



ÍNDICE DE CONTENIDOS

- 7.1 Objetivo: Competencias profesionales
- 7.2 Definición e identificación de competencias
- 7.3 Competencias AE
- 7.4 Diccionario de Competencias Transversales AE
- 7.5 Diagnóstico de Competencias Transversales
- 7.6 Itinerarios de desarrollo de competencias profesionales
- 7.7 Desarrollo de la competencia transversal: talleres en la Agencia para el Empleo
- 7.8 Conclusiones: Acceso a los procesos de selección AE
- 7.9 Bibliografía y Webgrafía competencias profesionales



MALETA 7: MEJORA TUS HABILIDADES

¿Quieres desarrollar tus habilidades y competencias?

Bienvenido/a al área 7 de Mejora tus habilidades. En esta maleta conocerás qué son las competencias y su importancia en el empleo, cuáles son las más demandadas actualmente en cada profesión o sector. Podrás analizar cuál es tu perfil de competencias y mejorar en aquellas que están demandando en tu perfil profesional.

7.1 OBJETIVO: COMPETENCIAS PROFESIONALES

Objetivos

El **objetivo** de esta maleta es que conozcas las competencias y su importancia en el empleo, cuál es tu perfil de competencias y mejorar tu nivel de alguna competencia en función del perfil competencial en el que quieres trabajar.

En esta sección hablaremos de una introducción general de las Competencias, cuál es el Modelo de Competencias de Ae, cuáles son los niveles y dimensiones. Por qué nos centramos en las transversales. Ahondaremos en el perfil de competencias más demandado, el perfil de trabajador/a del siglo XXI, así como las competencias más demandadas para el 2020.

Identificaremos mediante pruebas objetivas nuestro perfil de competencias y os propondremos diversas acciones para entrenarlas día a día.



No te ha ocurrido acudir a un proceso de selección y tener la formación técnica y la experiencia requerida pero no ser seleccionado por las habilidades necesarias?

Cada vez en los procesos selectivos, las empresas están valorando más como eres, tu forma de hacer las cosas en el trabajo, tus valores, como has logrado conseguir los objetivos de la empresa para la que has trabajado además de tus títulos académicos o la experiencia acumulada.

En un proceso de selección, las empresas valoran tanto las **habilidades duras** (hard skills) como **las habilidades blandas** (soft skills). El 80 % de los logros en una profesión están determinados por las habilidades blandas y solo el 20 % por las duras.



➤ SOFT SKILLS



Las **soft skills**, según wikipedia “son una combinación de habilidades interpersonales, habilidades sociales, habilidades de comunicación, rasgos de la personalidad, actitudes, atributos profesionales, inteligencia social e inteligencia emocional, que facultan a las personas para moverse por su entorno, trabajar bien con otros, realizar un buen desempeño y, complementándose con las habilidades duras, conseguir sus objetivos. Las habilidades blandas en la Agencia para el empleo las llamamos Competencias Transversales, ya que son comunes a varios puestos de trabajo.

Ejemplos de habilidades blandas son:

- Comunicación
- Trabajar en equipo
- Saber negociar
- Tener dotes de atención al público
- Saber liderar un equipo
- Ser flexible
- Saber organizar y planificar
- Saber tomar decisiones o solucionar problemas



➤ HARD SKILLS

Las **hard skills**, son aquellas habilidades o conocimientos que vas aprendiendo a través de cursos de formación, junto con la experiencia profesional de desempeñar un puesto de trabajo. las hard skills son imprescindibles para aportar valor a las tareas que vas a desarrollar para la empresa.

- Habilidades de redacción y escritura
- Conocimientos en salud y cirugía
- Habilidades relacionadas con la informática (digitales)
- Conocimientos de contabilidad
- Habilidades en diseño gráfico
- Conocimientos en el manejo de fotografía
- Conocimientos de idiomas
- Habilidades artísticas
- Conocimientos en técnicas de cuidado de personas mayores
- Y todas aquellas habilidades que puedas poseer y que resulten necesarias para desenvolverte y realizar una actividad dentro de la empresa.

A lo largo de esta maleta de “Mejora tus habilidades” te presentaremos cuales son estas competencias, cuales son los perfiles de competencias más demandados en el mercado, te ofreceremos herramientas para chequear tus competencias blandas y dispondrás de fichas descargables y recursos formativos para poderlas entrenar y mejorar las más importantes ajustadas a tu nivel para que no sea este el motivo de descarte en un proceso de selección, sino al contrario, sea tu valor estrella como candidato/a que te permita destacar y ser seleccionado/a.

Así que recuerda ¡Es la era de las “soft skills”!

Te adelantamos cuales son las competencias más demandadas. ¿te ves reflejada/o en alguna?

Nuestro principal objetivo como personas en búsqueda e empleo es **alcanzar el perfil de competencias demandado/ en el mercado/profesión** en el/la que queremos trabajar.



Según el Foro Económico Mundial, en su informe "Future of Jobs" (futuro de los trabajos), estas serán las 10 competencias más demandadas en 2020:



Habilidades como aprendizaje, creatividad, aportar valor o compromiso (entre otras), se están posicionando como las competencias más valoradas en un trabajador competente.



Así un buen perfil de competencias muy demandado actualmente podría ser el siguiente:



Competencias personales

- Responsabilidad y compromiso
- Pensamiento crítico
- Creatividad
- Iniciativa



Competencias interpersonales

- Comunicación
- Trabajo en equipo
- Habilidades comerciales
- Gestión de conflictos



Competencias relacionadas con la tarea

- Toma de decisiones
- Gestión de proyectos
- Aportación de valor



Competencias relacionadas con el entorno

- Orientación a resultados
- Flexibilidad



Competencias gerenciales

- Liderazgo



COMPETENCIAS PRESENTE Y FUTURO

En el informe de EPyCE de 2017, las competencias que ocupan los primeros lugares como **las más demandadas** para la Movilidad Internacional en el presente y futuro son:



Gestión de proyectos / Gerenciamiento (Management) de proyectos



Idiomas / Habilidades lingüísticas



Comunicación / Resiliencia (Inteligencia emocional)



Orientación al cliente (Atención al cliente)

Respecto a las **competencias más escasas** en el presente y futuro, ocupan las primeras posiciones las siguientes:



Gestión de proyectos / Gerenciamiento (Management) de proyectos



Gestión de conflictos



Idiomas / Habilidades lingüísticas



Orientación a resultados

En el apartado 7.3 revisaremos las competencias demandadas para las Posiciones de la Agencia para el Empleo de Madrid.



7.2 DEFINICIÓN E IDENTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS

Para comenzar a hablar de las competencias, algo tan abstracto, te ofrecemos visualizar el concepto con dibujos. Os proponemos la visualización del video de Peridis: “Las claves de la Empleabilidad”.

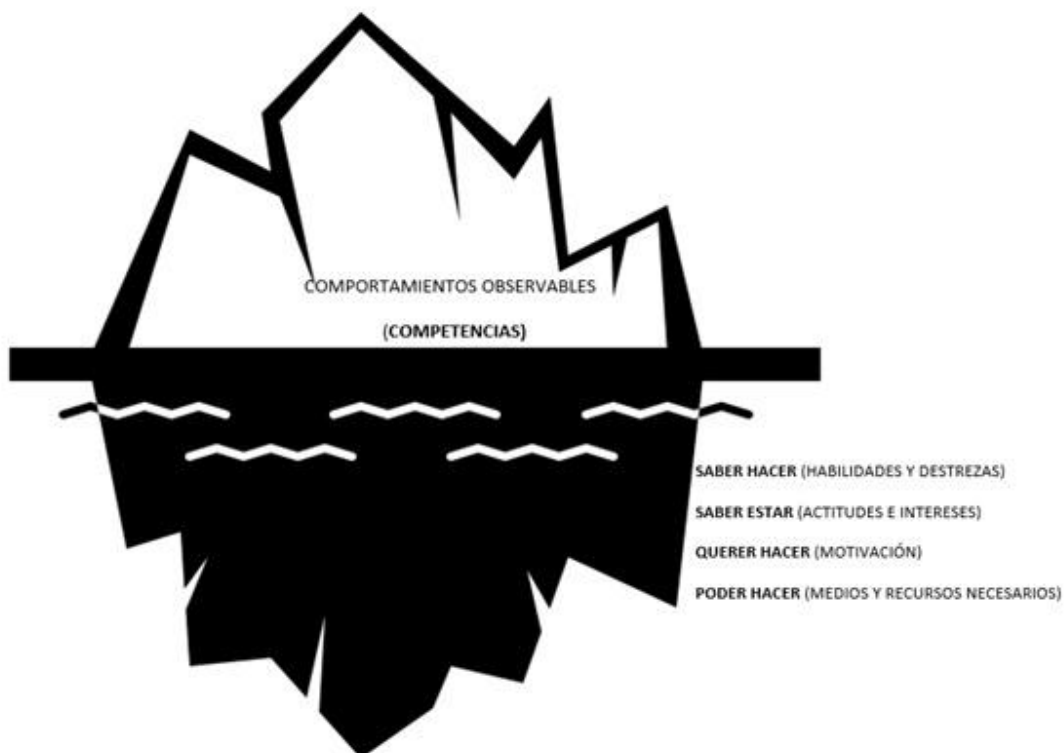
Puedes encontrarlo en este enlace:

https://www.youtube.com/watch?v=t8M_cf_u-AA

Competencias

En la Ae entendemos por Competencia el conjunto de destrezas, habilidades, aptitudes, rasgos de personalidad y motivación innatas o subyacentes en una persona que la predisponen para desempeñar con éxito los requisitos y exigencias de una ocupación en un contexto profesional dado.

Las competencias son “**Comportamientos Observables**”, igual que la punta de iceberg se ve y todo lo que hay debajo no. Debajo de la punta, estarían todo lo que es la composición de una competencia.



