



INCLUSIVE+

Inclusive & Practical Assessment Tools for Guidance Practitioners

CLIENTES



INCLUSIVE+
Instituto Nacional de Promoción Social y Capacitación Profesional

CLIENTES



Nº2

INTERÉS EN INTERACTUAR CON LOS DEMÁS Y ESTABLECER RELACIONES INTERPERSONALES

HABILIDADES SOCIALES



INCLUSIVE+
Instituto Nacional de Promoción Social y Capacitación Profesional

CLIENTES



Nº4

CONCIENCIA DE CONCEPTOS BÁSICOS RELACIONADOS CON LAS PERSONAS, GRUPOS, ORGANIZACIONES DE TRABAJO, IGUALDAD DE GÉNERO, CONTRA LA DISCRIMINACIÓN, SOCIEDAD Y CULTURA

HABILIDADES SOCIALES

00.00.00
0111 1111 1111

SAVE
OUR
EARTH

HABILIDADES SOCIALES

COMPRESIÓN DE LOS CÓDIGOS DE CONDUCTA Y COMPORTAMIENTO GENERALMENTE ACEPTADOS EN DIFERENTES SOCIEDADES Y ENTORNOS

3.º N

HABILIDADES SOCIALES

CAPACIDAD PARA COMUNICARSE EFICIENTEMENTE DE FORMA ORAL Y ESCRITA

1.º N



INCLUSIVE+
Instituto Nacional de Promoción Social y Capacitación Profesional

CLIENTES



INCLUSIVE+
Instituto Nacional de Promoción Social y Capacitación Profesional

CLIENTES

TENGO ESTA CAPACIDAD SI:

- Me gusta conocer y hablar con otras personas.
- Puedo adoptar una actitud positiva cuando hablo con los demás.
- Establezco lazos sociales fácilmente.

¿TÚ QUÉ HARÍAS?

Cuando vas a un sitio donde no conoces a nadie:

- Sonríes e intentas empezar una conversación con alguien; quizá sea tu futuro amigo.
- Sonríes y te gustaría hablar con alguien, pero tienes que quitarte la timidez.
- Vas a lo tuyo. No necesitas conocer a gente nueva.

TENGO ESTA CAPACIDAD SI:

- Soy consciente de que la sociedad se compone de personas diferentes unas de otras.
- Acepto y respeto la diversidad de género, orientación sexual, cultural, etc.
- Conozco los derechos y deberes básicos de las personas y las organizaciones privadas.

¿TÚ QUÉ HARÍAS?

Vas en el autobús. Entra una persona transgénero y parece que se va a sentar a tu lado:

- No te gustan las personas transgénero, te dan miedo. Pones tu mochila en el asiento de al lado para que no se siente ahí.
- Actúas como lo haría con cualquier otra persona y dejas que se siente a tu lado. Al fin y al cabo, todos somos humanos y el respeto es la base de nuestra sociedad.

TENGO ESTA CAPACIDAD SI:

- Soy capaz de expresarme, comprender conceptos, pensamientos, sentimientos, hechos y opiniones mediante la escucha, el habla, la lectura y la escritura.
- Soy capaz de interactuar con personas de culturas diferentes y en las diferentes situaciones del día a día.

¿TÚ QUÉ HARÍAS?

Estás retirando dinero en un cajero, pero hay un

problema y no te devuelve la tarjeta:

- Eres capaz de explicar al empleado del banco lo que ha pasado.
- A partir de lo que te dice, sabes cómo se soluciona el problema y actuar consecuentemente.

En caso de tener que escribir una queja por escrito:

- No tienes problema para explicar de forma escrita lo ocurrido.
- Podrías leer y entender los documentos que tuviera que firmar sin problema.

TENGO ESTA CAPACIDAD SI:

- Puedo reconocer diferentes comportamientos que se aceptan en ciertos contextos o situaciones.
- Sé cómo comportarme según lo que los demás esperan de mí.
- Me adapto a las normas de mi entorno: formas de expresión, atuendo, normas, jerarquía...

¿TÚ QUÉ HARÍAS?

En casa, tienes la costumbre de quitarte los zapatos y hablar muy fuerte por teléfono. En el tren o en el trabajo:

- Haces lo mismo; cambias tu forma de ser significaría no ser tú mismo y eso no te parece bien.
- Adaptas tu actitud según convenga en ese lugar (te contienen o no según lo que hagan los demás). Por tanto, no te quitas los zapatos ni hablas fuerte por teléfono.

CLIENTES



INCLUSIVE+
Instituto de Promoción Humana y Desarrollo Profesional



Nº 7

NEGOCIAR Y GENERAR CONFIANZA

HABILIDADES SOCIALES

HABILIDADES SOCIALES

CLIENTES

INCLUSIVE+
Instituto de Promoción Humana y Desarrollo Profesional



Nº 8

EMPATÍA

CLIENTES

INCLUSIVE+
Instituto de Promoción Humana y Desarrollo Profesional



Nº 6

EXPRESAR Y ENTENDER DIFERENTES PUNTOS DE VISTA

HABILIDADES SOCIALES

HABILIDADES SOCIALES

Nº 5

TOLERANCIA



INCLUSIVE+
Instituto de Promoción Humana y Desarrollo Profesional

CLIENTES

TENGO ESTA CAPACIDAD SI:

- Intento ver el mundo con el punto de vista de los demás.
- Escucho con atención e intento entender a los demás.
- Escucho sin juzgar.
- Intento ponerme en el lugar de los demás y entender sus sentimientos.
- Intento entender por qué los demás actúan así y cuáles pueden ser sus objetivos.

