



INCLUSIVE+

Inclusive & Practical Assessment Tools for Guidance Practitioners

CARTAS DE VALORACIÓN DE COMPETENCIAS PARA ADULTOS POCO CUALIFICADOS



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Inclusive+

Herramientas de evaluación inclusivas y prácticas para los profesionales de la orientación

2018-1-ES01-KA204-050779

Cartas de valoración de competencias para adultos poco cualificados

Julio 2019

Esta herramienta ha sido desarrollada en el marco del proyecto "Herramientas de evaluación inclusivas y prácticas para los profesionales de la orientación - 2018-1-ES01-KA204-050779". Esta herramienta está abierta y a disposición de todos los interesados.

El apoyo de la Comisión Europea a la producción de esta publicación no constituye una aprobación del contenido que refleja únicamente las opiniones de los autores, y no se puede considerar a la Comisión responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en la misma.



Inclusive & Practical
Assessment Tools
for Guidance Practitioners

Autores:

Amandine Bonnel (CESIE)

Rosina Ulokamma Ndukwe (CESIE)

Co-autores:

Viorica Ghinea, (Asociatia Consultantilor si Expertilor in Economie Sociala Romania)

Michaela Bacskorova, (Europersonal)

Maria Rubio, (Fundación Coremsa)

Babett Csokán, (Inova Consultancy LTD)

Petra Sulovska, (Europersonal)

Diseño gráfico:

CESIE



Introducción

Estas cartas se han creado para ayudar a los profesionales intermediarios a identificar las competencias de sus clientes como un primer paso para un enfoque personalizado, más empático y eficiente de la contratación y el asesoramiento. Para cumplir con este objetivo, se han desarrollado dos conjuntos de cartas, una para adultos y otra para profesionales de la orientación. A través de imágenes, descripciones sencillas de las competencias y situaciones hipotéticas realistas, se apoyará a los usuarios adultos en la autoevaluación de sus habilidades. Por otro lado, el conjunto para profesionales de la orientación, enriquecido con preguntas basadas en la técnica de entrevista STAR, les ayudará a ahorrar tiempo y a estar lo más cerca posible de la realidad a la hora de evaluar las competencias de sus cliente.

¿Para quién es esta herramienta?

Esta herramienta se ha desarrollado para apoyar a los orientadores vocacionales, a los profesionales de la orientación y a los reclutadores en su trabajo diario con adultos poco cualificados. Por lo tanto, se ha creado a partir de entrevistas realizadas a estos grupos de interés, teniendo en cuenta los retos a los que se enfrentan al trabajar con sus clientes. Además, las cartas han sido probadas por los profesionales y su evaluación ha sido utilizada para hacer que las cartas se adapten aún más a sus necesidades.

How have the competences been selected?

Las competencias incluidas en las cartas han sido seleccionadas a partir de una investigación llevada a cabo en el contexto local de 5 países (Inglaterra, Italia, Rumania, Eslovaquia y España) que dio lugar a un Informe de Investigación Transnacional. Corresponden a las competencias más importantes para los adultos poco cualificados a la hora de encontrar trabajo en cada contexto. Este estudio ha sido realizado con profesionales que tienen experiencia con adultos poco cualificados por organizaciones de estos 5 países: Asociatia Consultantilor si Expertilor in Economie Sociala Romania (Rumania), CESIE (Italia), Europersonal (Eslovaquia), Fundación Coremsa (España) e Inova (Reino Unido).

Los participantes en esta investigación fueron profesores universitarios, educadores, empleados/presidentes/gerentes de proyectos/voluntarios/pasantes en ONG u organizaciones de orientación laboral públicas/privadas, consejeros de educación vocacional, psicólogos, reclutadores (expertos en RRHH y empleadores activos en los campos de la restauración, manufactura, agricultura y construcción, distribución de maquinaria, almacén y entrega de bienes), técnicos de inserción socio-laboral, trabajadores sociales y formadores, orientadores vocacionales y entrenadores. Esta diversidad de perfiles brindó la oportunidad de recoger información de dos categorías principales que pueden tener diferentes puntos de vista sobre las habilidades cruciales que necesitan los adultos poco cualificados: por un lado, algunos de los participantes ayudan a los adultos poco cualificados a elaborar un CV, encontrar un trabajo y/o desarrollar sus habilidades básicas. Por otro lado, los reclutadores tratan de evaluar sus habilidades durante el proceso de reclutamiento.