Podemos clasificar las competencias en:

- **Competencias técnicas**
 - Saber (conocimientos)
 - Saber hacer (habilidades y destrezas)
- **Competencias genéricas**
 - Saber estar (actitudes e intereses)
 - Querer hacer (motivación)
 - Poder hacer (capacidad y medios y recursos necesarios)

En las competencias encontramos diferentes **niveles de comportamiento**.

- **Nivel 0.** Competencia no desarrollada.
- **Nivel 1.** Competencia desarrollada escasamente.
- **Nivel 2.** Competencia desarrollada en un nivel intermedio.
- **Nivel 3.** Nivel óptimo de desarrollo de la competencia.
- **Nivel 4.** Alto desarrollo de la competencia. Dominio.

Recomendamos la lectura del cómic sobre Competencias elaborado por el Servicio de Empleo del Ayuntamiento de San Martín del rey aurelio (Asturias).

Puedes encontrarlo en este enlace:

<https://www.smra.org/documents/1909823/3092028/Competencias+laborales/1c3fc722-90f0-42bd-aaf5-5bcaa552afbd>



Esta obra está bajo una [licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/).

7.3 COMPETENCIAS AE

Nuestro modelo AE de competencias recoge las siguientes competencias en un lenguaje común que compartimos con los ciudadanos/as y las empresas al que llamamos diccionario de competencias profesionales:

- Competencias técnicas
- Competencias clave
- Competencias de acceso al empleo
- Competencias transversales



Todas ellas son muy importantes tanto para la búsqueda de un empleo como para el desarrollo óptimo y desempeño eficaz de una profesión. Pasamos a definir cada una de ellas y sus características.



COMPETENCIAS TÉCNICAS

Son aquellas necesarias para el desempeño de una profesión concreta. A cada cualificación se le asigna una serie de competencias necesarias para desarrollar los cometidos y funciones esenciales de esa profesión.

- Se adquieren a través de acciones formativas, ya sean cursos, certificados de profesionalidad y talleres.
- El Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (CNCP) es el instrumento del Sistema Nacional de las Cualificaciones y Formación Profesional (SNCFP) que ordena las cualificaciones profesionales susceptibles de reconocimiento y acreditación, identificadas en el sistema productivo en función de las competencias apropiadas para el ejercicio profesional.

Puedes ver más información sobre el INCUAL en este enlace: <https://incual.mecd.es/>





COMPETENCIAS CLAVE

Son aquellas que todas las personas precisan para su realización y desarrollo personales, así como para la ciudadanía activa, la inclusión social y el empleo.

Son las siguientes:

- Comunicaciones en la lengua materna
 - Comunicaciones en las lenguas extranjeras
 - Competencia matemática y competencias básicas en ciencia y tecnología
 - Competencia digital
 - Aprender a aprender
 - Competencias sociales y cívicas
 - Sentido de la iniciativa y espíritu de empresa
 - Conciencia y expresión culturales
- Se adquieren a lo largo de la vida escolar por lo que suelen carecer de ellas usuarios con dificultades de inserción (abandono escolar...).
 - Son las que marca la Unión europea como imprescindibles para la integración del individuo en la ciudadanía y para el empleo. Son las más básicas.





COMPETENCIAS DE ACCESO AL EMPLEO

Son aquellas competencias necesarias para encontrar de forma eficaz un puesto de trabajo, en un mercado laboral tan complejo y cambiante como el actual.

Las competencias de Acceso al empleo son las que tienen que ver con la búsqueda de empleo: son **exploratorias y de inserción**. Son las que llevamos trabajando a lo largo de todo el Viaje al Empleo, pasando por cada una de las áreas.

Competencias Exploratorias

- Autoanálisis personal y laboral
- Obtención de información laboral

Competencias de Inserción

- Planificación de la búsqueda de empleo
- Gestión de la información

Competencias de Impulso

- Motivación para el acceso al empleo
- Motivación para el acceso a acciones formativas
- Motivación para el acceso a procesos selectivos



COMPETENCIAS TRANSVERSALES

Son aquellas competencias genéricas, comunes a la mayoría de las profesiones y que se relacionan con la puesta en práctica integrada de aptitudes, rasgos de personalidad, conocimientos y valores adquiridos. Equivalen a las habilidades blandas que comentábamos al principio.

En esta maleta nos centraremos en las competencias transversales ya que son principalmente **las necesarias para acceder a los procesos de selección**.

Las Competencias transversales se dividen en **5 dimensiones**, según López Figueroa en su libro “Persona y Profesión” (tea Ediciones, 2002):

- Personales
- Interpersonales
- De tarea
- De entorno
- Gerenciales



7.4 DICCIONARIO DE COMPETENCIAS TRANSVERSALES AE

Las competencias transversales son las capacidades que tenemos para poner en práctica todos nuestros conocimientos, habilidades y valores en el ámbito laboral, sea cual sea nuestra profesión.

Son unas cualidades que precisamente en los últimos años han cobrado una especial importancia en los procesos de selección.

Ante una cantidad enorme de aspirantes que inevitablemente vuelven más compleja y difícil la **elección del mejor profesional**, es necesario definir cuáles son las principales competencias que cada uno/a de los/as candidatos/as aporta y ver cuáles de ellas encajan con lo que realmente se necesita para desarrollar el trabajo.



Los procesos de selección son cada vez más exhaustivos y detallados, y recopilan una mayor cantidad de información sobre los posibles candidatos. Con los datos que se obtenían hasta ahora ya no es suficiente y necesitan una metodología de calidad que pueda determinar cuáles son los puntos fuertes y débiles de cada uno de ellos. El objetivo final es, simplemente, poder filtrar el mejor talento. Josep Viladomat, CEO de marketyou.

No se trata de que las competencias transversales sean más importantes que las técnicas o específicas, si no que las complementan. Además, la persona debería hacerse **responsable de su propia trayectoria profesional y de la propia empleabilidad**. Esto pasa por implicarte en el desarrollo de las competencias transversales y trabajar la reputación frente al entorno. El primer compromiso es contigo mismo/a y con tu carrera, y esto te obliga a **desarrollar ciertas competencias que fomenten tu propia estabilidad laboral** frente a un escenario cambiante. Se trata de construir un pack de habilidades transferibles.

A continuación pasamos a describir las competencias transversales de nuestro diccionario de AE por dimensiones:



COMPETENCIAS PERSONALES

Las que tienen que ver con mi interior, lo que soy.

- **AUTOCONTROL Y ESTABILIDAD EMOCIONAL (AUTO):** Capacidad para dominar las emociones y afectos, incluso en situaciones y condiciones difíciles, adoptando firmeza y confianza en sus capacidades y evitando reacciones emocionales negativas.





- **AUTONOMÍA E INICIATIVA (INI):** Disposición para actuar de forma proactiva poniendo en marcha acciones por cuenta propia, sin necesidad de guía o supervisión de otros, y asumiendo las responsabilidades derivadas de su acción.
- **CONFIANZA Y SEGURIDAD (CONFI):** Disposición para actuar con el convencimiento de que es capaz de realizar con éxito una función o trabajo sobre la base de una estimación realista de sus propias competencias y confiando en su realización.
- **CREATIVIDAD (CREA):** Capacidad de aportar ideas innovadoras y originales que permitan obtener soluciones efectivas a problemas y situaciones.
- **ÉTICA Y VALORES (VAL):** Capacidad para sentir y obrar en todo momento consecuentemente con su código de valores y las buenas costumbres y prácticas profesionales, respetando las políticas organizacionales.
- **RESISTENCIA A LA ADVERSIDAD (RES):** Capacidad para mantener una acción a pesar de los obstáculos y situaciones difíciles que se presenten, aunque ello suponga un esfuerzo adicional. Supone evitar situaciones de bloqueo y demostrar comprensión y tolerancia ante los fracasos.
- **RESISTENCIA FÍSICA (FIS):** Capacidad para mantener a lo largo de toda la jornada laboral una energía y vigor físico adecuado a las exigencias del puesto de trabajo a desempeñar.
- **SENTIDO DEL HUMOR (HUM):** Capacidad de mantener un estado de humor positivo y constructivo, y utilizarlo para eliminar tensiones.



COMPETENCIAS INTERPERSONALES

Las que tienen que ver con mi relación con las demás personas.

- **COMUNICACIÓN (COM):** Capacidad para expresar ideas de forma clara y convincente de manera que el mensaje pueda ser entendido correctamente. Está muy relacionada con la habilidad para escuchar y entender a otros/as.
- **ORIENTACIÓN AL CLIENTE (ORCLI):** Es el interés por conocer y satisfacer las necesidades de los/as clientes (internos/as y externos/as), ofreciendo servicios y productos, y por tratar de forma profesional, activa y directa con personas.
- **RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (RESOL):** Capacidad para escuchar, analizar y conciliar puntos de vista encontrados teniendo en cuenta las necesidades y razonamientos de otras personas, y alcanzar acuerdos satisfactorios para ambas partes en las mejores condiciones posibles.
- **TRABAJO EN EQUIPO (EQUI):** Disposición favorable a trabajar de forma colectiva, cooperar e integrarse dentro de un grupo de trabajo de forma activa y receptiva para conseguir metas comunes.





COMPETENCIAS RELACIONADAS CON LA TAREA

Las que tienen que ver con lo que sé hacer.