¿TÚ QUÉ HARÍAS?

Hoy tienes mucho que hacer en el trabajo, pero llega tu compañero/a y parece estar mucho menos alegre de lo habitual. ¿Qué vas a hacer?

- Tienes demasiado trabajo como para hablar. Si de verdad tiene un problema, me lo contará de todas formas. Pero si puedes evitar perder tiempo, mejor así.
- Puede que tenga un problema, así que decides preguntarle si va todo bien y le ofreces tu ayuda. Vas a perder un poco de tiempo, pero ¿qué sería el lugar de trabajo si no fuésemos amables?

TENGO ESTA CAPACIDAD SI:

- Soy consciente de que los demás pueden tener una opinión diferente a la mía sobre el mismo asunto.
- Soy capaz de ponerme en el lugar de la otra persona y comprender por qué su opinión es diferente a la mía.
- Ante una polémica, soy capaz de imaginar diferentes situaciones que desencadenarían diversos puntos de vista.

¿TÚ QUÉ HARÍAS?

Estás hablando con un/a compañero/a y resulta que tenéis unas preferencias políticas diferentes: él/ella es más de izquierdas y tú eres más de derechas:

- Intentas convencerlo/a de que tu punto de vista es la única válida en el tema tratado. También piensas que es estúpido/a por estar de acuerdo con esos políticos de izquierdas.
- Entiendes que su situación personal y su propia experiencia le han podido llevar a desarrollar unos ideales políticos diferentes a los míos. Intentas comprender por qué no está de acuerdo contigo en vez de rechazar lo diferente.

TENGO ESTA CAPACIDAD SI:

- Soy capaz de llegar a un acuerdo con los demás.
- Soy bueno convenciendo a los demás.
- Sé cómo hacer que los demás se sientan a gusto.
- Presto atención y escucho lo que los demás tienen que decir.
- Se me da bien calmar a los demás.

¿TÚ QUÉ HARÍAS?

Se ponen en contacto contigo para ver el coche que vendes. Cuando la persona en cuestión llega, muestra interés, pero intenta bajar el precio:

- Te habías preparado para esta posibilidad. Tu precio estaba por encima de lo que querías para la venta. Aceptas bajar un poco el precio para obtener, al menos, lo que esperabas. Destacas todos los aspectos positivos del coche para evitar bajar más el precio.
- Te niegas a negociar el precio y tu cliente potencial es muy maleducado. Le dices que debería aceptar el precio o marcharse.

TENGO ESTA CAPACIDAD SI:

- Tolero que los demás puedan tener una opinión diferente a la mía.
- Respeto las creencias, comportamientos y estilos de vida de los demás incluso si son diferentes o contrarios a los míos.
- Incluso aunque no esté de acuerdo, quiero que los demás tengan derecho a expresar su opinión.

¿TÚ QUÉ HARÍAS?

Eres cristiano/musulmán y te presentan al novio de tu hermana. Te enteras de que es musulmán/cristiano. Te cuenta que sus creencias, que son diferentes a las tuyas, son las válidas y que las tuyas no:

- Te enfadas. Sus creencias son las que no son válidas y necesitas de convencerle de ello.
- Le explicas que no hay una religión más válida que la otra y que no debería hablar así. Cada uno es libre de creer en lo que quiera, pero debe respetar la elección de los demás.