¿Qué incluye esta herramienta?

Esta herramienta incluye dos conjuntos de cartas. Cada uno compuesto por 5 tipos diferentes de cartas que son:

1. Competencias personales
2. Competencias sociales
3. Competencias digitales
4. Competencias profesionales
5. Hobbies

Estas categorías se han elegido para incluir las competencias que se requieren con más frecuencia cuando se es un adulto poco cualificado en busca de un empleo, tanto si se trata de aptitudes sociales como de aptitudes técnicas. Para ayudar a los profesionales de la orientación a descubrir las habilidades ocultas de sus clientes, también se han incluido cartas con hobbies con el fin de conectar las actividades que sus clientes realizan en su tiempo libre y que pueden ayudar a desarrollar competencias útiles para un trabajo. Por lo tanto, esta herramienta también ha sido concebida para facilitar la evaluación de las competencias adquiridas en un entorno no formal e informal. Hay 53 cartas de competencia y 12 cartas de hobby.

Además de las cartas, se ha desarrollado una guía sobre cómo utilizar la técnica de entrevista STAR (*Evidence Toolkit*) para los profesionales de la orientación. Esta herramienta está pensada para ayudarles a utilizar las cartas con sus clientes. Por un lado, les apoyará en la evaluación de las competencias de los adultos y, por otro, les dará la oportunidad de preparar a sus clientes para entrevistas de trabajo utilizando preguntas de comportamiento que los empleadores utilizan cada vez más a menudo durante el proceso de contratación. También se ha elaborado un Portafolio de habilidades para los adultos con el fin de apoyarlos en su camino de aprendizaje y ayudarlos a reforzar sus futuras candidaturas.

Características de estas cartas

Estas cartas son una herramienta muy flexible. Cubre una gran diversidad de competencias que pueden ser utilizadas en diferentes sectores según el perfil del adulto. Además, la variedad de los hobbies también permite al profesional de la orientación conectar los intereses personales de su cliente con competencias específicas, respondiendo a sus necesidades individuales. De esta manera, ¡estas cartas pueden conducir a caminos de evaluación muy diferentes! Las conexiones sugeridas con otras competencias en cada carta hacen que su uso sea rápido, fluido y más adaptable a las limitaciones de tiempo de la sesión. Son fáciles de usar gracias a las imágenes y a las situaciones hipotéticas presentadas en forma de pequeños cuestionarios.

Composición de las cartas

El usuario objetivo se indica en el anverso de cada carta bajo los nombres de "Adultos" y "Profesionales".

Los elementos en el reverso de las cartas son diferentes según el usuario objetivo. Las cartas para adultos incluyen:

- Una descripción de las características que necesita poseer para tener una competencia.
- Una situación hipotética bajo la forma de un cuestionario.



Las cartas para profesionales de la orientación incluyen:

- Una descripción de las características que su cliente debe poseer para tener una competencia.
- Preguntas basadas en la técnica de entrevista STAR para ayudar a su cliente a entender si posee esa competencia.
- Sugerencia de otras competencias a las que podría estar conectada la competencia bajo estudio.

¿Cómo se utilizan las cartas?

Para utilizar el conjunto para adultos, los usuarios pueden empezar a leer las características que definen la competencia para entender si puede poseerla o no. Si el usuario cree que puede poseerla o tiene alguna duda, puede proceder con la situación hipotética para saber cómo se comportaría en ese momento en concreto. Puede compartir el comportamiento que adoptaría con el profesional de la orientación para obtener una interpretación del resultado.

El conjunto para profesionales incluye los mismos elementos de definición de la competencia para ayudarles a seguir y apoyar a sus clientes. Las cartas incluyen preguntas basadas en la técnica de entrevista STAR. Para comprobar que realmente poseen una competencia, pueden optar por hacer la pregunta de comportamiento que un reclutador haría. También sería una preparación para las entrevistas de trabajo a las que sus clientes se enfrentarán. Sin embargo, si sus clientes necesitan un poco más de orientación para poder responder a estas preguntas de una manera estructurada y clara, los profesionales pueden hacer las diversas preguntas correspondientes a los diferentes pasos de la técnica de entrevista STAR. El *Evidence Toolkit* es una herramienta adicional a las cartas para ayudar a los profesionales a utilizar esta técnica con su público.

