interrumpir. Deja que el entrevistador sea quien guíe la conversación y habla cuando te dé la palabra.

- Ir documentado, pero preguntar tus dudas. Hacer preguntas sobre la empresa denota interés en el puesto de trabajo, pero es importante saber cómo hacerlo. No es lo mismo preguntar ¿cuánto pagarías? que formular la cuestión de otro modo: ¿cuál es el rango salarial del puesto? Lo segundo resulta menos intrusivo y más respetuoso.

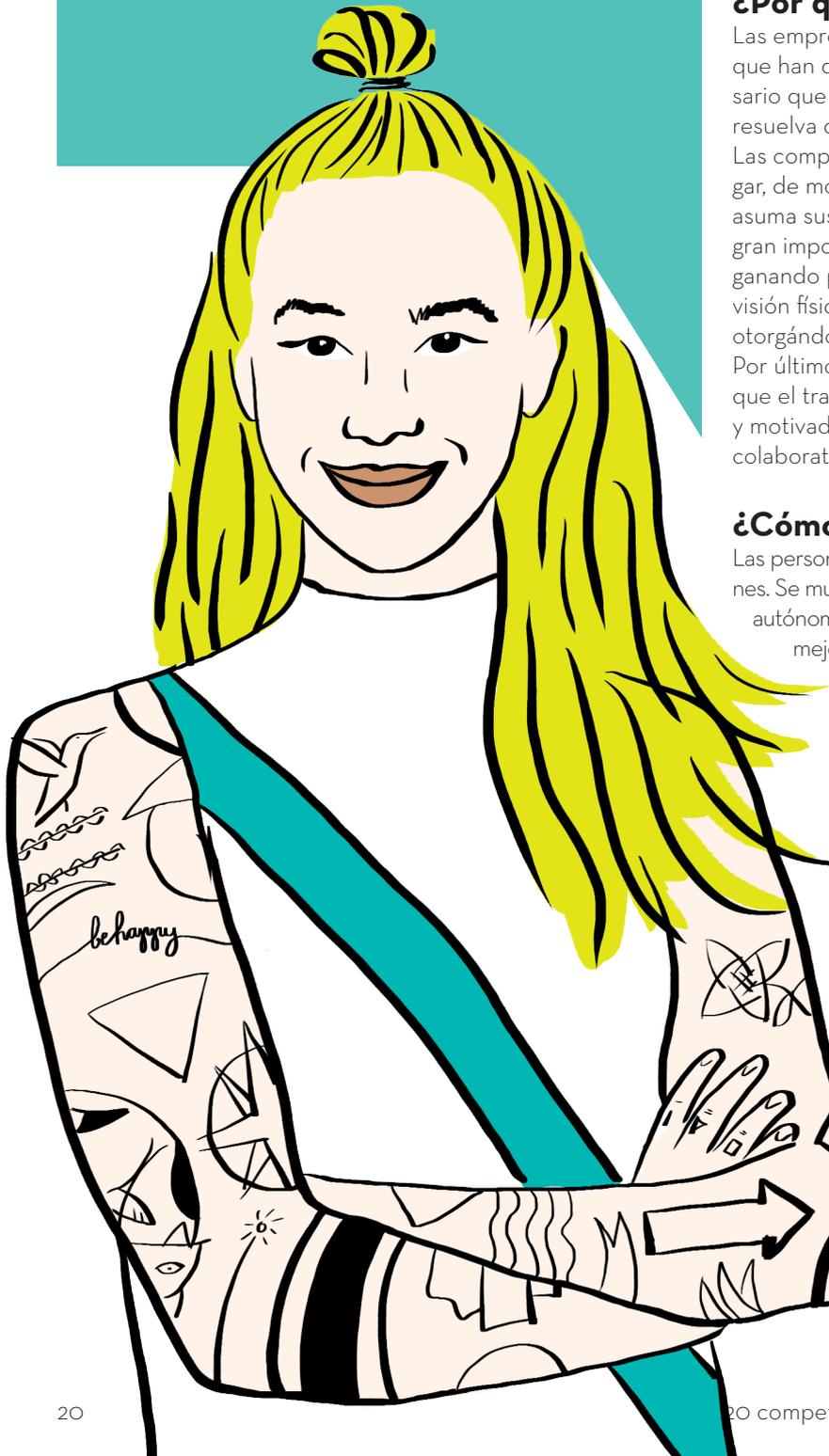
- Imagen. Es parte indisoluble de la comunicación. Cuidar tu imagen, tu aseo, tu vestimenta, forma parte del lenguaje no verbal y dice mucho de la persona: su autoestima, sus intereses, etc.



# AUTONOMÍA

**“La autonomía no es algo que uno encuentra, es algo que uno crea”.**

**Thomas Szasz**



## **¿Qué es?**

Es la capacidad para realizar funciones de forma eficiente y en los plazos establecidos, de forma independiente y sin la necesidad de una supervisión continua por parte de los superiores. Los empleados autónomos se responsabilizan en primera persona de sus funciones, asumen el control de su puesto de trabajo y solo acuden a sus jefes cuando es realmente necesario.