- **HIGIENE Y LIMPIEZA (HIG):** Es la disposición para conseguir una presentación personal, del puesto de trabajo, de los materiales y herramientas utilizados y del área implicada en perfectas condiciones de higiénicas y de limpieza.
- **ORIENTACIÓN A RESULTADOS (ORRES):** Disposición para alcanzar y superar los resultados previstos fijando metas exigentes, gestionando los recursos y atendiendo a la calidad, los costes y los beneficios.
- **ORIENTACIÓN ESPACIAL (ESPA):** Capacidad para utilizar nociones geométricas básicas y sistemas de representación espacial para interpretar, comprender, elaborar y comunicar informaciones relativas al espacio físico, y para resolver problemas diversos de orientación y representación espacial.
- **PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN (ORG):** Capacidad para coordinar diferentes tareas, separarlas y ordenarlas por prioridad de modo que se establezcan y cumplan planes de trabajo determinados.
- **PRECISIÓN (PREC):** Es la necesidad y obligación de exactitud y concisión a la hora de ejecutar algo. Entendida tanto desde el punto de vista manual, como intelectual o de comunicación.
- **RESPONSABILIDAD / COMPROMISO (RESP):** Es la capacidad de la persona para regir su comportamiento siguiendo criterios de cumplimiento de plazos y objetivos, tanto los marcados por la organización como por su propio criterio profesional. Poniendo el mayor esfuerzo para lograr un producto con un alto estándar de calidad.
- **TOMA DE DECISIONES (DECI):** Capacidad para elegir y adoptar una solución entre distintas posibilidades y opciones, valorando las posibles alternativas y sus efectos, y actuar en consecuencia, determinando un plan de acción y asumiendo los riesgos necesarios.



COMPETENCIAS RELACIONADAS CON EL ENTORNO

Las que tienen que ver con la organización o empresa.

- **CALIDAD (CAL):** Capacidad de aprovechar al máximo los recursos disponibles, para ofrecer un producto o servicio que satisfaga las necesidades de los/as clientes y cumpla los estándares de calidad, implicándose en la consecución de la excelencia en su trabajo.
- **FLEXIBILIDAD (FLEX):** Predisposición para adecuarse a situaciones nuevas o cambiantes, reaccionar positivamente y aceptar, entender o introducir nuevos puntos de vista.
- **IMAGEN CORPORATIVA (CORP):** Capacidad para comprometerse con las necesidades y metas de la compañía, compartiendo su misión y valores, y con una clara orientación y voluntad hacia los resultados y la calidad de las actuaciones.



- **CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN (CONO):** Capacidad para entender la organización y sus principales elementos (estrategia, personas, estructura, cultura, sistemas,...) y las relaciones de funcionamiento y de poder existentes.



COMPETENCIAS GERENCIALES

Relacionadas con la dirección y gestión de recursos y la gestión de talento que resultan claves para un liderazgo efectivo.

- **DIRECCIÓN (DIR):** Capacidad para conseguir que los/as colaboradores/as muestren un buen nivel de rendimiento y desempeño, utilizando de forma apropiada la autoridad y adecuando el estilo de dirección en función de las personas y el contexto.
- **LIDERAZGO (LID):** Capacidad para guiar las acciones de un individuo o grupo hacia la consecución de una visión común y compartida, obteniendo el apoyo y compromiso para lograr metas significativas.

En la Agencia para el Empleo de Madrid, las competencias más demandadas para las Posiciones Clave (profesionales con mayor demanda y mayor volumen de contratación actualmente en la ciudad de Madrid) que vimos en la maleta de "Conoce tu mercado" son las siguientes:



Autocontrol y estabilidad emocional



Ética y valores



Motivación para el acceso al empleo



Comunicación





Trabajo en equipo



Planificación y organización



Toma de decisiones y Solución de problemas

En el apartado 7.6 Itinerario de desarrollo de competencias transversales encontrarás **recomendaciones y actividades** de cómo entrenar cada una de estas competencias más demandadas actualmente, a través de fichas descargables.

7.5 DIAGNÓSTICO DE COMPETENCIAS TRANSVERSALES

El primer paso para poder mejorar las competencias que pide mi profesión es saber cuál es el nivel que tengo en cada una de ellas.

Para poder identificar cuál es tu perfil de competencias, existen numerosas herramientas que te pueden ayudar a identificarlas.

Para hacer un buen diagnóstico de mis competencias transversales, tengo que tener en cuenta diversos factores.

- **NIVEL DE COMPETENCIAS AE:** ¿Qué nivel AE de competencia transversal he alcanzado?
¿Qué itinerario de mejora de competencias he de seguir?
¿Básico, medio o avanzado?
- **NIVEL TRANSVERSAL DE PROFESIÓN:** ¿Qué nivel de competencias transversales piden en la profesión o sectores en la que quiero trabajar? ¡Infórmate!



NIVEL DE COMPETENCIAS AE

En la agencia para el empleo de Madrid te ofrecemos este sencillo cuestionario de competencias con el fin de que te autoevalúes para conocer tu nivel de competencias transversales AE.

Lee la descripción de la competencia. A continuación tendrás 4 comportamientos con los que te tendrás que identificar. Indica si lo haces habitualmente, algunas veces o casi nunca.



Casi nunca: El comportamiento valorado es poco frecuente en mí.



Algunas veces: El comportamiento se da pero no de una forma continua.



Habitualmente: El comportamiento se manifiesta de forma continuada,

Instrucciones:

A continuación te presentamos un breve cuestionario sobre las 8 competencias más demandadas en las posiciones clave de la Agencia para el Empleo de Madrid. Tras la descripción general de la competencia, encontrarás en las filas, diferentes comportamientos asociados a la competencia con los que te tendrás que identificar. Selecciona la casilla correspondiente en función de la frecuencia con la que realizas ese comportamiento (casi nunca, algunas veces o habitualmente). Al final del cuestionario, podrás ver una hoja de resultados que te podrá indicar cuál es tu perfil de competencias transversales: básico, medio o avanzado.



Autocontrol y Estabilidad Emocional

No soy capaz de dominar mis emociones cuando se presenta alguna dificultad en mi actividad laboral.

- Casi nunca
- Algunas veces
- Habitualmente

Domino mis emociones cuando soy consciente de las dificultades y no me dejo llevar por los impulsos. Evito actuar o hacerlo de una forma no del todo deliberada.

- Casi nunca
- Algunas veces
- Habitualmente

Asimilo las situaciones estresantes y los conflictos y no me dejo llevar por mis estados de ánimo a la hora de juzgar o tratar a las personas.

- Casi nunca
- Algunas veces
- Habitualmente



Respondo con calma a las situaciones inesperadas y me muestro confiado/a y firme a la adversidad. Me muestro tranquilo/a y afronto con eficacia las situaciones inesperadas y hostiles, evitando las manifestaciones emocionales que son poco constructivas para la resolución de problemas.

- Casi nunca
- Algunas veces
- Habitualmente



Ética y Valores

No tengo en cuenta las pautas establecidas por la organización, y me suelo guiar por mi propio criterio y beneficio.

- Casi nunca
- Algunas veces
- Habitualmente

Ocasionalmente soy capaz de priorizar los valores organizacionales frente a mis propios intereses.

- Casi nunca
- Algunas veces
- Habitualmente

Actúo con honestidad y no recorro al engaño. Mantengo la confidencialidad. Me rijo según las normas establecidas en mi empresa o según un código deontológico profesional, soy coherente con sus valores.

- Casi nunca
- Algunas veces
- Habitualmente

Mi código de valores rige mi comportamiento tanto en el ámbito privado como laboral.

- Casi nunca
- Algunas veces
- Habitualmente



Motivación acceso al empleo

Creo que, realmente, no estoy interesado en estos momentos en buscar trabajo.

- Casi nunca
- Algunas veces
- Habitualmente

Busco trabajo pero encuentro resistencias internas y/o externas por otros motivos que me dificultan a la hora de acceder al mercado laboral. No termino de comprometerme del todo ni establecer unas metas.

- Casi nunca
- Algunas veces
- Habitualmente



Busco trabajo sin direccionalidad y/o metas establecidas. Me descubro con falta de iniciativa o novedad en la búsqueda de empleo, me cuesta identificar nuevas oportunidades laborales. A veces me siento frustrado/a y/o inconstante.

- Casi nunca
- Algunas veces
- Habitualmente

Mis metas responden a un análisis profesional. Estoy atento/a a las posibles oportunidades y obstáculos laborales que suelo afrontar con impulso de logro. Reconozco en mí una actitud es de esfuerzo y constancia. Me muestro proactivo y con iniciativa en la búsqueda de empleo para detectar oportunidades. Me suelo esforzar por mejorar o alcanzar un estándar de excelencia laboral. Estoy comprometido/a con mis metas y suelo tener una actitud optimista por superar los obstáculos.

- Casi nunca
- Algunas veces
- Habitualmente



Comunicación

Me comunico con mucha dificultad tanto oral como por escrito.

- Casi nunca
- Algunas veces
- Habitualmente

Expreso con claridad y sencillez los mensajes con los que estoy familiarizado/a.

- Casi nunca
- Algunas veces
- Habitualmente

Expreso de forma ordenada los aspectos clave de la información y soy capaz de comunicar y expresar mensajes en contextos poco familiares, y comprender mensajes sencillos.

- Casi nunca
- Algunas veces
- Habitualmente

Explico con precisión y fluidez ideas de elementos complejos y presento de forma ordenada los elementos clave, contrastando la comprensión por parte del interlocutor o la audiencia. Comprendo mensajes complejos. Suelo adecuar mi estilo y forma de comunicarme en función del contexto y de las audiencias, mostrando flexibilidad para expresar y captar los elementos verbales y no verbales, que facilitan una comunicación efectiva, clara y convincente.

- Casi nunca
- Algunas veces
- Habitualmente





Orientación al cliente

No suelo tener en cuenta las necesidades del cliente.

- Casi nunca
- Algunas veces
- Habitualmente

Respondo a las demandas o problemas del cliente utilizando de forma adecuada las guías y cauces establecidos.

- Casi nunca
- Algunas veces
- Habitualmente

Me muestro disponible y preocupado/a por ofrecer un servicio adecuado a las necesidades del cliente y me suelo esforzar por dar una respuesta ágil y eficiente.

- Casi nunca
- Algunas veces
- Habitualmente

Detecto y comprendo las necesidades de los clientes e identifico y persuado las ventajas de una mutua colaboración. Fidelizo la relación y me involucro en el negocio y en las necesidades del cliente, ofreciéndole soluciones más allá de lo previsto para satisfacer sus expectativas creadas.