Cada carta tiene un número dentro de cada categoría para ayudar a los usuarios a navegar fácilmente entre las cartas de competencia y hacer conexiones.

Pasos a seguir

Después de leer la introducción y el *Evidence Toolkit* sobre la técnica de entrevista STAR, debería seguir estos pasos:

1. Lea atentamente el CV de su cliente.
2. Trate de identificar las habilidades más cruciales para el tipo de trabajo al que su cliente podría presentarse (de acuerdo con el perfil de su cliente).
3. Basándose en el CV, seleccione las cartas más apropiadas de la categoría "Competencias profesionales" (escoja hasta 3 cartas de competencia diferentes). Si le resulta difícil identificar las "Competencias profesionales" relevantes o si quiere descubrir habilidades especialmente desarrolladas en un entorno informal, puede empezar con los "Hobbies" como una alternativa.
4. Proporcione al cliente las cartas y aclare el enfoque y los objetivos. Explique cómo usar las cartas.
5. Deje que el cliente lea los elementos de la definición y aclare los términos si es necesario.
6. Pídale al cliente que lea la situación hipotética y que le diga qué haría.



7. Si el cliente responde utilizando ejemplos de su CV o experiencias pasadas, no es necesario utilizar las preguntas de comportamiento de la tarjeta de Competencias profesionales. Si no es así, haga estas preguntas para evaluar más a fondo las habilidades del cliente.
8. Después de completar los pasos del nº 5 al 7, siéntase libre de pasar a otra carta de competencia usando la sugerencia de conexiones en las cartas para Competencias profesionales o continuar con otra competencia identificada en el paso 2.
9. Al final de la evaluación, complete el Cuadro de valoración de habilidades y evolución (dentro del Portafolio de habilidades) junto con su cliente.
10. Ayude a su cliente a completar el *Cuadro de aprendizaje* (dentro del Portafolio de habilidades) para identificar las actividades en las que puede participar con el fin de mejorar las competencias identificadas como áreas de mejora.

Notas:

- Puede llevar a cabo los pasos del nº 1 al 3 antes de empezar la sesión de valoración o durante la misma.
- No olvide tomar notas para completar el Portafolio de habilidades junto con su cliente al final de la sesión.
- Intente limitar el número de cartas utilizadas por sesión (es decir, 10 cartas, dependiendo del tiempo disponible) para mantenerse centrado en las competencias más importantes.
- En relación con el paso 10, su cliente puede continuar rellenando el *Cuadro de aprendizaje* por su cuenta.
- Esos pasos tienen como objetivo ayudarle a utilizar las tarjetas. Sin embargo, son una herramienta que deben apoyarle en su día a día, para que pueda usarla de otra forma de acuerdo a sus necesidades.

Competencias incluídas en la herramienta

Número	Competencia
Competencias personales	
Nº1	Conocer las estrategias de aprendizaje preferidas de cada uno
Nº2	Perseverancia
Nº3	Independencia
Nº4	Autodisciplina
Nº5	Flexibilidad y adaptación
Nº6	Capacidad de seguir normas o instrucciones
Nº7	Capacidad para lidiar con el estrés y la frustración y para expresarlos de forma constructiva
Nº8	Capacidad de juzgar e identificar los puntos fuertes y débiles de uno mismo
Nº9	Capacidad de resolver problemas
Nº10	Motivación y determinación para cumplir los objetivos
Nº11	Llegar a tiempo
Nº12	Aceptar las críticas
Nº13	Organización
Nº14	Voluntad de descubrir y aprender
Nº15	Precisión y atención a los detalles
Nº16	Sentido de la responsabilidad