## **¿Por qué es importante para el empleo?**

Las empresas se asimilan a engranajes compuestos de piezas que han de encajar de forma equilibrada; para ello, es necesario que cada empleado se responsabilice de sus tareas y las resuelva de forma independiente, sin sobrecargar a los demás. Las compañías buscan profesionales en los que puedan delegar, de modo que cada cual, en función de su puesto y/o cargo, asuma sus funciones resolutivamente. La autonomía cobra una gran importancia en un contexto en el que el teletrabajo va ganando posiciones y cada vez es menos necesaria la supervisión física a profesionales: la tendencia es a confiar en ellos, otorgándoles autonomía, a través del trabajo por objetivos. Por último, las empresas son cada vez más conscientes de que el trabajador autónomo se muestra más comprometido y motivado con la cultura corporativa, lo que genera equipos colaborativos que consiguen mejores resultados.

## **¿Cómo desarrollarla?**

Las personas autónomas son dueñas de sus iniciativas y decisiones. Se muestran seguras de sí mismas en sus acciones. Ser más autónomo en el empleo implica esforzarse por ser cada vez mejor profesional, profundizando en las tareas y tratando de resolverlas con el mayor conocimiento. La autoestima, además, es un atributo a ejercitar: haz un listado de tus cualidades positivas y céntrate en ellas, desechando los discursos y pensamientos de fracaso.

## **¿Cómo explicarla en una entrevista de trabajo?**

Explica que te encantaría desempeñar un puesto con la máxima autonomía posible, aunque por supuesto con la guía e indicaciones de tu superior o superiores directos. Que te sientas capaz de ello y que crees que es la mejor forma de que el trabajo salga adelante, sin que ello entre en conflicto con el trabajo en equipo. Si tienes experiencias laborales anteriores en las que realizabas tu trabajo de forma independiente, destácalas. Transmitirás seguridad y confianza.

# LEALTAD ORGANIZACIONAL

## ¿Qué es?

Se refiere a la capacidad de los empleados para desarrollar fidelidad hacia el proyecto empresarial, asumiendo un compromiso que trasciende lo profesional para calar en lo personal.

## ¿Por qué es importante para el empleo?

Aunque se trata de un atributo que depende mucho de la política empresarial, las organizaciones buscan profesionales que tengan predisposición y voluntad para vincularse con el proyecto, en un contexto en el que muchos sectores sufren altos índices de rotación, absentismo o fugas de información hacia la competencia, entre otros.

## ¿Cómo desarrollarla?

Como anticipábamos, la lealtad es una competencia que depende en gran medida del trato que la empresa ofrezca a sus trabajadores. Sin embargo, los empleados también podemos poner de nuestra parte para comprometernos al máximo con el proyecto empresarial. Una de las técnicas que está cobrando mayor fuerza es el job crafting o convertir el puesto de trabajo que realizamos con el que deseábamos tener. Dicho de otro modo, es posible que tus tareas no son las que a priori hubieras soñado, pero sí puedes modificar tu percepción para extraer la parte más positiva, reinterpretándolas e incorporando nuevas motivaciones e intereses. Por ejemplo, un profesional del sector de la limpieza podría ver su trabajo como desagradecido y alienante o bien como un activo imprescindible para el funcionamiento de un negocio, la captación de clientes y la reputación corporativa. Cambiando tu percepción, sin darte cuenta, incorporarás nuevas rutinas de trabajo más eficientes y obtendrás una mejor valoración por parte de tus todos.

## ¿Cómo explicarla en una entrevista de trabajo?

Si quieres inspirar confianza a la empresa y transmitirle lealtad, no dudes en atender a estas pautas:

- Acude documentado a la entrevista de trabajo. Recaba toda la información que puedas sobre la empresa, su misión, visión y valores. De este modo, el reclutador te percibirá como alguien de su equipo desde el principio y podrás orientar mejor tus respuestas.

- Transmite tu interés por incorporarte a la plantilla. Comenta que te sientes muy alineado con la visión y valores de la empresa y que te encantaría continuar tu carrera profesional en ese entorno.