CLIENTES



INCLUSIVE+
Instituto de Promoción y Desarrollo Humano



N°11

CAPACIDAD PARA TRABAJAR EN EQUIPO

HABILIDADES SOCIALES

HABILIDADES SOCIALES

POSITIVIDAD

N°12



INCLUSIVE+
Instituto de Promoción y Desarrollo Humano



CLIENTES

CLIENTES



INCLUSIVE+
Instituto de Promoción y Desarrollo Humano



N°9

CAPACIDAD PARA VALORAR LA DIVERSIDAD Y EL
RESPECTO HACIA LOS DEMÁS

HABILIDADES SOCIALES

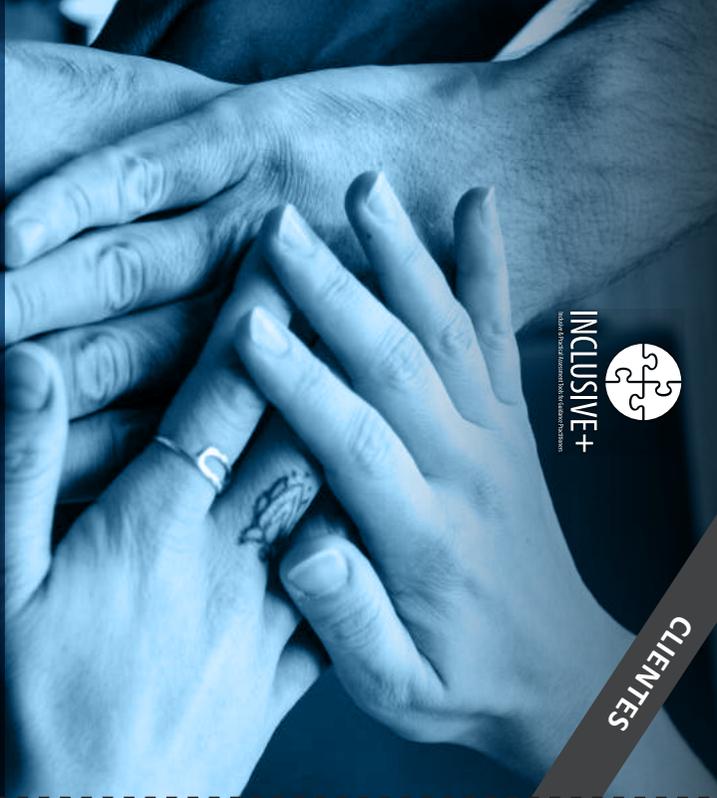
HABILIDADES SOCIALES

FIABILIDAD

N°10



INCLUSIVE+
Instituto de Promoción y Desarrollo Humano



CLIENTES

TENGO ESTA CAPACIDAD SI:

- Creo que la diversidad y el respeto a los demás son importantes.
- Entiendo por qué la diversidad y el respeto son positivos en una sociedad/grupo.
- Acepto que los demás puedan ser diferentes a mí.
- No desprecio a los demás por sus diferencias.
- Reconozco que todos somos iguales aunque tengamos diferencias.

¿TÚ QUÉ HARÍAS?

Estás en el tren, volviendo del trabajo. Durante el viaje, varios hombres empezaron a burlarse de una mujer negra, haciéndole comentarios racistas y sexistas:

- Te acercas a decirles que no tienen derecho a hablarle así a nadie. Intentas explicarles que el respeto es crucial y que esta mujer es igual a ellos, aunque sea una mujer y negra.
- No te importa mucho. No hace falta intervenir porque solo están hablando, no le están pegando. Además, los comentarios racistas y sexistas no son una falta grave de respeto.

TENGO ESTA CAPACIDAD SI:

- Soy capaz de expresar mi opinión y de escuchar la de los demás.
- Acepto los compromisos.
- No me enfado si los demás no están de acuerdo conmigo.
- Puedo confiar en las personas con las que trabajo

¿TÚ QUÉ HARÍAS?

Eres carpintero y tienes que trabajar en la creación de un mueble en equipo con otros compañeros. Propones una idea, pero tus compañeros, aunque les guste, quieren modificarla para evitar algunos defectos:

- Te ofendes, tu idea era muy Buena y no tenía tantos defectos.
- Te enfadas. ¿Cómo no pueden estar de acuerdo? Era la mejor idea. Probablemente quieren modificar tu propuesta porque no les caes bien...
- Tienes en cuenta sus comentarios sobre tu propuesta. Te van a ayudar a mejorarla todos juntos.

TENGO ESTA CAPACIDAD SI:

- Me atengo a lo que digo, cumplo mi palabra.

Siempre me esfuerzo para cumplir con mis tareas lo mejor que puedo.

- Normalmente, la gente considera que pueden confiar en mí.
- Siempre se puede contar con mi apoyo.
- Siempre guardo los secretos cuando me lo piden.

¿TÚ QUÉ HARÍAS?

Cuando tu jefe/a te contrató como dependiente de su tienda, prometiste que podrías hacer el cierre aunque no estuviera planeado si surgiera una emergencia. Hoy le tocaba a él/ella, pero hay se ha inundado su casa y te pide que lo consideres. Habías planeado ir de compras con tu hermana:

- Piensas que es un problema imprevisto. Además, has dado tu palabra y eres del tipo de persona que la cumplen. Ya irás de compras otro día, habrá más ocasiones.
- Te niegas a hacer el cierre. Tu jefe/a debería organizarse de otra forma porque no estaba planeado así y tú ya tienes planes.

TENGO ESTA CAPACIDAD SI:

- Soy capaz de encontrar aspectos positivos en cualquier situación.

Veo las cosas con positividad y lo aprovecho para motivarme a mí y a los demás.

- Soy capaz de relativizar los fracasos y de seguir intentándolo.

¿TÚ QUÉ HARÍAS?