Nº17	Profesionalidad
Nº18	Paciencia
Nº19	Capacidad de respetar un horario
Nº20	Confianza en uno mismo
Nº21	Trabajo duro
Competencias sociales	
Nº1	Capacidad para comunicarse eficientemente de forma oral y escrita
Nº2	Interés en interactuar con los demás y establecer relaciones interpersonales
Nº3	Comprensión de los códigos de conducta y comportamiento generalmente aceptados en diferentes sociedades y entornos
Nº4	Conciencia de conceptos básicos relacionados con las personas, grupos, organizaciones de trabajo, igualdad de género, contra la discriminación, sociedad y cultura
Nº5	Tolerancia
Nº6	Expresar y entender diferentes puntos de vista
Nº7	Negociar y generar confianza
Nº8	Empatía
Nº9	Capacidad para valorar la diversidad y el respeto hacia los demás
Nº10	Fiabilidad
Nº11	Capacidad para trabajar en equipo
Nº12	Positividad
Nº13	Cortesía
Nº14	Escucha activa
Nº15	Habilidades de servicio al cliente
Competencias profesionales	
Nº1	Competencias manuales generales
Nº2	Conocimientos generales y básicos de mecánica
Nº3	Habilidades básicas para vender
Nº4	Gestión de almacenes
Nº5	Habilidades matemáticas básicas
Nº6	Conocimiento de las principales normas alimentarias y de higiene
Nº7	Conocimientos básicos de asistencia
Nº8	Conocimiento de los sistemas de almacenaje
Nº9	Conocimiento del catálogo de piezas
Nº10	Capacidad de trabajar por turnos
Competencias digitales	
Nº1	Búsqueda en Internet
Nº2	Uso del móvil
Nº3	Uso del correo
Nº4	Uso de las redes sociales
Nº5	Uso básico de un ordenador
Nº6	Hacer un CV
Nº7	Capacidad para aprender a usar programas básicos
Hobbies	
Nº1	Deportes y juegos de equipo
Nº2	Actividades manuales, creativas, artísticas y artesanías
Nº3	Actividades artísticas
Nº4	Redes sociales



Nº5	Interés por los idiomas
Nº6	Cuidado de animales y plantas
Nº7	Leer
Nº8	Cocina y repostería
Nº9	Voluntariado
Nº10	Juegos de ordenador
Nº11	Juegos de mesa
Nº12	Activities en la naturaleza (mar y montaña)

Instrucciones para imprimir las tarjetas

Las cartas han sido diseñadas para facilitar su impresión y uso. Para obtener un resultado óptimo, seleccione las opciones "Imprimir a doble cara" y "Voltear páginas por el lado más corto" en la pestaña "Configuración" del cuadro de diálogo "Imprimir". Le aconsejamos que imprima estas tarjetas en papel de gran gramaje o en papel para tarjetas.



Referencias:

Cartas de valoración de competencias:

Autonomie [on-line]. Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales. [Accessed on 17/04/2019]. <<http://www.cnrtl.fr/definition/autonomie>>

Autonomie [on-line]. Larousse. [Accessed on 26/04/2019]. <<https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/autonomie/6779>>

Alison Doyle. *Important Skills for Customer Service Jobs* [on-line]. The balance careers. [Accessed on 11/04/2019]. <<https://www.thebalancecareers.com/customer-service-skills-list-2062380>>

Axel, *Apprendre à avoir confiance en soi* [on-line]. Réussite personnelle, 29 novembre 2017. [Accessed on 10/04/2019]. <<https://www.reussite-personnelle.fr/apprendre-a-avoir-confiance-en-soi/>>

Bérangère Touchemann. *Comment être super-organisé(e) au travail ?* [on-line]. Coaching de carrière. [Accessed on 28/03/2019]. <<https://www.coachingdecariere.com/comment-etre-super-organisee/>>

Bruno Lallement. *La gestion du stress : indispensable pour vivre sereinement* [on-line]. [Accessed on 28/03/2019]. <<https://www.ressources-actualisation.com/stress/la-gestion-du-stress/>>

Challenge Action [on-line]. [page consultée le 11 avril 2019]. <<https://www.challenge-action.com/formation-vente/formation-service-a-la-clientele/>>

Collège Lionel-Groulx. *La motivation* [on-line]. [Accessed on 28/03/2019]. <http://www.clg.qc.ca/fileadmin/clg/etudiant/pdf/Feuillet_-_La_Motivation_01.pdf>

Comment être patient [on-line]. Techniques de méditation. [Accessed on 10/04/2019]. <<https://www.techniquesdemeditation.com/comment-etre-patient/>>

Des choses à savoir sur les systèmes d'entreposage [on-line]. Kardex Remstar. [Accessed on 11/04/2019]. <<https://www.kardex-remstar.fr/fr/soulevez-systemes-de-stockage-presentation/systeme-dentreposage-dentrepot.html>>