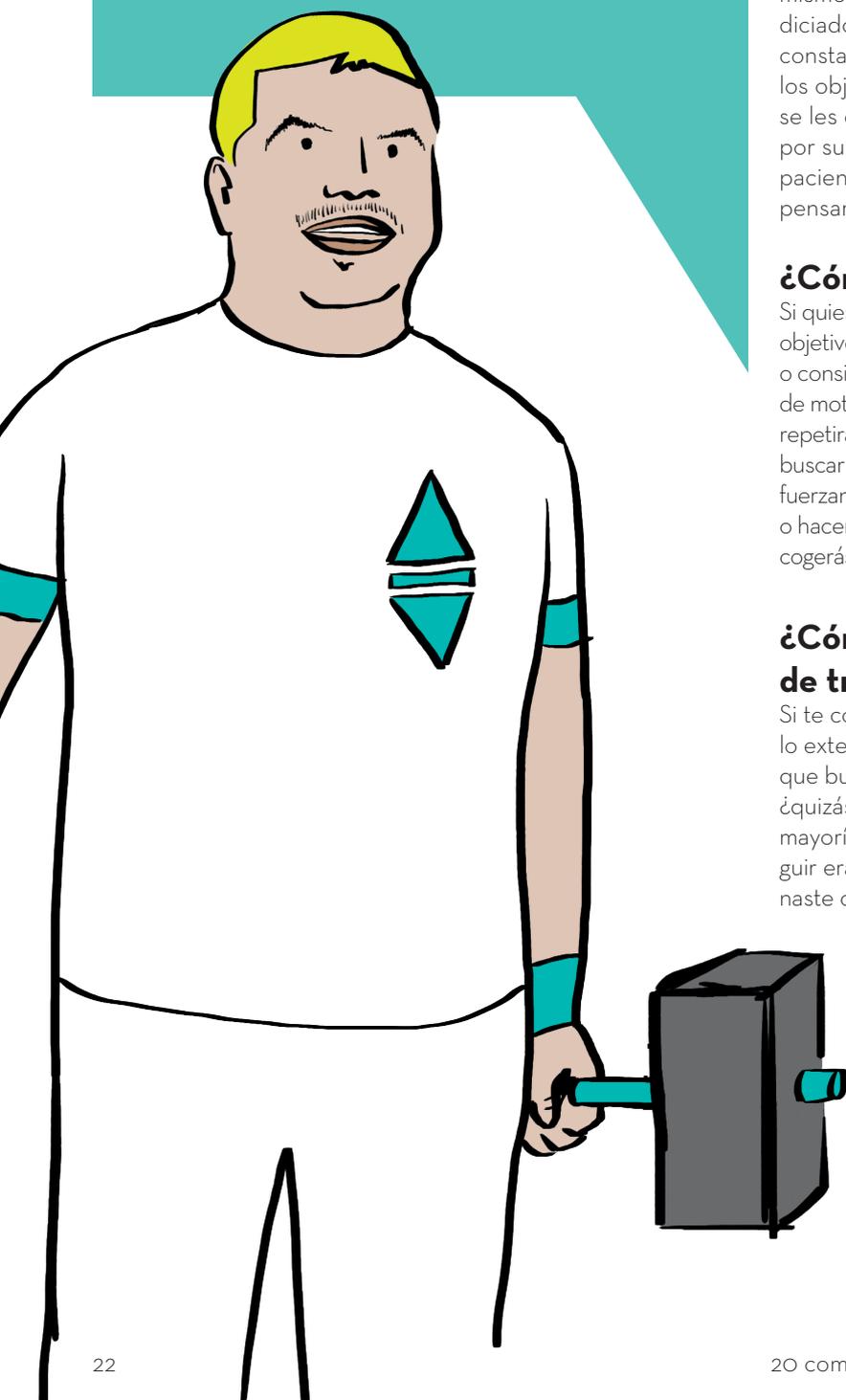
***“La lealtad es lo que dirige a los hombres para que hagan siempre lo mejor”.***

***Alfonso X El Sabio***



# PERSEVERANCIA

**“¡Ay de los que luchan toda la vida! Esos son los imprescindibles”.**  
**Bertolt Brecht**



## ¿Qué es?

Se define como la firmeza y constancia en la manera de obrar, para llegar a unos objetivos determinados. Las personas perseverantes no se rinden fácilmente, son pacientes, no renuncian a sus metas y buscan diferentes caminos para llegar a ellas.

## ¿Por qué es importante para el empleo?

En un entorno tan competitivo como el actual, es necesario ser constante y metódico para encontrar un puesto de trabajo adecuado a las necesidades y expectativas personales. Del mismo modo, la perseverancia es uno de los atributos más codiciados por los reclutadores, conscientes de que las personas constantes tendrán la fuerza interior para insistir hasta alcanzar los objetivos empresariales. A los profesionales perseverantes se les conoce en el lenguaje coloquial como “hormiguitas”, por su metáfora con la famosa fábula: trabajan con esfuerzo, paciencia y afán, sorteando dificultades pero motivándose al pensaren los resultados que conseguirán en el largo plazo.

## ¿Cómo desarrollarla?

Si quieres entrenar esta competencia lo mejor es que visualices tu objetivo. Por ejemplo, imagínate a ti mismo aprobando ese examen o consiguiendo el trabajo que tanto ansías. Que esa imagen te sirva de motivación para establecer un plan, un “checklist” de tareas que repetirás todos los días para conseguirlo. Además, puede ser útil buscar la constancia a través del deporte. Los deportistas se esfuerzan por alcanzar objetivos. Por ejemplo, ponte el reto de correr o hacer abdominales: al principio te costará mucho pero pronto cogerás soltura.

## ¿Cómo explicarla en una entrevista de trabajo?

Si te consideras una persona perseverante, es buena idea que lo exteriorices en el cara a cara con el reclutador. Lo mejor es que busques ejemplos en experiencias profesionales pasadas: ¿quizás te esforzaste en pensar nuevos escenarios cuando la mayoría daba el proyecto por perdido? ¿los objetivos a conseguir eran muy ambiciosos pero con esfuerzo y tesón los terminaste consiguiendo? Si tienes una discapacidad, seguramente eres perseverante aunque no seas consciente de ello. Las personas con discapacidad están acostumbradas a convivir con dificultades adicionales que les impulsan a ser resolutivos, creativos y constantes. Juan Manuel Montilla, “El Langui”, embajador de la Fundación Adecco, siempre cuenta una anécdota: desde pequeño, tardaba mucho más que los demás en una tarea tan cotidiana como ponerse los calcetines. En lugar de pedir ayuda, se esforzaba y perseveraba hasta que lo conseguía por sí mismo, lo que le terminó convirtiendo en una persona más autónoma con mayor confianza en sí mismo y mejor valoración por parte de los demás.

# ORIENTACIÓN A RESULTADOS

## ¿Qué es?

Se trata de la capacidad para dirigir todos los actos y esfuerzos hacia la meta deseada. Los profesionales que se orientan a resultados “no dan palos de ciego”, saben diferenciar lo urgente de lo importante, priorizan con criterio y cumplen con los objetivos en los plazos establecidos.

## ¿Por qué es importante para el empleo?

Orientarse a resultados es sinónimo de eficiencia y si algo buscan las empresas es personas eficientes, que aprovechen su jornada de trabajo, sin tiempos muertos ni “presentismo”, poniendo el foco en sus objetivos.