- Casi nunca
- Algunas veces
- Habitualmente



Trabajo en equipo

Tengo poca o nula disposición a trabajar con otras personas.

- Casi nunca
- Algunas veces
- Habitualmente

Puedo trabajar con otros/as como un miembro más del grupo, realizando mi cometido y reportando información siguiendo unas pautas establecidas.

- Casi nunca
- Algunas veces
- Habitualmente



Mantengo una actitud de cooperación y participación con otros/as para alcanzar objetivos comunes, compartiendo experiencia e ideas.

- Casi nunca
- Algunas veces
- Habitualmente

Contribuyo activamente a los resultados del equipo fomentando la participación entre los distintos miembros y haciéndoles sentir parte activa. Suelo potenciar un rendimiento alto del equipo y mantengo a los miembros motivados hacia el logro de objetivos comunes, fomentando un buen clima y espíritu cooperativo.

- Casi nunca
- Algunas veces
- Habitualmente



Planificación y organización

Trabajo sin ninguna planificación y tengo dificultad para organizarme.

- Casi nunca
- Algunas veces
- Habitualmente

Muestro cierto interés por clarificar los pasos a seguir en la realización de un trabajo y en diferenciar la secuencia de sus actividades de acuerdo a unas pautas o prioridades.

- Casi nunca
- Algunas veces
- Habitualmente

Preveo la secuencia de trabajo y distribuyo las actividades y los recursos de acuerdo con las necesidades y el tiempo previsto.

- Casi nunca
- Algunas veces
- Habitualmente

Adelanto las distintas fases de un plan y contemplo distintas alternativas en su ejecución, asignando a cada fase los recursos necesarios para conseguir los resultados en un tiempo adecuado. Anticipa y evalúa los momentos clave en las distintas etapas de un plan de acción para prever los resultados globales de la organización.

- Casi nunca
- Algunas veces
- Habitualmente





Toma de decisiones y Solución de problemas

Evito tomar decisiones necesarias en el desarrollo de mi trabajo.

- Casi nunca
- Algunas veces
- Habitualmente

Adopto decisiones, pero sólo las correspondientes a mi rol o responsabilidad; en este ámbito soy capaz de valorar la situación de partida y las principales consecuencias de su resolución.

- Casi nunca
- Algunas veces
- Habitualmente

Identifico los elementos a valorar como posibles alternativas de decisión y determinar las ventajas y desventajas de su resolución.

- Casi nunca
- Algunas veces
- Habitualmente

Capto la complejidad y dedico las alternativas apropiadas a los problemas o situaciones, demostrando compromiso con las acciones derivadas y asumiendo mi responsabilidad. Dispongo de una amplia gama de recursos para tomar decisiones en situaciones complejas o sin información previa, mostrando una actitud resolutiva con las acciones y responsable con los riesgos.

- Casi nunca
- Algunas veces
- Habitualmente

A continuación te dejamos la hoja de resultados, a fin de ofrecerte la vía para mejorar tus competencias.



RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

Una vez que he cumplimentado el cuestionario, analizamos los resultados con el fin de ofrecerte desde AE la vía para mejorar estas competencias:

Nivel básico:

- **Habitualmente o algunas veces en los comportamientos de la primera y segunda fila** de cada competencia,
- **y Casi nunca en los comportamientos de la tercera y cuarta fila.**

Tu perfil de competencias es **Perfil de competencias transversales Básico**.

El itinerario a seguir será el de **itinerario de competencias transversales básico**.

	BÁSICO

Nivel Intermedio:

- **Habitualmente en los comportamientos de la tercera fila** de cada competencia.
- **Algunas veces en los comportamientos de la segunda y tercera fila** de cada competencia.
- **Casi nunca en los comportamientos de primera y cuarta fila** de cada competencia.

Tu perfil de competencias transversales es **Perfil de competencias transversales intermedio**.

El itinerario a seguir será el **itinerario de competencias transversales intermedio**.

	INTERMEDIO











Nivel avanzado:

- **Habitualmente en los comportamientos de la cuarta fila** de cada competencia.
- **Algunas veces en los comportamientos de la tercera fila** de cada competencia.
- **Casi nunca en los comportamientos de la primera y segunda fila** de cada competencia.

Tu perfil de competencias transversales es **Perfil de competencias transversales avanzado**.

El itinerario a seguir será **el Itinerario de competencias transversales avanzado**.

	A AVANZADO
	
	
	
	
	
	
	
	

En el siguiente apartado (7.6) desarrollaremos cada uno de estos itinerarios para que puedas saber en qué consisten y puedas mejorar al máximo tu candidatura. ¿Te vienes?

NIVEL TRANSVERSAL PROFESIÓN

Una vez que ya tenemos una cierta autoevaluación sobre mi nivel de competencias más demandadas AE, puedo afinar más y saber qué otras competencias están requiriendo específicamente para mi profesión.

¿Qué nivel de competencias transversales piden en la profesión o sectores en la que quiero trabajar?

En las posiciones clave de la AE, las empresas piden un perfil de competencias transversales determinado para cada una de ellas.

Te recomendamos leer el Informe de Accenture de 2018 en el que nos indica cuáles son los **requerimientos que tendrán a nivel de competencias** los sectores con más demanda, en las posiciones clave o en los puestos más demandados.

Puedes verlo en este enlace: <http://viajeaempleo.aempleomadrid.es/wp-content/uploads/2019/10/Informe-Accenture.pdf>



Para conocer cuál es el **perfil de competencias más demandado** (básico, medio o avanzado) para cada una de las posiciones clave, te adjuntamos el siguiente cuadro resumen:

POSICIONES	AUTOCONTROL	ÉTICA Y VALORES	MOTIVACIÓN ACCESO AL EMPLEO	COMUNICACIÓN	ORIENTACIÓN AL CLIENTE	TRABAJO EN EQUIPO	PLANF. ORCORGAN.	DECISIÓN
ANIMADOR DE TIEMPO LIBRE		AVANZADO	MEDIO	AVANZADO	AVANZADO	AVANZADO	MEDIO	
AUXILIAR DE ENFERMERÍA	AVANZADO		MEDIO		AVANZADO	AVANZADO	MEDIO	
AYUDANTE DE COCINA			MEDIO		MEDIO	MEDIO		
AZAFATO DE TIERRA			MEDIO	AVANZADO	AVANZADO	AVANZADO		
AZAFATO DE VUELO	AVANZADO		MEDIO		AVANZADO	AVANZADO		AVANZADO
CAJERO Y TAQUILLERO	AVANZADO	AVANZADO	MEDIO		AVANZADO			
CAMARERO			MEDIO	AVANZADO	AVANZADO	AVANZADO	AVANZADO	
COCINERO	AVANZADO		MEDIO	AVANZADO		AVANZADO	AVANZADO	
CONDUCTOR DE VEHÍCULOS PARA TRANSPORTE URBANO Y POR CARRETERA	AVANZADO	MEDIO	MEDIO		AVANZADO		MEDIO	
EMPLEADO ADMINISTRATIVO	AVANZADO		MEDIO	AVANZADO		AVANZADO	AVANZADO	
EMPLEADO DOMÉSTICO		MEDIO	MEDIO	MEDIO				MEDIO
MANTENIMIENTO DE EDIFICIOS			MEDIO		AVANZADO			AVANZADO
MONTAJE Y ENSAMBLAJE			MEDIO				MEDIO	
PEÓN DE LA INDUSTRIA		AVANZADO	MEDIO			MEDIO		
PERSONAL DE LIMPIEZA			MEDIO			BÁSICO	BÁSICO	
PROFESOR DE ENSEÑANZA NO REGLADA	AVANZADO		MEDIO	AVANZADO	AVANZADO			
PROMOTOR DE VENTAS	MEDIO		MEDIO	AVANZADO	AVANZADO			
RECEPCIONISTA DE HOTELES			MEDIO	AVANZADO	AVANZADO			AVANZADO
RECEPCIONISTA EXCEPTO HOTELES			MEDIO	AVANZADO	AVANZADO			
REPONEDOR	MEDIO		MEDIO		AVANZADO	MEDIO		
TELEOPERADOR Y OPERADOR DE MARKETING	AVANZADO		MEDIO	AVANZADO	AVANZADO			
TRABAJADOR CUIDADOS A LAS PERSONAS		MEDIO	MEDIO	MEDIO			MEDIO	AVANZADO
TRABAJADOR DEL TRANSPORTE DE MERCANCIAS Y DESCARGA			MEDIO			AVANZADO	AVANZADO	
VENDEDOR EN TIENDAS Y ALMACENES			MEDIO	AVANZADO	AVANZADO		MEDIO	
HANDLING		AVANZADO	MEDIO		MEDIO	MEDIO		
CUIDADOR DE NIÑOS	AVANZADO	AVANZADO	MEDIO					
PEÓN DE LA INDUSTRIA (SECTOR ALIMENTARIO)		AVANZADO	MEDIO			MEDIO		
PANADEROS, PASTELEROS Y CONFITEROS	AVANZADO		MEDIO		AVANZADO			
TRABAJADOR DE LA INDUSTRIA DEL PESCADO	AVANZADO		MEDIO		AVANZADO			
TRABAJADOR DE LA INDUSTRIA DE LA CARNE	AVANZADO		MEDIO		AVANZADO			

Si por ejemplo quieres trabajar de **Administrativo/a**, debería tener las *competencias más demandadas*, en el nivel que solicitan.

Perfil de competencias más demandado en el nivel requerido:

- Autocontrol emocional: avanzado
- Motivación: medio
- Comunicación: avanzado
- Trabajo en equipo: avanzado
- Planificación y Organización: medio



Y las competencias requeridas asociadas a la posición:

- Autoconfianza: medio
- Razonamiento matemático: medio

Te adjuntamos un pequeño **cuestionario de autoevaluación** para que puedas saber tu grado de ajuste al perfil de competencias requeridas para las **posiciones clave** o para **las posiciones innovadoras /perfiles universitarios**.