Tu jefe/a ha rechazado el mueble que hiciste en equipo con tus compañeros y te ha pedido que hagas otra versión:

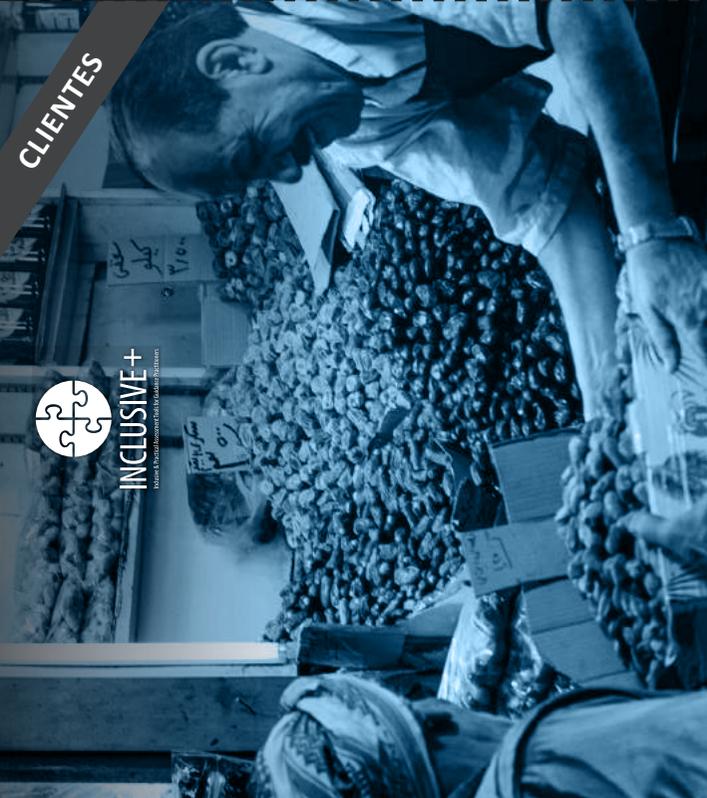
- Te le dices a los demás que has aprendido de los comentarios de tu jefe/a y que, la próxima vez, podrás hacerlo mejor.
- Les dices que tu idea inicial, la que quisieron modificar, era la mejor... Si la hubieran aceptado, quizá le habría gustado el mueble a tu jefe/a.

CLIENTES



INCLUSIVE+

Modelo de Negocio Inclusive+ para el Desarrollo Sostenible



N°15

HABILIDADES DE SERVICIO AL CLIENTE

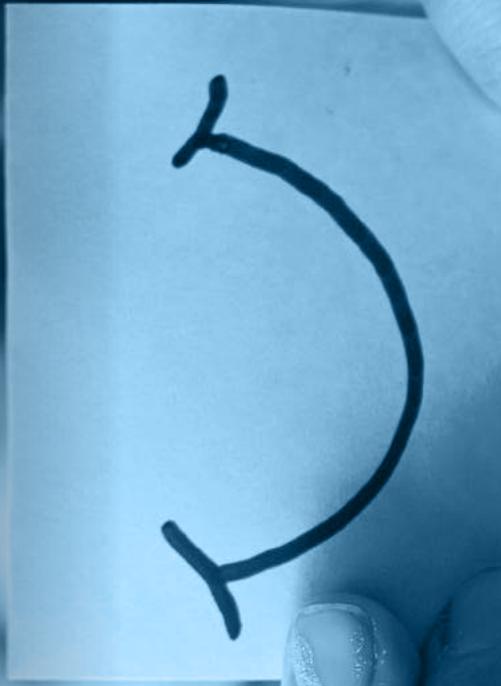
HABILIDADES SOCIALES

CLIENTES



INCLUSIVE+

Modelo de Negocio Inclusive+ para el Desarrollo Sostenible



N°13

CORTESÍA

HABILIDADES SOCIALES

HABILIDADES SOCIALES

ESCUCHA ACTIVA

N°14



INCLUSIVE+

Modelo de Negocio Inclusive+ para el Desarrollo Sostenible

CLIENTES

TENGO ESTA CAPACIDAD SI:

- Sé cómo comportarme en contextos concretos.
- Sé qué registro y vocabulario corresponde a cada contexto.
- Puedo controlar mis emociones y reacciones para mantener la calma y la cortesía incluso con clientes enfadados o maleducados.
- Puedo controlarme y ser cortés incluso con personas que no me caen bien o si el encargado/a hace un comentario que me molesta.

¿TÚ QUÉ HARÍAS?

- Trabajas como camarero/a en un restaurante. Un cliente se enfada contigo porque su plato no está lo suficientemente caliente, le falta pimienta para su gusto y has tardado mucho en servirlo:
- Respiras honro, sonríes y le dices que lo vas a devolver a la cocina para solucionar el problema cuanto antes.
 - Le dices que es un/a cantamañanas. Es verdad, ¡es increíble que sea tan desagradable!

TENGO ESTA HABILIDAD SI:

- Estoy dispuesto a ayudar y aconsejar a la gente.
- Conozco los productos de la empresa.
- Escucho con atención a los demás, sus deseos y necesidades.
- Se me da bien comunicarme y expresarme con claridad.
- Estoy extremadamente atento a la satisfacción del cliente.
- Mi objetivo es retener a los clientes.

¿TÚ QUÉ HARÍAS?

- Eres un empleado en una tienda de alimentación. Un cliente busca una especia en concreto, pero está muy contrariado/a porque no recuerda el nombre:
- Le dices que no se preocupe. Vais a buscar juntos qué especia es. Empiezas a hacerle preguntas, escuchas atentamente los detalles que da le dices que huele la especia que crees que puede ser.
 - Le dices que es imposible encontrar la especial sin el nombre, tienes demasiadas en la tienda. Tendría que encontrar el nombre primero y, luego, volver.