## ¿Cómo desarrollarla?

Para orientarte a resultados, tienes que trabajar la planificación, establecer un método de trabajo y unos pasos definidos para alcanzar tus propósitos. Por ejemplo, si tu objetivo es tener un perfil optimizado en LinkedIn, una buena idea es establecer un calendario, con fecha de cierre, en la que habrás tenido que conseguir una serie de objetivos: un número determinado de contactos, al menos una interacción de calidad a la semana, etc. En este proceso es importante cumplir con el planning y trabajar la concentración, eliminando todos los distractores, especialmente el teléfono móvil (puedes tenerlo encendido para escucharlo pero no justo al lado), los ruidos y otros objetos que generan desorden en tu espacio de trabajo. Nuevamente, es fundamental que no pierdas de vista tus objetivos, que te visualices consiguiendo lo que quieres y que esto te sirva como motor.

## ¿Cómo explicarla en una entrevista de trabajo?

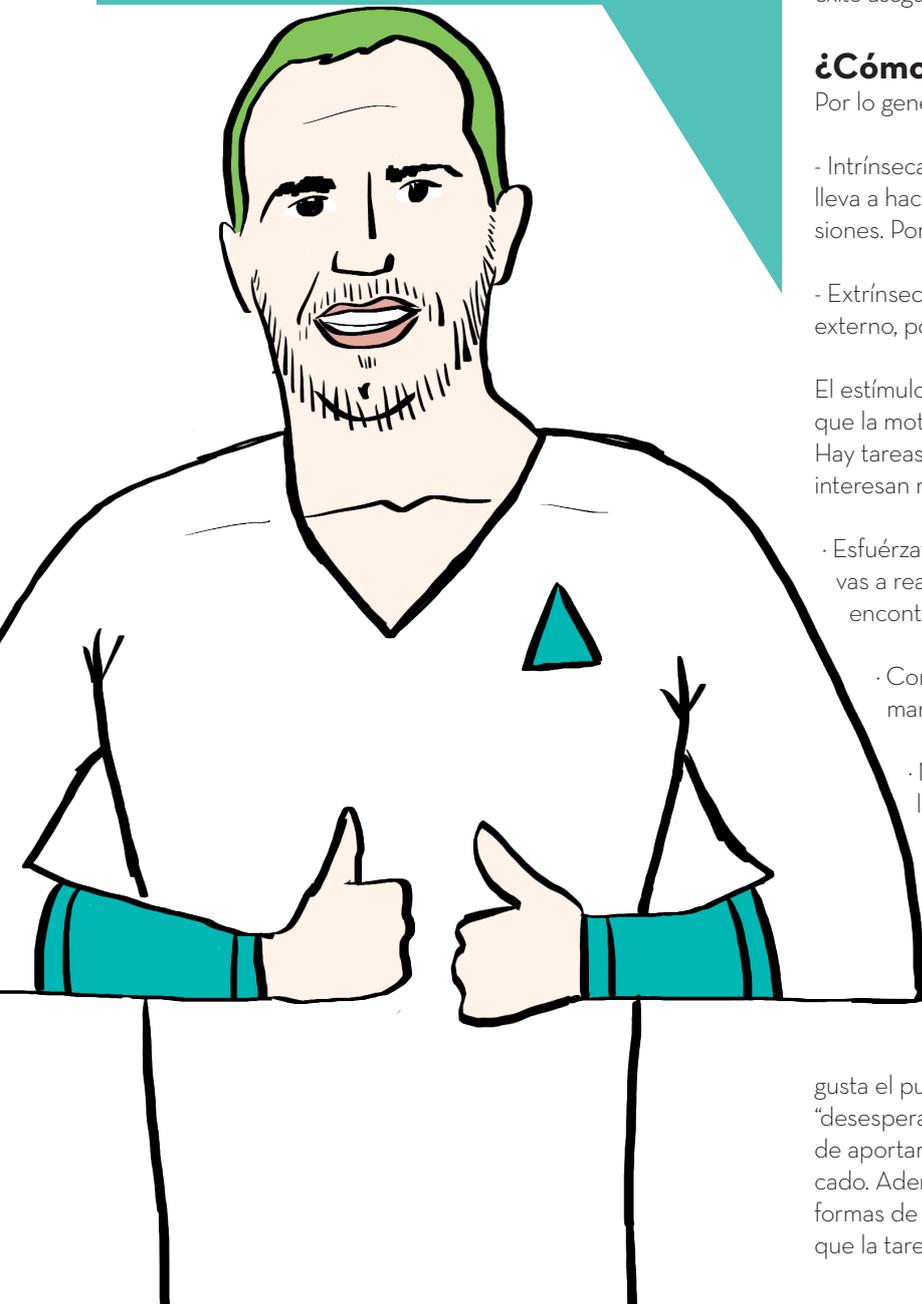
Una persona que se orienta a resultados es en realidad una persona práctica. Busca ejemplos en tu vida cotidiana que demuestren este pragmatismo. Comenta que, siempre que trabajas, te marcas una hoja ruta. Que en todos tus proyectos tienes en mente el objetivo final y que, sin dejar de prestar atención a los detalles, te esfuerzas por cumplir los plazos sin sacrificar la calidad el trabajo.