Mi sector / profesión de interés: _____

MI PERFIL DE COMPETENCIAS ASOCIADAS A LA PROFESIÓN

Por favor, indica cuáles de estas competencias asociadas al sector/posición crees que tienes y a qué nivel.

POSICIONES CLAVE

Autoconfianza: Básico / Medio / Avanzado
Cumplimiento normas: Básico / Medio / Avanzado
Calidad: Básico / Medio / Avanzado
Flexibilidad: Básico / Medio / Avanzado
Razonamiento matemático: Básico / Medio / Avanzado
Capacidad relación: Básico / Medio / Avanzado
Negociación: Básico / Medio / Avanzado

PERFILES UNIVERSITARIOS O POSICIONES INNOVADORAS

Compromiso: Básico / Medio / Avanzado
Creatividad e Innovación: Básico / Medio / Avanzado
Generar valor: Básico / Medio / Avanzado
Pensamiento crítico: Básico / Medio / Avanzado
Orientación a resultados: Básico / Medio / Avanzado
Proactividad: Básico / Medio / Avanzado
Adaptación al cambio: Básico / Medio / Avanzado
Capacidad analítica: Básico / Medio / Avanzado
Polivalencia: Básico / Medio / Avanzado
Visión estratégica: Básico / Medio / Avanzado
Innovación: Básico / Medio / Avanzado
Gestión de conflictos: Básico / Medio / Avanzado
Competencias lingüísticas: Básico / Medio / Avanzado

AJUSTE AL NIVEL

¿De las competencias específicas anteriores, te ajustas al nivel que piden en tu profesión? SI / NO

¿Cuáles necesitas mejorar?



Si las que quieres mejorar son:

- Autoconfianza
- Cumplimiento normas
- Calidad
- Flexibilidad
- Razonamiento matemático
- Capacidad relación
- Negociación

Tu **itinerario transversal es el intermedio**

Si las que quieres mejorar son:

- Compromiso
- Creatividad e Innovación
- Generar valor
- Pensamiento crítico
- Orientación a resultados
- Proactividad
- Adaptación al cambio
- Capacidad analítica
- Polivalencia
- Visión estratégica
- Innovación
- Gestión de conflictos
- Competencias lingüísticas

Tu **itinerario transversal es el avanzado**

Con el resultado del cuestionario de Competencias AE (itinerario transversal básico, medio o avanzado) y el de las transversales asociadas a la posición (itinerarios transversales medio y avanzado), puedes tener una aproximación al itinerario que debes seguir.

7.6 ITINERARIOS DE DESARROLLO DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

Saber cuál es tu nivel de competencias transversales es un paso esencial a la hora de poder **entrenar las competencias que necesitas y están pidiendo para la profesión en la que quieres trabajar** y no otras.

A continuación te proponemos 4 itinerarios a desarrollar en función de tu nivel de competencias transversales a desarrollar.



ITINERARIO BÁSICO DE COMPETENCIAS TRANSVERSALES



Sea cual sea la profesión en la que estés buscando empleo, las 8 competencias esenciales en las que te pedíamos que te situaras van a formar parte de tu **candidatura siempre**.

Estas 8 competencias en su nivel más básico son los **cimientos** de tu profesionalidad para poder construir una candidatura que sea aceptada en un proceso de selección. Mostrar **motivación y optimismo** en la búsqueda de empleo, aprender a **gestionar nuestras emociones** para que nos beneficien en los procesos de selección, **transmitir unos valores** como candidato/a, aprender a **comunicarnos en los procesos de selección cumpliendo las normas básicas** de comportamiento requerido, descubrir que la persona a quien nos

dirigimos es nuestro **cliente y tiene necesidades**, aprender las **reglas de trabajar en equipo** o los **pasos básicos para organizarnos y planificarnos** para poder tomar decisiones más acertadas, **valorando alternativas en nuestra búsqueda de empleo**. Las píldoras itinerario transversal básico son pequeños consejos de entrenamiento día a día, algunos pasos básicos para mejorarlas.

Píldoras Itinerario básico



Autoevaluación

Persona que en cuestionario de competencias más demandadas se sitúa muy frecuentemente entre los comportamientos de primera y segunda fila.



Píldora Gestionando mis emociones



Píldora Recargando mi energía





Pildora Soy Persona



Pildora Tu cliente primero



Pildora Me organizo



Pildora La mejor elección



ITINERARIO INTERMEDIO DE COMPETENCIAS TRANSVERSALES



Una vez que ya tengo los cimientos de mis habilidades ya situados y conozco la importancia de empezar a gestionar mis emociones, auto controlándome, mostrar una motivación, valores, ilusión y disposición optimista, independientemente de los obstáculos sobrevenidos, he aprendido a planificarme, conocer las normas en un proceso de selección, respetarlas, comunicarme mejor y finalmente a ver alternativas sencillas a mi búsqueda de empleo actual, entre otras, estoy en disposición de pasar al nivel intermedio.

En el nivel intermedio digital ahondaremos sobre todo en un entrenamiento triple de las competencias:

- 1 Presencial:** Las competencias transversales se entrenan en directo, en el día a día con personas, situaciones y problemas o retos reales. Podrás entrenarlas en los seminarios presenciales de competencias de la AE.
- 2 Digital:** Las **competencias más básicas** se pueden entrenar a través de la formación online. Puedes acceder en cualquier momento, desde casa o desde la biblioteca, se te propondrán actividades online que podrás ir. Si finalizas los módulos podrás certificar que las has adquirido con un diploma acreditativo de AE y la Fundación Accenture.
- 3 Asociado a la profesión:** Las competencias más importantes para esa profesión. Tu Tutor/a online te puede indicar cuáles son esas competencias y ayudarte a identificar el nivel que tienes en ellas. Puedes entrenarlas igualmente a través de la plataforma digital de emplea+. Si finalizas los módulos podrás certificar que las has adquirido con un diploma acreditativo de AE y la Fundación Accenture.

¿Cuál es tu grado de ajuste a lo que piden?

Si en la profesión en la que quiero trabajar, *por ejemplo Animador/a tiempo Libre*, el nivel es avanzado en **Trabajo en equipo** y mi nivel en esa competencia es básico, tendré que avanzar por los niveles de Intermedio y Avanzado para ajustarme a su perfil de competencias.

Cuando buscamos empleo, necesitamos de las 8 competencias pero **específicamente de las que nos van a requerir en la profesión** en la que queremos trabajar.

Píldoras Itinerario intermedio





Autoevaluación

Persona que en cuestionario de **competencias más demandadas** se sitúa muy frecuentemente entre los comportamientos de segunda y tercera fila y en el cuestionario de **competencias específicas de la posición** se sitúa en niveles básico y medio.



Píldora Creo en mi potencial



Píldora Nuestras normas



Píldora Busca la excelencia



Píldora Tú eres el cambio





Píldora Resuelve tu día a día



Píldora ¿Hablamos?



Píldora Todos ganamos



Seminario de Competencias Transversales AE



Píldoras Competencias Básicas Emplea+



Píldoras Competencias Transversales Emplea +
asociadas a mi posición

Es por ello que el itinerario intermedio de competencias transversales, se conecta con el itinerario técnico de competencias transversales.

El itinerario intermedio y el técnico transversal, me garantizan los niveles mínimos de habilidades que me van a requerir en un proceso selectivo.



ITINERARIO AVANZADO DE COMPETENCIAS TRANSVERSALES



Una vez llego este nivel, sea por haber ido avanzando en los itinerarios anteriores, sea porque vengo de un entrenamiento anterior en competencias en el cuestionario de diagnóstico me reconozco habitualmente en los niveles más superiores de las 8 competencias más demandadas, estoy en disposición de seguir avanzando en la consolidación de estas y llegar a niveles altos.

Estos niveles me los van a demandar seguramente en Profesiones con titulación universitaria para trabajar de Técnico/a, algunas Posiciones innovadoras o interesantes, Formadores/as o Puestos Gerenciales. Todos ellos/as requieren de un alto grado de especialización en habilidades.

Si ese es tu caso, e, este es tu itinerario. Te recomendamos:

- **Entrenamiento Digital:** en primer lugar las píldoras de **nivel avanzado por rasgos de Emplea+ AE** y **otros recursos de entrenamiento online** como son los Mooc.
- **Entrenamiento Competencias Siglo XXI:** Te avanzamos algunas pistas para entrenar las competencias más demandadas en este siglo que van a ir priorizándose en muchos perfiles frente a las anteriores con la llegada de la transformación digital. Te indicaremos como entrenar en **Compromiso**, en **Creatividad e Innovación**, en **generar valor**, en **Pensamiento Crítico**, en **gestión de proyectos**, como obtener **mejores resultados** y como **ser flexible** en un mundo tan cambiante.



Píldoras Itinerario avanzado



Autoevaluación

Persona que en cuestionario de **competencias más demandadas** se sitúa muy frecuentemente entre los comportamientos de cuarta fila y en el cuestionario de **competencias específicas de la posición** se sitúa en niveles avanzados y en **perfiles universitarios o posiciones innovadoras** se sitúa en cualquier nivel.



Píldora Cuenta conmigo



Píldora Y si...



Píldora Pon tus habilidades en juego...



Píldora Cuestionando mi alrededor



Píldora Avanzo por fases





Píldora Mi objetivo es...



Píldora Tú eres el cambio (II)



Píldora Da un paso primero



Píldora Tú eres el cambio (III)



Píldora Hoy reflexiono



Píldora Tus potencialidades





Píldora Mira más allá



Píldora Busca la misma dirección



Otras Competencias Siglo XXI



Píldoras competencias avanzadas Emplea +



Recursos de Entrenamiento Online avanzado



ITINERARIO TÉCNICO DE COMPETENCIAS TRANSVERSALES



Cada vez las empresas piden **conocimientos más específicos y más aplicados a la profesión que voy a desempeñar**. Es el caso de los idiomas aplicados a diferentes sectores, o el caso de las habilidades transversales aplicadas a un sector o a otro.