TENGO ESTA CAPACIDAD SI:

Me centro en lo que dicen mis interlocutores.

- Puedo mostrar interés con palabras o con mi comportamiento.
- Suelo hacer preguntas sobre lo que se dice.
- Intento escuchar sin juzgar ni preparar una respuesta mientras el otro sigue hablando.

¿TÚ QUÉ HARÍAS?

Un/a cliente te está explicando un problema que ha tenido con la máquina que le vendiste hace unos días:

- Intentas no reírte mientras habla. Crees que es un poco estúpido/a por tener problemas al usar un aparato tan simple.
- Tratas de escucharlo/a atentamente, es la única manera de entender si el problema es serio o no y de ayudar a tu cliente de la forma más adecuada.



CLIENTES



INCLUSIVE+
Instituto Nacional de Promoción del Empleo y Capacitación Profesional

N°1

COMPETENCIAS MANUALES GENERALES

HABILIDADES PROFESIONALES



CLIENTES



INCLUSIVE+
Instituto Nacional de Promoción del Empleo y Capacitación Profesional

N°3

HABILIDADES BÁSICAS PARA VENDER

HABILIDADES PROFESIONALES



INCLUSIVE+
Instituto Nacional de Promoción del Empleo y Capacitación Profesional

N°2

CONOCIMIENTOS GENERALES Y BÁSICOS DE
MECÁNICA

HABILIDADES PROFESIONALES



INCLUSIVE+
Instituto Nacional de Promoción del Empleo y Capacitación Profesional

N°4

GESTIÓN DE ALMACENES

HABILIDADES PROFESIONALES

CLIENTES

TENGO ESTA COMPETENCIA SI:

- Tengo el carné de conducir y estoy acostumbrado a conducir.
- Ya he utilizado maquinaria de elevación o puedo aprenderlo rápido porque estoy acostumbrado a conducir diferentes vehículos (coches, karts, camiones, etc.).
- Soy cuidadoso, presto atención a lo que me rodea y respeto escrupulosamente las normas de seguridad.

¿TÚ QUÉ HARÍAS?

Es tu primer día en el trabajo. Te piden que muevas cajas pesadas con máquinas de elevación:

- Te sientes a gusto trabajando con este tipo de maquinaria porque ya la has usado anteriormente. ¡Estará listo en unos minutos!
- Puedes intentarlo porque estás acostumbrado a conducir distintos tipos de vehículos. Solo necesitas a alguien que te explique cómo usar los diferentes comandos de esta máquina porque no estás acostumbrado a elevar cargas.
- Tienes idea de conducir, pero hace mucho que no coges el coche. No tienes ni idea de cómo funciona exactamente la maquinaria de elevación.

TENGO ESTA COMPETENCIA SI:

- Me interesa entender cómo funcionan las máquinas.
- A menudo, arreglo las cosas cuando tienen una avería.
- Estoy acostumbrado y sé utilizar las principales herramientas de mecánica.
- Tengo, al menos, conocimientos básicos de matemáticas.

¿TÚ QUÉ HARÍAS?

Tu hermano te pide que le eches un vistazo a su coche porque no funciona para ver si puedes hacer algo:

- ¡Pues claro! Siempre que la gente tiene este tipo de problemas, te piden que le eches un vistazo. La mecánica es lo tuyo. No tardas mucho en saber qué problema tiene y cómo arreglarlo.
- Puedes echar un vistazo, pero no eres especialista. La mecánica te interesa y quizá puedas identificar el problema y buscar una solución, pero también puede que no. Depende de la complejidad del caso.
- ¡Ni de broma! No sabes nada de coches ni mecánica, así que es imposible que pueda ayudarlo. Le aconsejas que le pida ayuda a otra persona.

TENGO ESTA COMPETENCIA SI:

- Tengo conocimientos básicos de matemáticas.
- Tengo buenas habilidades de atención al cliente.
- Soy amable y me gusta estar en contacto con mucha gente.
- Puedo informarme bien acerca de los productos que se ofrecen.
- Soy capaz negociar si hace falta.

¿TÚ QUÉ HARÍAS?

Eres dependiente en una tienda de ropa. Un/a cliente te pide una chaqueta que ha visto en la página web, pero no la encuentra en la tienda:

- Sabes inmediatamente a qué artículo se refiere, ya que conoces muy bien todos los productos. Te quedan algunas en el almacén, le preguntas su talla y vas a por ella.
- No tienes ni idea del artículo al que se refiere. Necesitas preguntarle a un compañero o buscarlo en la página web. Puede que queden algunas en el almacén, pero como no quieres buscar en balde, le das al cliente una chaqueta de la misma talla para que se la pruebe. Si le queda bien, buscas la que ha pedido, con la esperanza de que quede alguna.

TENGO ESTA COMPETENCIA SI:

- Estoy acostumbrado a hacer cosas con las manos.
- Ya he cobrado por hacer un trabajo que requería trabajar con las manos.
- Se me da bien hacer cosas con las manos: soy preciso y presto atención a los detalles.
- Constantemente tengo ideas nuevas y me gusta crear.
- Puedo llevar a cabo tareas con las manos durante mucho tiempo

¿TÚ QUÉ HARÍAS?