**“Que todo lo que hagas  
tenga siempre un porqué”.**  
Anónimo



# MOTIVACIÓN

**“Solo tendrás éxito si crees que puedes tenerlo”.**  
*Dicho popular*



## ¿Qué es?

La palabra motivación, como su propio nombre indica, expresa la “causa del movimiento” y se traduce en el énfasis o empeño que ponemos en la realización de una tarea determinada. Todas las personas tenemos unos intereses y unas aficiones que nos “mueven” y es esta motivación la que nos impulsa a esforzarnos y a dar lo mejor de nosotros mismos.

## ¿Por qué es importante para el empleo?

Los trabajadores motivados “ganan el partido en el vestuario”, es decir, tienen la actitud y la predisposición adecuadas para finalizar con solvencia cualquier tarea. Por ello las empresas quieren rodearse de personas motivadas, conscientes de que tendrán, al menos, parte del éxito asegurado en cualquier proyecto en el que se embarquen.

## ¿Cómo desarrollarla?

Por lo general, existen 2 tipos de motivación

- Intrínseca → es la que nace dentro de uno mismo y la que nos lleva a hacer las cosas por pura satisfacción personal, sin pretensiones. Por ejemplo, aficiones como la lectura o el cine.
- Extrínseca → es la que se produce como respuesta a un estímulo externo, por ejemplo, una recompensa.

El estímulo externo puede desaparecer y con él la motivación; así que la motivación intrínseca es mucho más poderosa y duradera. Hay tareas que nos motivan de forma natural y otras que nos interesan menos, pero podemos trabajarlas:

- Esfuérzate por encontrar 3 aspectos positivos de la tarea que vas a realizar. Todo en la vida tiene su parte buena y debes encontrarla. Céntrate en esas visiones positivas.
- Convierte la tarea en un reto y márcate objetivos. Es una manera de autoincentivarte.
- No procrastines las tareas que no te gustan, es decir, no las aparques para otro momento. Sencillamente, empieza a hacerlas. Una vez iniciado el camino, es más sencillo mantener la inercia y descubrir sobre la marcha motivaciones que no habías contemplado.

## ¿Cómo explicarla en una entrevista de trabajo?

Lo más importante es demostrar entusiasmo. Si te gusta el puesto, manifiéstalo abiertamente. No se trata de parecer “desesperado” por trabajar, pero sí ilusionado ante la posibilidad de aportar tu talento a un proyecto con el que te sientas identificado. Además, si procede, comenta que tratas de buscar siempre formas de autoincentivarte e inspirarte, independientemente de que la tarea concreta te atraiga más o menos.

# EMPATÍA

## ¿Qué es?

La empatía es la capacidad para comprender, compartir y experimentar los sentimientos y emociones de otras personas. En otras palabras, es la habilidad para “ponernos en la piel” de los demás, de modo que podamos predecir sus emociones y entender sus decisiones y formas de actuar.

## ¿Por qué es importante para el empleo?

En el XXI, los llamados grupos de interés (GI) se encuentran en el corazón de todas las empresas. Los grupos de interés no son más que los públicos con los que se relaciona la organización: empleados, clientes, proveedores, medios de comunicación... Para mantener una relación fluida con todos ellos, la empatía es la clave, pues exige respeto, escucha y comprensión. Las personas empáticas tienen tacto, predicen reacciones y saben cuándo insistir y cuándo es mejor dejar espacio. Por ejemplo, las personas empáticas saben entender las necesidades de su cliente, conectan con él y tienen más posibilidades tanto de “captarle” como de fidelizarle. Además para mantener una atmósfera de trabajo positiva, las empresas buscan personas empáticas, abiertas y colaboradoras, conscientes de que estas cualidades son garantía de armonía y, por tanto, de resultados.

## ¿Cómo desarrollarla?

Para desarrollar la empatía es fundamental entrenar 2 aspectos:

- Escucha. ¿No te sucede a veces, de forma natural, que respondes un “pues yo...” cuando alguien te cuenta algo? Esta reacción es muy habitual y está muy relacionada con el ego y es muy habitual, pero si quieres entrenar tu capacidad de escucha debes esforzarte por “entrar en el mundo del otro”, no limitarte a oírle, sino escucharle de verdad, analizando con interés lo que te está contando. Para ello es muy útil hacerle preguntas, procurar no interrumpir y no dar constantemente tu opinión.

- Lenguaje no verbal. Es el que no se basa en palabras, sino en otros elementos como los gestos o el tono de voz. En muchas ocasiones transmite más información al receptor que el lenguaje estrictamente verbal. Si prestas atención a lo “no verbal” podrás extraer mucha información. Por ejemplo, si utiliza un tono atropellado al hablar, podrás inferir que está nervioso o si mira constantemente a otro lado, deducirás que está aburrido.

## ¿Cómo explicarla en una entrevista de trabajo?

La empatía es de esas cualidades que no hace falta explicar porque puedes demostrarla en la entrevista, poniéndola en práctica. Escuchar al entrevistador implica mirarle a los ojos, interesarte por lo que te cuenta, hacerle preguntas y expresarte con claridad para resolver todas sus dudas. Cuidar el lenguaje no verbal, por su parte, implica acudir a la entrevista con la vestimenta adecuada o utilizar un tono de voz pausado que transmita serenidad.

**“Desde la empatía es posible cambiar el mundo”.**  
**Mahatma Gandhi**



# LIDERAZGO

**“Liderazgo es el arte de hacer que alguien haga algo que tú quieres porque la persona quiere hacerlo”.**  
*Eisenhower*

## ¿Qué es?

Se trata del conjunto de habilidades y competencias para influir en el pensamiento y acciones de los demás. El líder es un guía que conduce a los equipos a trabajar con implicación y compromiso. El líder no es un “jefe” a la antigua usanza, que ordena y manda: es una persona que inspira, acompaña e ilumina, un profesional al que los demás siguen de forma voluntaria, porque despierta una admiración natural. El liderazgo inclusivo es un paso adelante y se basa en la capacidad de aflorar el máximo potencial de todos los trabajadores, aprovechando sus diferencias para crear equipos eficientes de alto valor añadido.