Este itinerario tiene que ver con los pasos que voy a dar para adquirir la formación técnica de una competencia que puedo realizar asociada a una profesión (cursos).

Por ejemplo “Inglés Comercial para el Comercio” o “Orientación al cliente para restauración o “Atención al Cliente en Comercio”

Si tienes clara tu salida profesional y las habilidades a mejorar para tu profesión. Sigue este itinerario, te decimos los pasos básicos a dar.

El **itinerario digital técnico** se trata de que una vez identificada la formación técnica digital necesaria, puedas formarte en ella. A esto lo llamamos hacer un itinerario digital técnico.

Píldoras Itinerario técnico





En el anterior cuadro puedes ver de las competencias más demandadas actualmente, cuales se están pidiendo y a qué nivel en las posiciones clave de la AE.

Contesta a las siguientes preguntas, una vez lo hayas hecho, haz clic en el botón “Enviar respuestas” y después regresa a la ventana del contenido para continuar tu viaje al empleo.



Conocer/buscar la oferta formativa de esta especialidad transversal

Conozco dónde solicitar o buscar esta acción formativa transversal técnica:

- Si
- No

Entidad: _____

Nombre de la acción formativa: _____

Nivel:

- Básico
- Medio
- Avanzado

Fecha prevista: _____



Solicitud de la acción formativa

He solicitado acciones formativas para mejorar mi competencia transversal técnica:

- Si
- No

Especifica el nombre de la acción formativa: _____

Entidad: _____

Fecha: _____





Realizar con aprovechamiento la acción formativa y adquirir la competencia técnica transversal

He realizado y finalizado alguna acción formativa de mejora de la competencia transversal técnica:

- Si
- No



Certificar mediante diploma que tenemos la competencia transversal técnica

Tengo certificada la competencia transversal técnica necesaria para mi sector/profesión de interés:

- Si
- No

¿Cuál? _____

Sector / Familia profesional _____

Titulación: _____

Horas de duración: _____

Fecha: _____

El itinerario intermedio y el técnico transversal, me garantizan los niveles mínimos de habilidades que me van a requerir en un proceso selectivo.



7.7 DESARROLLO DE LA COMPETENCIA TRANSVERSAL: TALLERES DE LA AGENCIA PARA EL EMPLEO

Una vez que conoces el nivel de tus competencias transversales y el itinerario más adecuado para seguir, te podrás dirigir a aquella acción formativa de entrenamiento que más se ajuste a tus necesidades.

En la Agencia para el Empleo, disponemos de muchos seminarios de desarrollo de competencia transversales. Te recomendamos uno u otro en función de tu nivel.



SEMINARIOS AE PRESENCIALES DE COMPETENCIAS TRANSVERSALES

Si quieres empezar de cero (nivel básico AE) y te interesa formarte presencialmente, te recomendamos: Seminarios **AE de Entrenamiento en Competencias Transversales AE**

El objetivo fundamental de estos seminarios es aproximar a las personas desempleadas sin conocimientos previos al entrenamiento de las competencias más demandadas actualmente en las posiciones clave:

- Orientación al cliente
- Resolución de conflictos
- Habilidades de comunicación
- Trabajo en equipo

Seminarios Competencias AE: <https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Educacion-y-empleo/Empleo/Agencia-para-el-Empleo-de-Madrid/?vgnnextfmt=default&vgnextoid=c65815fa10294110VgnVCM1000000b205a0aRCRD&vgnnextchannel=3f50c5dee78fe410VgnVCM1000000b205a0aRCRD&rm=%2C65815fa10294110VgnVCM1000000b205a0aRCRD%2C3c234d478a092610VgnVCM2000001f4a900aRCRD&idCapitulo=10916929>



PÍLDORAS ONLINE DE COMPETENCIAS EMPLEA+ BÁSICAS Y NIVEL INTERMEDIO

Si tu nivel de competencias transversal es intermedio, te recomendamos que sigas mejorando las competencias a través de nuestra plataforma online de Emplea+ entrenamiento en Competencias... No obstante, si quieres seguir formándote presencialmente, en la Agencia para el Empleo tanto en el itinerario básico como en el intermedio tienes esa opción. Accede a nuestra web y solicita los seminarios de entrenamiento en competencias transversales presenciales.

Seminarios AE: <https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Educacion-y-empleo/Empleo/Agencia-para-el-Empleo-de-Madrid/?vgnnextfmt=default&vgnextoid=c65815fa10294110VgnVCM1000000b205a0aRCRD&vgnnextchannel=3f50c5dee78fe410VgnVCM1000000b205a0aRCRD&rm=%2C65815fa10294110VgnVCM1000000b205a0aRCRD%2C3c234d478a092610VgnVCM2000001f4a900aRCRD&idCapitulo=10983201a>



Igual que en la maleta de Conéctate, accediste a las píldoras online de entrenamiento en la competencia digital, también puedes acceder y certificarte en las **píldoras de entrenamiento en competencia transversal** que disponemos en **Emplea+** (colaboración entre la Fundación Accenture y la Agencia para el empleo de Madrid).

En este nivel te recomendamos realizar en primer lugar los **cursos online de sensibilización** sobre las *competencias transversales más demandadas en las posiciones clave*:

- Autocontrol
- Orientación al logro
- Comunicación
- Trabajo en equipo
- Orientación a la clientela
- Organización propia
- Iniciativa y toma de decisiones
- Análisis y resolución de problemas

En segundo lugar las que se suelen requerir de forma específica en otras posiciones:

- Autoconfianza
- Cumplimiento de normas y tareas
- Calidad del trabajo
- Flexibilidad
- Razonamiento matemático
- Capacidad de relación
- Negociación

Estas son algunas de las píldoras digitales online de la plataforma de teleformación de Emplea+ en las que podrás formarte:

Catálogo de Contenidos



Competencias Básicas (I)	Competencias Básicas (II)
Autoconfianza ✓ Curso de Sensibilización ✓ Cadena de Aprendizaje (niveles 3-4)	Autoconfianza – Seguridad en si mismo/a ✓ Cursos de Profundización ✦ Junior (nivel 3), Intermedio (nivel 4), Avanzado (nivel 5) y Máster (nivel 6)
Autocontrol ✓ Curso de Sensibilización ✓ Cadena de Aprendizaje (niveles 3-4)	Autoconfianza – Autoconocimiento ✓ Cursos de Profundización ✦ Junior (nivel 3), Intermedio (nivel 4), Avanzado (nivel 5) y Máster (nivel 6)
Comunicación ✓ Curso de Sensibilización ✓ Cadena de Aprendizaje (niveles 3-6)	Comunicación – Comprensión escrita ✓ Cursos de Profundización ✦ Junior (nivel 3), Intermedio (nivel 4), Avanzado (nivel 5) y Máster (nivel 6)
Cumplimiento de normas y tareas ✓ Curso de Sensibilización ✓ Cadena de Aprendizaje (niveles 3-6)	Comunicación – Expresión escrita ✓ Cursos de Profundización ✦ Junior (nivel 3), Intermedio (nivel 4), Avanzado (nivel 5) y Máster (nivel 6)
Razonamiento matemático ✓ Curso de Sensibilización ✓ Cadena de Aprendizaje (niveles 3-4)	Razonamiento matemático ✓ Cursos de Profundización ✦ Junior (nivel 3), Intermedio (nivel 4), Avanzado (nivel 5) y Máster (nivel 6)
Ser digital ✓ Curso de Sensibilización ✓ Cadena de Aprendizaje (niveles 3-6)	



Catálogo de Contenidos



Competencias Transversales (I)	Competencias Transversales (II)
<p>Flexibilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Curso de Sensibilización ✓ Cadena de Aprendizaje (niveles 3-6) 	<p>Iniciativa y toma de decisiones</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Curso de Sensibilización ✓ Cadena de Aprendizaje (niveles 3-4)
<p>Interés por aprender</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Curso de Sensibilización ✓ Cadena de Aprendizaje (niveles 3-4) 	<p>Organización propia</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Curso de Sensibilización ✓ Cadena de Aprendizaje (niveles 3-4) (*)
<p>Capacidad de relación</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Curso de Sensibilización ✓ Cadena de Aprendizaje (niveles 3-4) 	<p>Orientación al logro</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Curso de Sensibilización ✓ Cadena de Aprendizaje (niveles 3-4) (*)
<p>Trabajo en equipo</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Curso de Sensibilización ✓ Cadena de Aprendizaje (niveles 3-4) (*) 	<p>Análisis y resolución de problemas</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Curso de Sensibilización ✓ Cadena de Aprendizaje (niveles 3-4)
<p>Orientación a la clientela</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Curso de Sensibilización ✓ Cadena de Aprendizaje (niveles 3-6) 	<p>Creatividad e innovación</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Curso de Sensibilización ✓ Cadena de Aprendizaje (niveles 3-4)
<p>Calidad del trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Curso de Sensibilización ✓ Cadena de Aprendizaje (niveles 3-4) (*) 	<p>Gestión de personas</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Curso de Sensibilización ✓ Cadena de Aprendizaje (niveles 3-4)
<p>Tolerancia a la frustración</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Curso de Sensibilización ✓ Cadena de Aprendizaje (niveles 3-4) 	<p>Negociación</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Curso de Sensibilización ✓ Cadena de Aprendizaje (niveles 3-4)

(*) En diseño niveles 5-6

Para ello, ponte en contacto con **tu tutor/a online del Viaje Web**, el cual te entregará las contraseñas para acceder a la plataforma de formación.

Acceso plataforma de tele formación Emplea +

https://cas.cclearning.accenture.com/cas/login?service=https%3A%2F%2Ffundacionaccenture-portal.cclearning.accenture.com%2Fportal-webapp%2Fj_spring_cas_security_check

Recuerda que una vez superada la formación tendrás un certificado en las competencias transversales adquiridas.