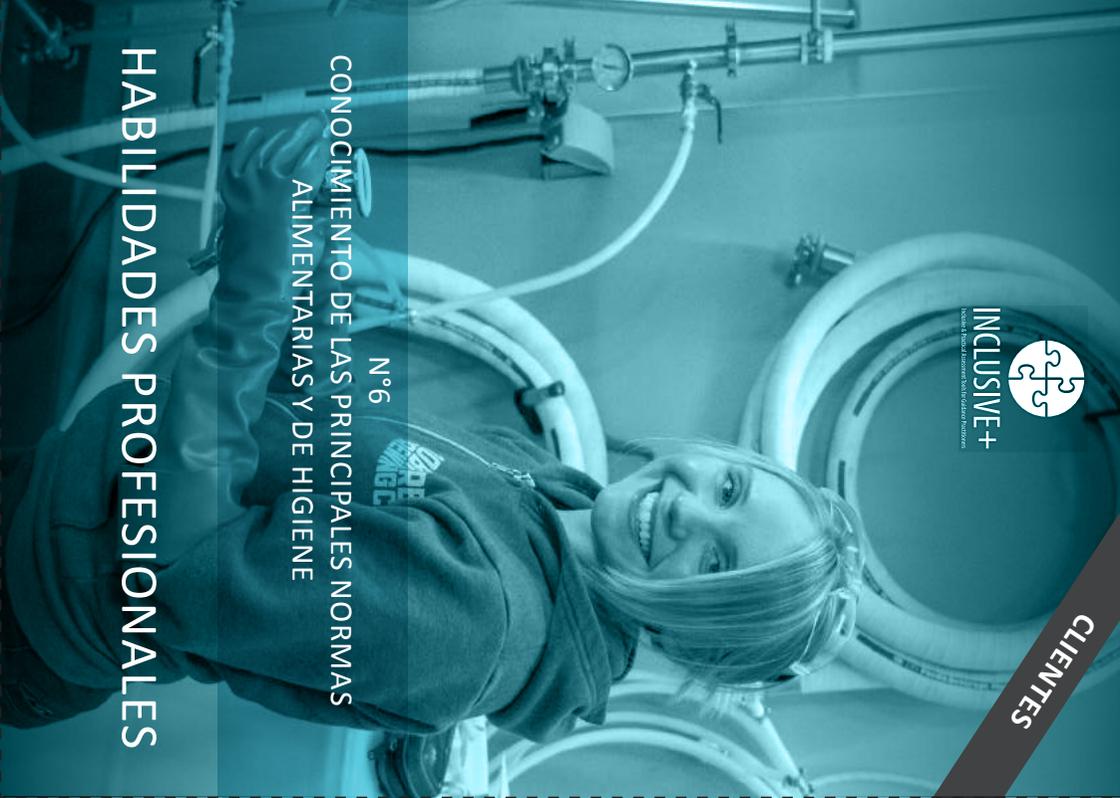
Acaban de contratarte en una fábrica de cerámica artesanal. Te piden que hagas relieves en un jarrón para dibujar florecitas y animales con unas herramientas concretas:

- No tendrías ningún problema. Estás acostumbrado a dibujar ornamentos y a realizar tareas que necesitan una gran precisión con las manos.
- Dudas un poco. Estás acostumbrado a hacer jarrones y otros objetos con las manos, pero no sueles realizar tareas que necesiten mucha precisión.
- No estás nada acostumbrado a usar las manos. Incluso, normalmente, me dicen que soy un poco torpe. Estás más cómodo cuando tienes que hablar con los demás que cuando tienes que usar las manos.



INCLUSIVE+
Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Occidente

CLIENTES



Nº6

CONOCIMIENTO DE LAS PRINCIPALES NORMAS
ALIMENTARIAS Y DE HIGIENE

HABILIDADES PROFESIONALES



INCLUSIVE+
Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Occidente

CLIENTES



Nº8

CONOCIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE ALMACENAJE

HABILIDADES PROFESIONALES

HABILIDADES PROFESIONALES

Nº7

CONOCIMIENTOS BÁSICOS DE ASISTENCIA



HABILIDADES PROFESIONALES

Nº5

HABILIDADES MATEMÁTICAS BÁSICAS



INCLUSIVE+
Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Occidente

CLIENTES



INCLUSIVE+
Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Occidente

CLIENTES

TENGO ESTA COMPETENCIA SI:

- Conozco los sistemas de almacenaje básicos y/o he trabajado ya en un almacén.
- Sé cómo se usan los diferentes dispositivos para gestionar un almacén (por ejemplo: apilado de palets, sistema de plataforma Mezzanine, sistemas de almacenaje automáticos, etc.).

¿TÚ QUÉ HARÍAS?

Es tu primer día de trabajo en un almacén. Tu jefe te pide que pongas los objetos que acaban de llegar en su lugar. Para eso, tienes que utilizar un sistema de plataforma Mezzanine:

- Solo tienes que seguir las instrucciones que te dé; de todas formas, ya sabes cómo se usa ese sistema.
- Escuchas atentamente sus instrucciones: no has usado ese sistema en concreto, pero puedes entender cómo funciona y realizar la tarea.
- Prestas atención, pero no entiendes realmente cómo hacerlo, nunca has usado este tipo de sistema. Estaría mejor que te lo enseñara primero.