## ¿Por qué es importante para el empleo?

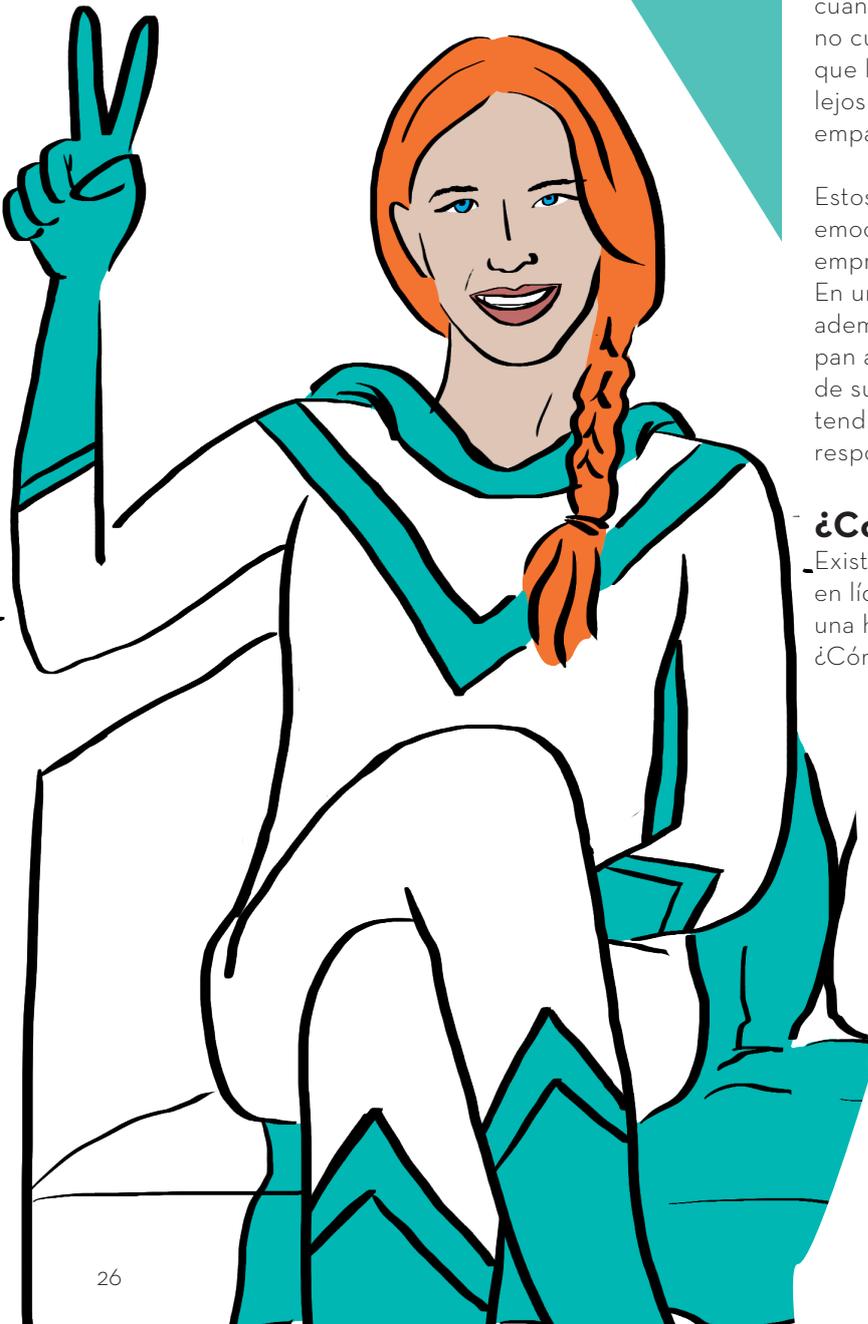
Los objetivos se consiguen con mayor rapidez y éxito cuando las personas están implicadas de forma natural, y no cuando obedecen por jerarquía o imposición. Es por ello que las empresas demandan de forma creciente líderes que, lejos de infundir miedo o intimidación, transmitan apertura, empatía y confianza.

Estos líderes consiguen que las personas se muevan por emociones positivas, consiguiendo así alcanzar los objetivos empresariales de una forma mucho más rápida y efectiva. En un entorno globalizado y heterogéneo se demandan, además, líderes inclusivos, abiertos a la Diversidad, que sepan aprovechar las potencialidades de todos los miembros de su equipo. Las personas que tengan estas habilidades tendrán muchas más opciones de promocionar a puestos de responsabilidad.

## ¿Cómo desarrollarla?

Existen personas con un carisma natural que les convierte en líderes sin pretender serlo. Sin embargo, se trata de una habilidad que también se puede entrenar y mejorar. ¿Cómo?