PÍLDORAS ONLINE DE COMPETENCIAS EMPLEA+ NIVEL AVANZADO Y MOOC'S

Si tu nivel es de competencias transversal es avanzado, te recomendamos que sigas mejorando las competencias a través de nuestra plataforma online **de Emplea+ entrenamiento en Competencias**.

Igual que en el itinerario intermedio transversal, accediste a las píldoras online de entrenamiento en la competencia transversales más demandadas o específicas de la profesión, también puedes acceder y certificarte en las **píldoras de entrenamiento en competencia transversal** que disponemos en **Emplea+** a un nivel avanzado o acceder a aquellas que se van a demandar como competencias del siglo XXI (Creatividad e innovación, gestión de personas, etc.)

Seminarios AE: <https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Educacion-y-empleo/Empleo/Agencia-para-el-Empleo-de-Madrid/?vgnnextfmt=default&vgnnextoid=c65815fa10294110VgnVCM1000000b205a0aRCRD&vgn>



Esta obra está bajo una [licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

extchannel=3f50c5dee78fe410VgnVCM1000000b205a0aRCRD&rm=%2Cc65815fa10294110VgnVCM1000000b205a0aRCRD%2C3c234d478a092610VgnVCM2000001f4a900aRCRD&idCapitulo=10983201a

En este nivel te recomendamos realizar los **cursos online de sensibilización** sobre las competencias:

- Interés por aprender
- Tolerancia a la frustración
- Creatividad e innovación
- Gestión de personas

○ los **cursos de profundización** de rasgos específicos de las competencias más demandadas:

- Seguridad en sí mismo/a
- Autoconocimiento
- Comprensión escrita
- Expresión escrita
- Razonamiento matemático

Si te encuentras en el itinerario transversal avanzado, te recomendamos los siguientes **Mooc's** (las mejores plataformas online de **formación abierta y gratuita en todo el mundo y en varios idiomas**), **universidades y entidades de formación** que ofrecen entrenamiento y formación en *competencias transversales para un perfil más avanzado*:

<https://mooc.es/>



Utilizamos cookies propias y de terceros para ofrecerte el mejor servicio. Si continúas navegando, entendemos que aceptas su uso. [Aceptar](#) [Rechazar](#) [Leer más](#)



Esta obra está bajo una [licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/).

Competencias de Innovación: <https://www.iebschool.com/>

PRÓXIMOS MOOC S:

<p>Emprendedores</p> <p>Semana del Emprendedor de IEBS</p> <p>Jueves 13 de Junio de 2019</p> <p>GRATIS 100% online</p> <p>Crea una startup en la semana del emprendedor online de IEBS</p> <p>Un evento online gratuito con formación y mentores expertos emprendedores, con el [...]</p> <p>Apúntate gratis</p>	<p>Marketing</p> <p>Introducción a la Gamificación para empresas</p> <p>Jueves 04 de Julio de 2019</p> <p>GRATIS 100% online</p> <p>La gamificación es una técnica de diseño que utiliza elementos característicos de los juegos en contextos no lúdicos para incrementar la[...]</p> <p>Apúntate gratis</p>	<p>Business & Tech</p> <p>MOOC de Transformación Digital para Pymes</p> <p>Jueves 12 de Septiembre de 2019</p> <p>GRATIS 100% online</p> <p>Vivimos en una época de grandes cambios que está transformando nuestra forma de organizarnos, relacionarnos e incluso nuestra manera de vivir y [...]</p> <p>Apúntate gratis</p>
<p>Business & Tech</p> <p>Gestión financiera para principiantes</p> <p>Jueves 10 de Octubre de 2019</p> <p>GRATIS 100% online</p> <p>Es frecuente que en nuestro desarrollo profesional, debamos enfrentarnos a situaciones que requieren valorar cómo están las cuentas de un [...]</p> <p>Apúntate gratis</p>	<p>Marketing</p> <p>MOOC de Social Selling y Ventas 3.0</p> <p>Jueves 14 de Noviembre de 2019</p> <p>GRATIS 100% online</p> <p>Internet ha revolucionado la manera de comprar y la manera de vender, sin embargo, no se ha movido demasiado. Hoy en día el 91% de las personas[...]</p> <p>Apúntate gratis</p>	<p>Social Media</p> <p>Social Media para principiantes</p> <p>Jueves 05 de Diciembre de 2019</p> <p>GRATIS 100% online</p> <p>La publicidad convencional, unidireccional y en la mayoría de ocasiones intrusiva, ha dado paso a espacios de conversación entre las marcas y [...]</p> <p>Apúntate gratis</p>

Utilizamos cookies propias y de terceros para mejorar nuestros servicios y mostrarle publicidad relacionada con sus preferencias mediante el análisis de sus hábitos de navegación. Si continua navegando consideramos que acepta su uso. Más información en nuestra [política de cookies](#).

ACEPTAR

Competencias de Innovación: <http://www.lanavemadrid.com/>



LA NAVE | COMUNIDAD | AGENDA | ACTUALIDAD | CONTACTO | INICIAR SESIÓN | REGÍSTRATE

LA NAVE

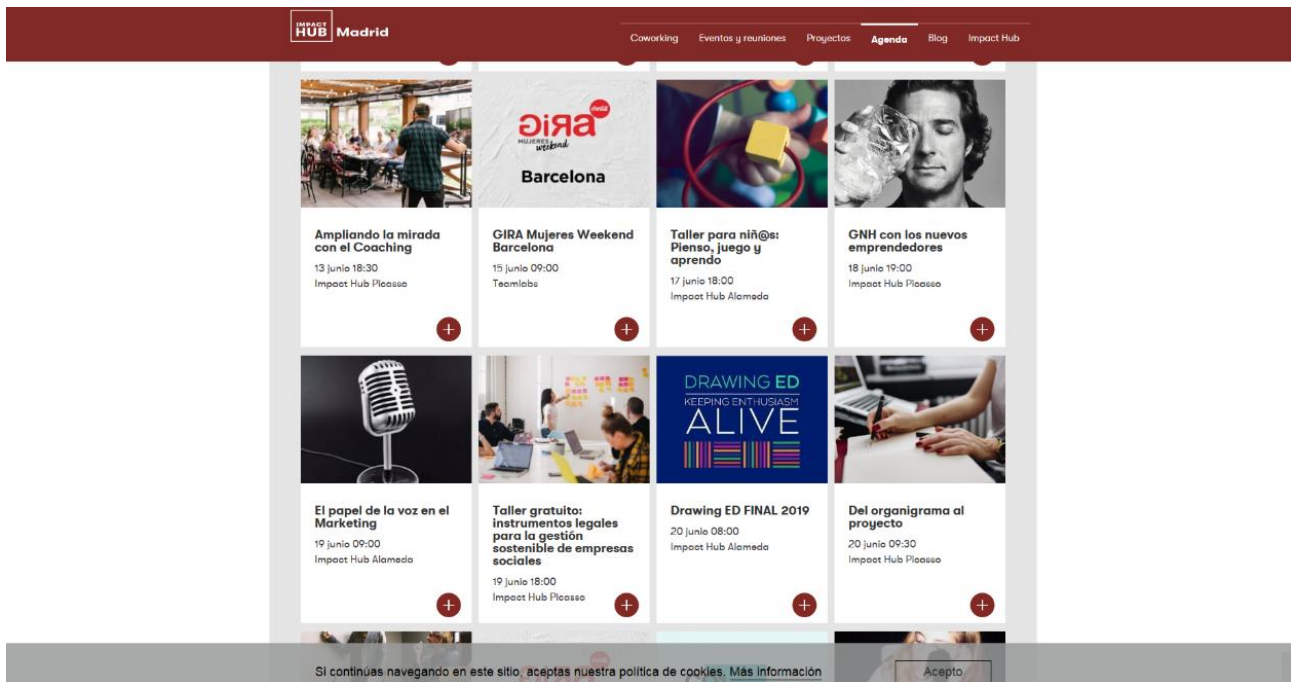
UN ESPACIO
DE INNOVACIÓN
URBANA

Si este sitio web también utiliza cookies para mejorar tu experiencia. Si estás de acuerdo puedes clicar en aceptar o simplemente seguir navegando. [Aceptar](#) [Ver política de cookies](#)



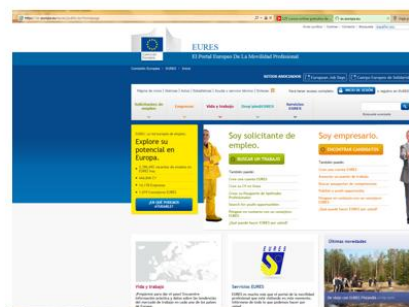
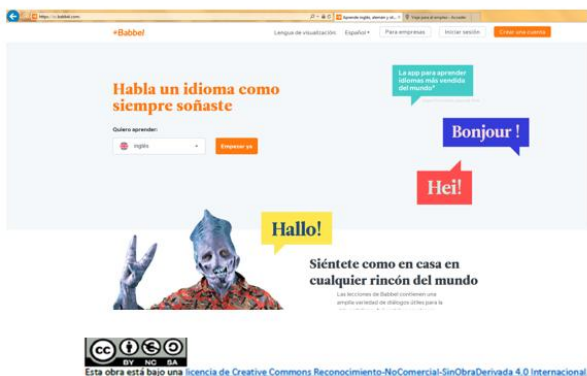
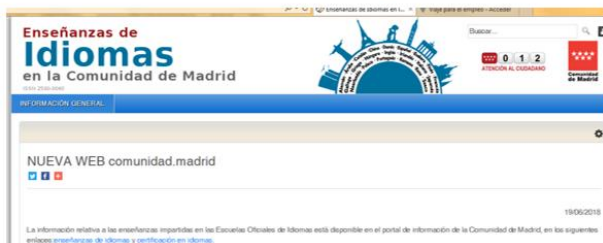
Esta obra está bajo una [licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