TENGO ESTA COMPETENCIA SI:

- Ya he trabajado en un lugar con normas alimentarias y/o de higiene.
- Ya he asistido a un curso de normas alimentarias y de higiene y tengo los certificados que pueden ser obligatorios.
- Soy consciente de los riesgos que puede provocar un error o una negligencia para la salud de las personas.

¿TÚ QUÉ HARÍAS?

res ayudante de cocina en un restaurante. A la hora del almuerzo, te das cuenta de que el bote de la salsa que necesitas llevaba abierto algunos días y estaba olvidado al fondo de la nevera. No obstante, se te olvidó escribir el día exacto que lo abriste y no estás seguro de si han pasado los días que se indican en el bote para consumirlo:

- Decides usarlo de todas formas. Sería una pena tirarlo, si no lleva abierto más de una semana.
- Decides tirarlo. Como se te olvidó escribir la fecha, no estás seguro del día que lo abriste. Como un cliente podría tener una intoxicación alimentaria si el plazo hubiera expirado, no quieres arriesgarte.

TENGO ESTA COMPETENCIA SI:

- Tengo conocimientos de los comportamientos básicos que adoptar o evitar en caso de herida, caída, intoxicación, etc.
- Puedo realizar tareas sencillas en caso de accidentes comunes, como desinfectar una herida.
- Me preocupo por el bienestar de los demás y puedo realizar tareas sencillas para ello (por ejemplo: lavar a niños o a personas mayores).
- Sé a qué números de emergencias llamar en caso de accidentes más graves.

¿TÚ QUÉ HARÍAS?

Eres el cuidador de un niño. Como hace buen tiempo y el niño al que tienes que cuidar quiere montar en bicicleta, y sus padres te han permitido acompañarlo para esta actividad, lo llevas al parque. Minutos después, se cae y se hace un arañazo en el brazo:

- Lo llevas a casa. Es una herida pequeña, pero hay que desinfectarla de todos modos.
- No es nada. Le dices que no llore por eso y le dejas que siga con la bicicleta, pero con más cuidado.

TENGO ESTA COMPETENCIA SI:

- Sé contar y entiendo las diferentes órdenes de magnitud (docenas, cientos, miles, millones, miles de millones).
- Sé realizar cálculos simples (sumas, restas, multiplicaciones, divisiones).
- Puedo realizar los cálculos más fáciles mentalmente.

¿TÚ QUÉ HARÍAS?

Trabajas en un almacén. Tu empleado te pide que cuentes las cajas que contienen clavos. Hay muchas, pero están apiladas en filas, unas encima de otras:

- Cuentas las cajas una a una. Después de un rato terminas la tarea, aunque tardes un poco.
- Cuentas el número de filas y el de columnas y haces una multiplicación. Si faltan algunas en una fila, las restas al final.
- No conseguirás hacerlo. Hay demasiadas y no sabes por dónde empezar. Incluso aunque las contaras una a una, probablemente te confundirías.



CLIENTES



INCLUSIVE+

Programa de Desarrollo Humano para la Calidad de la Atención

N.º 9

CONOCIMIENTO DEL CATÁLOGO DE PIEZAS

HABILIDADES PROFESIONALES



INCLUSIVE+

CLIENTES

HABILIDADES PROFESIONALES

CAPACIDAD DE TRABAJAR POR TURNOS

N.º 10

TENGO ESTA COMPETENCIA SI:

- Duermo bien y puedo dormir en diferentes horas, incluso en mitad del día si fuera necesario.
- Puedo soportar el cansancio y no tengo problema en trabajar por la noche.
- Me doy cuenta cuando mi atención y mi estado de alerta se reducen demasiado y necesito tomarme un descanso.

¿TÚ QUÉ HARÍAS?

Llevas trabajando de noche desde el principio de la semana. Para cubrir el tiempo mínimo de sueño para estar activo y atento, sabes que tienes que dormir al menos 7 horas, lo que significa que deberías dormirte ahora mismo. Pero entonces te acuerdas de que se te ha olvidado hacer la colada:

- La haces igualmente. ¡Necesitas ropa limpia!
- Mañana la hago, no va a cambiar mucho y necesitas estar alerta para evitar tener sueño en el trabajo y al conducir; podría ser peligroso.

TENGO ESTA COMPETENCIA SI:

- Tengo buena memoria.
- Me interesan los productos que vende la empresa en la que trabajo.
- Quiero ser rápido cuando un cliente me pregunte acerca de un producto en concreto; creo que puedo conseguirlo solo si conozco todos los productos lo máximo posible.

¿TÚ QUÉ HARÍAS?

Trabajas como dependiente en una ferretería. Un cliente te pregunta acerca de unos tornillos concretos:

- Sabes perfectamente a qué se refiere y que la tienda los vende. Solo tienes que comprobar si hay en el almacén en ese momento.
- Puede que se vendan en la tienda, pero tienes que comprobarlo para asegurarte de a qué producto se refiere. Después, tendrías que comprobar la disponibilidad.