- Optando por un estilo de vida positivo. No se trata de estar siempre feliz y contento, pero sí de intentar quedarse con lo mejor de todas las situaciones y de todas las personas. Esta forma de pensar siempre conduce a escoger la alternativa más saludable ante todo conflicto que se plantea.
- Siendo honesto, con uno mismo y con los demás. El buen líder se caracteriza por saber decir la verdad, siempre de forma asertiva, pero sin rodeos. De este modo, los demás saben que es una persona en la que pueden confiar.
- Delegando en los demás. Si una persona se ocupa sola de todas las tareas, su equipo deducirá que no tiene confianza en ellos. El buen líder “deja hacer” a



los demás, interviniendo solo cuando es estrictamente necesario.

- Inspirando. Si el equipo está desmotivado, desgastado y falta de energías, ahí debe estar el líder para levantar el ánimo, transmitiendo pasión a sus colaboradores.

- Potenciando la comunicación. El buen líder se esfuerza por comunicarse con su equipo de forma frecuente, pregunta y se interesa por las tareas de cada persona.

- Fomentando los lazos. El buen líder no enfrenta a su equipo, sino que lo alinea y se esfuerza porque todos remen en la misma dirección, manteniéndose neutral si surge cualquier conflicto.

- Felicitando a los demás. El buen líder reconoce el trabajo de su equipo y lo felicita ante los buenos resultados conseguidos.

- Reconociendo el valor de la Diversidad. Los líderes inclusivos valoran la diferencia como un elemento positivo y enriquecedor para trabajar de una forma más innovadora y creativa.

## ¿Cómo explicarla en una entrevista de trabajo?

Si estás optando a un puesto de responsabilidad, es importante que entres tu liderazgo y sepas transmitirlo en una entrevista de trabajo. Para ello, habla con seguridad, pero sobre todo escucha a tu entrevistador y responde a lo que te pregunta.

Pon en valor el sentido del compañerismo: siempre estarás dispuesto a echar una mano cuando tus compañeros te necesiten. También explica que no te asusta la toma de decisiones, pero que escuchas siempre a los demás antes de dar cualquier paso. Que eres consciente de que los conflictos van a surgir, pero que para resolverlos siempre buscarás fórmulas que redunden en el bien común.



# RESPECTO A LA DIVERSIDAD

**“La Diversidad es la única característica que todos tenemos en común”.**

**Verna Meyers**



## **¿Qué es?**

Cuando hablamos de respeto a la Diversidad nos referimos a la consideración y valoración especial que conferimos a las personas por el hecho de serlo, sin prejuzgar ni discriminar por razones externas como la raza, el sexo o la edad, o internas como la religión o la ideología política. Las personas que respetan la diversidad valoran la diferencia como un aspecto positivo y enriquecedor, que dota a los entornos de trabajo de creatividad, innovación y apertura hacia nuevos horizontes.

## **¿Por qué es importante para el empleo?**

Vivimos en un mundo globalizado, de intercambio cultural, en el que las empresas encuentran una oportunidad para ampliar sus potenciales clientes y expandirse a nuevos mercados. En este marco, buscan incorporar a sus plantillas profesionales que representen la realidad en la que viven, diversa por naturaleza, y que sepan interrelacionarse con todos los públicos, sin actitudes ni sesgos discriminatorios. La diversidad previene de posibles conflictos de relacionados con la reputación y el liderazgo de la marca, ya que otorga a la empresa una perspectiva más amplia de las acciones que realiza y de sus mensajes hacia la sociedad.

## **¿Cómo desarrollarla?**

Es frecuente que nos sintamos más cómodos relacionándonos con personas de nuestras mismas características y status social. Sin embargo, este sesgo de afinidad puede resultar muy limitante en el entorno de trabajo, por lo que es importante esforzarse por abrirse a la diversidad. El mejor modo es salir de la zona de confort, por ejemplo, propiciando conversaciones y encuentros sociales con personas con las que a priori no tenemos nada en común. Asimismo, el voluntariado se convierte en una herramienta clave para conocer de cerca otras realidades como la discapacidad permitiendo al voluntario empatizar con personas diferentes y conectar con otras realidades y motivaciones. Al final, la idea es descubrir que somos más parecidos de lo que creemos y que a todos, independientemente de nuestras circunstancias, nos une la dignidad como personas y la felicidad como meta.

## **¿Cómo explicarla en una entrevista de trabajo?**

Expresa que te sientes cómodo trabajando en equipo y con personas diferentes, pues eres consciente del alto valor que la diversidad confiere a los equipos de trabajo, aportando creatividad, innovación o apertura a nuevos horizontes. Si has hecho voluntariado o tienes intención de hacerlo, destácalo también.

# HUMANIDAD

## ¿Qué es?

La humanidad es la combinación de rasgos racionales y emocionales que nos convierten en seres únicos en nuestro planeta. Aplicado a la empresa, se refiere a la capacidad de un profesional para sentir en la magnitud más amplia de la palabra: afecto, empatía, comprensión o solidaridad hacia otras personas, así como pasión por el trabajo realizado.

## ¿Por qué es importante para el empleo?

Los rasgos expuestos en el apartado anterior -afecto, empatía o solidaridad- aún no han podido ser transferidos a un robot, son propiedad exclusiva de los seres humanos y no mecanizables: es por ello que ya tienen un valor superlativo. Las empresas, inmersas en un proceso de tecnologización, amortizarán con máquinas puestos mecánicos e industriales que no exijan elevado nivel de creatividad; por el contrario, demandarán profesionales curiosos, innovadores, empáticos, comunicativos y con capacidad para apasionarse. En otras palabras, trabajadores “más humanos que nunca”.