Competencias de Innovación: <https://madrid.impacthub.net/>



Competencias lingüísticas:

Competencias lingüísticas



Programa alumni para perfiles universitarios: <https://alumni.uam.es/>


(Exclusivo para estudiantes a partir de tercer curso, posgrado y miembros del Programa Alumni)

- Curso de competencias profesionales IIC-UAM
- Negociación integradora
- Taller de orientación legal y fiscal para emprendedores
- Soluciones creativas de problemas
- Europass: El CV Europeo como pasaporte al empleo
- Construye tu presencia online y medios sociales como profesional
- Liderazgo de organizaciones
- Comunicación y trabajo en equipo
- Burnout. Claves resilientes para afrontar el estrés laboral
- Gestión inteligente del tiempo: competencias en productividad
- Técnicas de comunicación para mejorar la inserción laboral: hablar en público y ante pantallas
- Motivación, influencia y dirección por objetivos
- Técnicas para hablar en público: presentaciones eficaces

Cursos <https://www.cursosfemxa.es/>

Resultados 1 - 12 de 976

Inicio Anterior 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Siguiente Final



Grupo Femxa


Materiales y recursos en educación infantil

Presencial en Madrid

Curso Gratuito - 30 horas

Ver curso >>

1 0 3



Grupo Femxa


Aprendizaje cooperativo en el aula

Presencial en Madrid

Curso Gratuito - 30 horas

Ver curso >>

5 0 12



Grupo Femxa


Técnicas de negociación

Presencial en Madrid

Curso Gratuito - 60 horas

Ver curso >>

2 0 18



Grupo Femxa


Gestión por competencias

Presencial en Madrid


Curso Gratuito - 60 horas

Ver curso >>

2 0 6




Microsoft®
Visual Basic



Formación 100% subvencionada por la Comunidad de Madrid.

Para trabajadores y autónomos Madrid.



Chat Cursos Femxa

Atención al Alumno

¿Te ayudamos?

Cursos Femxa

¡Hola! Bienvenido a Cursos Femxa. A través de este Chat Online te ayudaremos a resolver todas tus dudas. Nuestro horario de atención es de Lunes a Jueves de 8:30 a 20:30 y los Viernes de 8:00 a 20:30h. Haz clic en iniciar sesión para recibir una atención más personalizada. Fuera de este horario, puedes enviarnos tus datos de contacto y te llamaremos o volveremos a contactarte.

Información importante sobre Cookies:

Utilizamos cookies propias y de terceros para el correcto funcionamiento de esta página web y mejorar nuestros servicios mediante el análisis de tu comportamiento. Si continúas navegando, se entiende que aceptas su uso. Puedes cambiar la configuración o obtener más información aquí [Saber más](#)



Esta obra está bajo una [licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/).



CURSOS AE DE COMPETENCIAS TRANSVERSALES APLICADAS A UN SECTOR: PROGRAMACIÓN PARA EL EMPLEO AE

Para mejorar tu competencia técnica transversal asociada a determinado sector o profesión, te recomendamos acceder a los cursos de Agencia para el Empleo.

Cursos AE: <https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Educacion-y-empleo/Empleo/Agencia-para-el-Empleo-de-Madrid/?vgnnextfmt=default&vgnnextoid=c65815fa10294110VgnVCM1000000b205a0aRCRD&vgnnextchannel=3f50c5dee78fe410VgnVCM1000000b205a0aRCRD&idCapitulo=10860120>



CURSOS DE FORMACIÓN 2019 - COMERCIO Y MARKETING

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR/USUARIO

(Módulo perteneciente al CDP de Actividades de Venta)



Este curso se incluye en formación transversal ya que capacitará a las y los alumnos para que desarrollen su actividad en todos los sectores productivos en el área de información y orientación al consumidor, al cliente y al usuario de bienes y servicios, y en departamentos de atención al cliente y atención telefónica, entre otros. Sus participantes aprenderán técnicas de comunicación específicas para el trato con el usuario.

Duración: 120h teóricas	Lugar: Por determinar
Fecha de inicio: Por determinar 2019	Plazas: 15 - 17 plazas/edición
Incluye Diploma expedido por la Agencia para el Empleo de Madrid	

Idas profesionales:

Trabajo de información y atención al cliente.

Contenido:

Formación y atención al cliente/consumidor/usuario (MF0241_2). Gestión de la atención al cliente/consumidor (UF036). Técnica de comunicación y atención al cliente/consumidor (UF037).





Curso: Inglés profesional para actividades comerciales

Atención personalizada



Satisfacer las necesidades del cliente... es el objetivo número uno de cualquier empresa. Y qué mejor que atender al cliente en inglés.

Salidas profesionales: Establecimientos comerciales, PYMES y empresas industriales en el departamento comercial. En el departamento de atención al cliente/consumidor/usuario de Organismos públicos o empresas comerciales... entre otros.

NOMBRE DE LA ACCIÓN FORMATIVA	Inglés profesional para actividades comerciales
FAMILIA PROFESIONAL	Comercio y márketing
REQUISITOS DE LA ACCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Estar empadronado en el municipio de Madrid • Estar inscrito como demandante de empleo • Estar en posesión del título de bachiller o: tener certificado de profesionalidad del mismo nivel del módulo o certificado de profesionalidad de nivel 2 de la misma familia. En su defecto, tener superada la prueba de acceso a la Universidad para mayores de 25 y de 45 años. En caso de no tener ninguna titulación, será necesario pasar prueba correspondiente a nivel 3. • Conocimiento de lengua inglesa: nivel A2 acreditado o contrastable mediante prueba. • Preferentemente, experiencia en comercio.



7.8 CONCLUSIONES: ACCESO A LOS PROCESOS DE SELECCIÓN AE



Una vez finalizado el entrenamiento de tus competencias transversales, no dejes de entrenarlas nunca, te las van a solicitar en cualquier puesto de trabajo.

No olvides acceder de nuevo a tu CV digital y actualizar todos los conocimientos y competencias adquiridas lo largo de esta maleta de “Mejora tus habilidades”.

En este momento con todas las maletas Web desarrolladas, se abre la puerta para acceder a los procesos de selección.

Pincha en el siguiente enlace para conectar con **nuestras ofertas de empleo AE. Esperamos haberte guiado en la mejora de tus competencias en la búsqueda de empleo y en la mejora de tu candidatura hacia los procesos de selección:**

Ofertas de empleo AE: <https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Educacion-y-empleo/Empleo/Agencia-para-el-Empleo-de-Madrid/?vgnextfmt=default&vgnextoid=c65815fa10294110VgnVCM1000000b205a0aRCRD&vgnextchannel=3f50c5dee78fe410VgnVCM1000000b205a0aRCRD&idCapitulo=7888225>



BOLSA DE EMPLEO

Si eres demandante de empleo **puedes acceder a las ofertas de trabajo que se ajusten a tu perfil laboral.**

A la primera cita hay que acudir con la siguiente documentación:

- DNI/NIE (Permiso de trabajo)
- Acreditación de experiencia laboral (vida laboral)
- Acreditación de formación reglada y complementaria
- Carnets profesionales (si se poseen)
- Certificados (discapacidad, etc)
- Currículum Vitae actualizado
- Tarjeta de la demanda de empleo

Si tienes formación y/o experiencia en el sector de la alimentación, contamos con un Centro especializado en el sector alimentario ubicado en las instalaciones de Mercamadrid.

Solicita tu cita previa (dentro de los tipos de servicio seleccionar empleo/autoempleo). Para más información sobre los seminarios profesionales o la atención individual consulta la información relacionada.

Cita previa en este enlace: <https://www-s.munimadrid.es/CitaNet/Concertar.do>

Información relacionada: <https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Educacion-y-empleo/Empleo/Agencias-de-Zona/?vgnnextfmt=default&vgnextoid=b625a6e770de5310VgnVCM2000000c205a0aRCRD&vgnnextchannel=3f50c5dee78fe410VgnVCM1000000b205a0aRCRD>



7.9 BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFÍA: COMPETENCIAS PROFESIONALES



WEBS

Catálogo Nacional de Cualificaciones. Instituto Nacional de Cualificaciones. INCUAL.

<http://incual.mecd.es/catalogo/>

Competencias Clave. Ministerio de Cultura y Deporte.

<http://www.educacionyfp.gob.es/educacion/mc/lomce/el-curriculo/curriculo-primaria-eso-bachillerato/competencias-clave/competencias-clave.html>

Peridis, las claves de la empleabilidad. https://www.youtube.com/watch?v=t8M_cf_u-AA

Comic sobre “las competencias profesionales”. Ayuntamiento San Martín del Rey Aurelio.

<https://www.smra.org/documents/1909823/3092028/Competencias+laborales/1c3fc722-90f0-42bd-aaf5-5bcaa552afbd>

Test HIDAEC <http://surt.org/hidaec/es/productos.html>



LIBROS

- **Diccionario de Competencias laborales.** 1996 Ansorena Cao, Álvaro de.
- **Diccionarios de competencias clave, acceso al empleo y transversales.** Agencia para el Empleo, equipo técnicos de empleo contenidos. 2015.
- **Recomendación 2006/962/CE del Parlamento Europeo y del Consejo,** de 18 de diciembre de 2006, sobre las competencias clave para el aprendizaje permanente [Diario Oficial L 394 de 30.12.2006].
- **Diccionario de comportamientos. Gestión por competencias.** Martha Alles, Editorial Granica. 2004.
- **Persona y profesión.** Procedimientos y técnicas de selección y orientación. Tea Ediciones. Carlos Mª López-Figueroa. 2002.
- **CompeTEA.** Manual para el técnico. D. Arribas y J. Pereña. 2015.





- **Informe de Competencias Profesionales y Empleabilidad.** Consejo Económico y Social de España. 2015.
- **Competencias siglo XXI. E&N Informe de “Future of the Jobs”** del Foro Económico Mundial. Enero 2016.