Erin Leonard, translated by Morgane Costaire. *Accepter le feedback : le positif, le négatif, et le reste (première partie)* [on-line]. Magic Judge. [Accessed on 28/03/2019]. <<https://blogs.mtjudge.cn/feedback/2017/10/12/accepter-le-feedback/>>

eSoft Skills Team. *Adaptability & Flexibility* [on-line]. Soft Skills Training. [Accessed on 27/03/2019]. <<https://www.esoftskills.com/10-soft-skills-you-need-adaptability-and-flexibility-7/>>

Josselin. *Qu'est-ce que la pensée positive ?* [on-line]. Réussite personnelle, 10 février 2016. [Accessed on 05/04/2019]. <<https://www.reussite-personnelle.fr/est-ce-que-la-pensee-positive/>>

Julien, *La relation de confiance au travail : comment la mettre en œuvre solidement et durablement ?* [on-line]. Réussir son management. [Accessed on 11/04/2019]. <<https://reussir-son-management.com/la-relation-de-confiance/>>

Les différentes familles de jeux vidéo [on-line]. Grosbill. [Accessed on 10/04/2019]. <https://www.grosbill.com/3-guide_achat_gaming-gamer_familles_jeux_video-cat-guides_achat>

Problem Solving [on-line]. Skills you need. [Accessed on 28/03/2019].

<<https://www.skillsyouneed.com/ips/problem-solving.html>>

Patience [on-line]. Larousse. [Accessed on 10/04/2019].

<<https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/patience/58653?q=patience#58296>>

Précision [on-line]. Larousse. [Accessed on 10/04/2019].

<<https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/pr%C3%A9cision/63354?q=pr%C3%A9cision#62645>>

Que signifie être responsable ? [on-line]. Cafés philo, 11 février 2011. [Accessed on 10/04/2019].

<<http://cafes-philos.org/2011/02/que-signifie-etre-responsable/>>

Remez Sasson. *What Is Self-Discipline – Definitions* [on-line]. Success Consciousness. [Accessed on 23/04/2019].

<<https://www.successconsciousness.com/what-is-self-discipline.html>>

Respect [on-line]. La Toupie. [Accessed on 04/10/2019].

<<http://www.toupie.org/Dictionnaire/Respect.htm>>

Responsable [on-line]. Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales. [Accessed on 17/04/2019].

<<http://www.cnrtl.fr/definition/responsable>>

Styles d'apprentissage et stratégies associées [on-line]. [page consultée le 15 avril 2019].

<http://crif.csvdc.qc.ca/wp-content/uploads/sites/47/2015/04/style_apprentissage_strategies.pdf>

Guía de la técnica de entrevista STAR:

Alison Doyle. *How to Use the STAR Interview Response Technique* [on-line]. The balance careers, updated

on 24/02/2019. [Accessed on 02/05/2019]. <<https://www.thebalancecareers.com/what-is-the-star-interview-response-technique-2061629>>

Lily Zhang. *30 Behavioral Interview Questions You Should Be Ready to Answer* [on-line]. The Muse.

[Accessed on 02/05/2019]. <<https://www.themuse.com/advice/30-behavioral-interview-questions-you-should-be-ready-to-answer>>

Michael Higgins. *Using the Star technique to shine at job interviews: a how-to guide* [on-line]. The Guardian.

[Accessed on 02/05/2019]. <<https://www.theguardian.com/careers/careers-blog/star-technique-competency-based-interview>>

Tips on using the STAR technique to answer job interview questions [on-line]. Enterprise Holdings. [Accessed

on 02/05/2019]. <<https://careersblog.enterprise.co.uk/tips-on-using-the-star-technique-to-answer-job-interview-questions/>>

Portafolio de habilidades:

Employability skills portfolio [on-line]. [Accessed on 19/04/2019].

<<http://www.youvillecentre.org/Dnlds/Asst7.Portfolio.pdf>>

Job Yes consortium, *The Knowledge portfolio* [on-line]. [Accessed on 21/04/2019]. <<http://job-yes.eu/en-gb/node/46>>

SOCIOS



COORDINADOR

FUNDACIÓN COREMSA
www.fundacioncoremsa.org



ACE-ES
www.ace-economiesociala.ro

Asociația Consultanților și Experților
în Economie Socială



EUROPERSONAL
www.skolenievzv.eu



INOVA
www.inovaconsult.com



CESIE
cesie.org



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.