## ¿Cómo desarrollarla?

- Conectando más con tu entorno: con las personas, con la naturaleza y con todo lo que te rodea.
- Observando sin juzgar, practicando la empatía y la escucha activa. Forzándote a ser más solidario si no te “sale” de forma natural.
- Prestando atención a todas las señales que te transmiten los demás y tratando de corresponderlas.
- Haciendo un listado de los valores que para ti son inquebrantables. Por ejemplo, la honestidad, la fidelidad o el respeto. Interiorizándolos y no permitiendo que nada ni nadie los vulnere.

## ¿Cómo explicarla en una entrevista de trabajo?

Lo puedes mostrar en la propia entrevista.

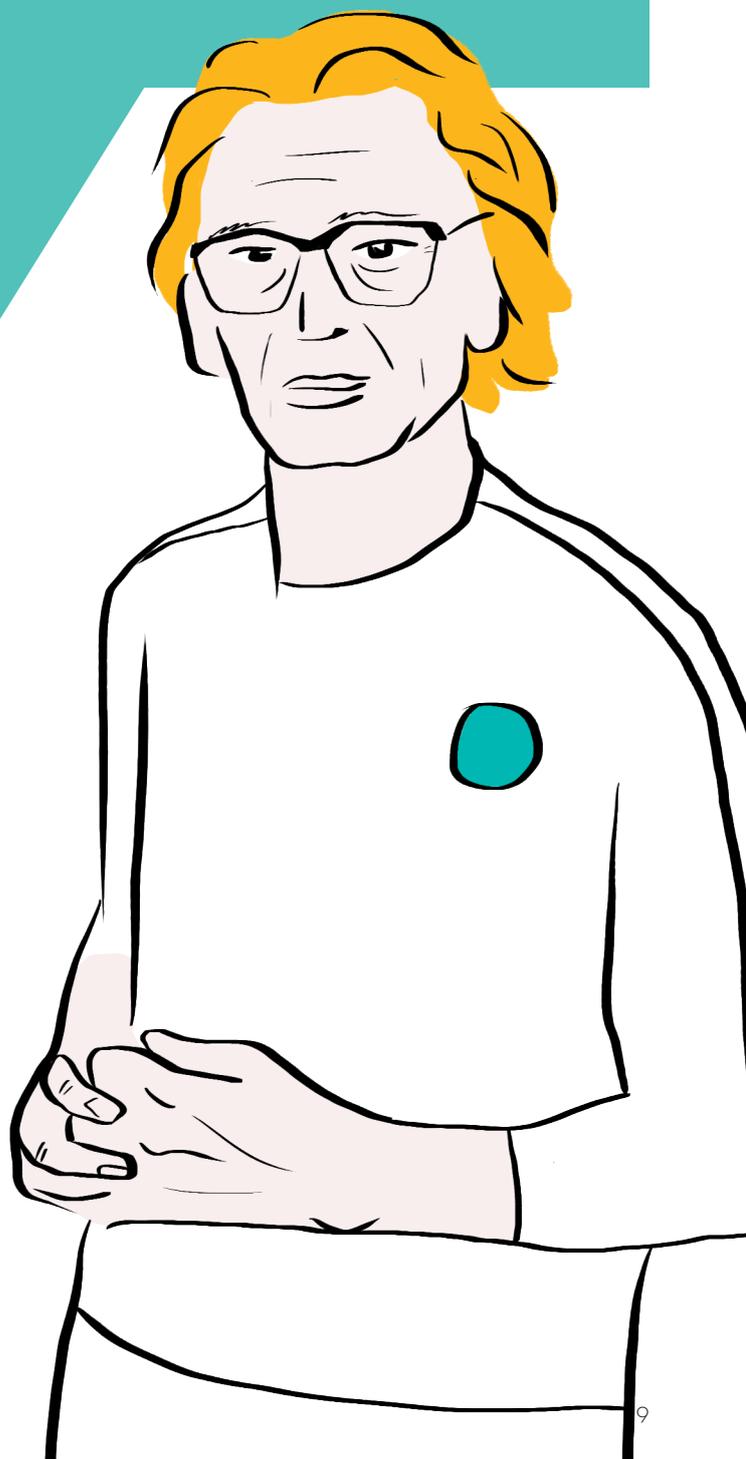
Apasionándote: mostrando entusiasmo por tu profesión, curiosidad, interés.

Siendo transparente: sin tratar de transmitir una imagen demasiado “perfecta” que no se ajusta a la realidad.

No hablando mal de experiencias laborales pasadas: extrayendo siempre un aprendizaje enriquecedor y positivo.

Conectando con el entrevistador: mirándole a los ojos, hablándole con respeto pero con confianza, respondiendo a sus preguntas con detalle y esforzándote por resolver todas tus dudas.

**“Un hombre solo tiene derecho a mirar a otro hacia abajo cuando ha de ayudarlo a levantarse”.**  
**Gabriel García Márquez**



# AUTOEVALUACIÓN

## Ejercicio práctico

Redondea aquellas competencias que crees que son más interesantes o estratégicas para tu puesto y/o sector y evalúalas del 1 al 10, de modo que puedas identificar cuáles tienes más desarrolladas y en cuáles necesitarías mejorar.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Curiosidad										
Creatividad										
Espíritu colaborativo										
Iniciativa										
Capacidad de aprendizaje										
Capacidad de adaptación										
Resiliencia										
Tolerancia al estrés										
Competencias digitales										
Comunicación eficaz										
Planificación										
Autonomía										
Lealtad										
Perseverancia										
Orientación a resultados										
Motivación										
Empatía										
Liderazgo										
Respeto a la diversidad										
Humanidad										



# COMPETENCIAS

contra la exclusión social