INCLUSIVE+

Modelo Educativo Inclusivo de la Universidad de Salamanca



CLIENTES

Nº2

PERSEVERANCIA



ST. JOHNS



COMPETENCIAS PERSONALES



INCLUSIVE+

Modelo Educativo Inclusivo de la Universidad de Salamanca



CLIENTES

Nº4

AUTODISCIPLINA

COMPETENCIAS PERSONALES

COMPETENCIAS PERSONALES

COMPETENCIAS PERSONALES

Nº1

CONOCER LAS ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE
PREFERIDAS DE CADA UNO

INDEPENDENCIA
3.º N



INCLUSIVE+

Modelo Educativo Inclusivo de la Universidad de Salamanca



CLIENTES



INCLUSIVE+

Modelo Educativo Inclusivo de la Universidad de Salamanca



CLIENTES

TENGO ESTA CAPACIDAD SI:

- Puedo controlar mi voluntad y resistir las tentaciones, hacer un esfuerzo para conseguir los objetivos que me dará beneficios a largo plazo, más que a corto plazo.
- Puedo terminar lo que he empezado.
- Puedo hacer lo que he planeado a tiempo.
- Puedo obligarme a hacer aquello de lo que soy responsable.

¿TÚ QUÉ HARÍAS?

Tu jefe te pide que redactes un documento para mañana. Es un fastidio y preferirías estar en Facebook, pero no lo has terminado todavía:

- No abrirás Facebook hasta que hayas terminado. Si no, te distraerás y quizá no puedas terminarlo a tiempo o escribirlo correctamente.
- Al final, decides abrir Facebook. La culpa es de tu jefe, te manda hacer demasiadas cosas aburridas.

TENGO ESTA CAPACIDAD SI:

- Las dificultades y obstáculos no me frenan si me he fijado un objetivo.
- Cuando quiero conseguir algo y no lo logro, sigo trabajando para conseguirlo la próxima vez que lo intente.
- Nunca tiro la toalla, sigo intentándolo.

¿TÚ QUÉ HARÍAS?

Has hecho al menos 10 entrevistas para conseguir un trabajo, siempre en vano:

- Dejas de intentarlo. Total, después de 10 intentos fallidos, nunca lo vas a conseguir. La única forma de que encuentres trabajo será a través de tu red de contactos.
- No te das por vencido. Después de cada intento fallido, buscas qué no ha funcionado y cómo mejorar. Al final, acabarás encontrando trabajo, aunque tengas que intentarlo cien veces.

TENGO ESTA CAPACIDAD SI:

- Sé actuar confiando solo en mí.
- No pido siempre que alguien me ayude cuando tengo un problema. Primero intento buscar una solución.
- Puedo gestionar una tarea sin ayuda externa, aunque pueda equivocarme.

¿TÚ QUÉ HARÍAS?

Tu jefe te pide que redactes un documento en un procesador de textos. Tienes que hacer una tabla, pero no consigues ajustar las celdas como quieres:

- Le pides a tu compañero/jefe que te ayude.
- Buscas información en Internet e intentas buscar una solución usando diferentes herramientas del programa. Si no encuentras ninguna solución, le pides ayuda a alguien.

TENGO ESTA CAPACIDAD SI:

- Soy consciente de que me gustan más algunas formas de aprender que otras.
- Sé qué métodos me motivan más a aprender.
- Sé qué tipo de aprendizaje se adapta mejor a mí (visual, auditivo, leer y escribir, de movimiento).
- Conozco las estrategias de aprendizaje que se ajustan a mi forma de aprender (leer, tablas, trabajar en grupo, repetir, explicar, copiar, hacer listas, reformular, etc.).
- Sé si prefiero aprender online, con la práctica o con lecciones.

¿TÚ QUÉ HARÍAS?

Trabajas como camarero/a en un restaurante. Mañana hay un evento importante. Por eso, tienes que poder responder a cualquier pregunta sobre el menú y los ingredientes de los platos. Para ello:

- Intentas memorizarlo leyendo las listas de los ingredientes, es la mejor manera de aprenderse algo.
- Eres consciente de que, en tu caso, podrías leer los ingredientes mil veces y no memorizarlo. Por eso, los copias y los repites en voz alta, porque sabes que es la mejor forma de que recuerdes las cosas.

CLIENTES



INCLUSIVE+

INCLUSIVE+ INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO



Nº7

CAPACIDAD PARA LIDIAR CON EL ESTRÉS Y LA FRUSTRACIÓN Y PARA EXPRESARLOS DE FORMA CONSTRUCTIVA

COMPETENCIAS PERSONALES



INCLUSIVE+

INCLUSIVE+ INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO



Nº5

FLEXIBILIDAD Y ADAPTACIÓN

COMPETENCIAS PERSONALES



INCLUSIVE+

INCLUSIVE+ INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO



Nº8

CAPACIDAD DE JUZGAR E IDENTIFICAR LOS PUNTOS FUERTES Y DÉBILES DE UNO MISMO

COMPETENCIAS PERSONALES



INCLUSIVE+

INCLUSIVE+ INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

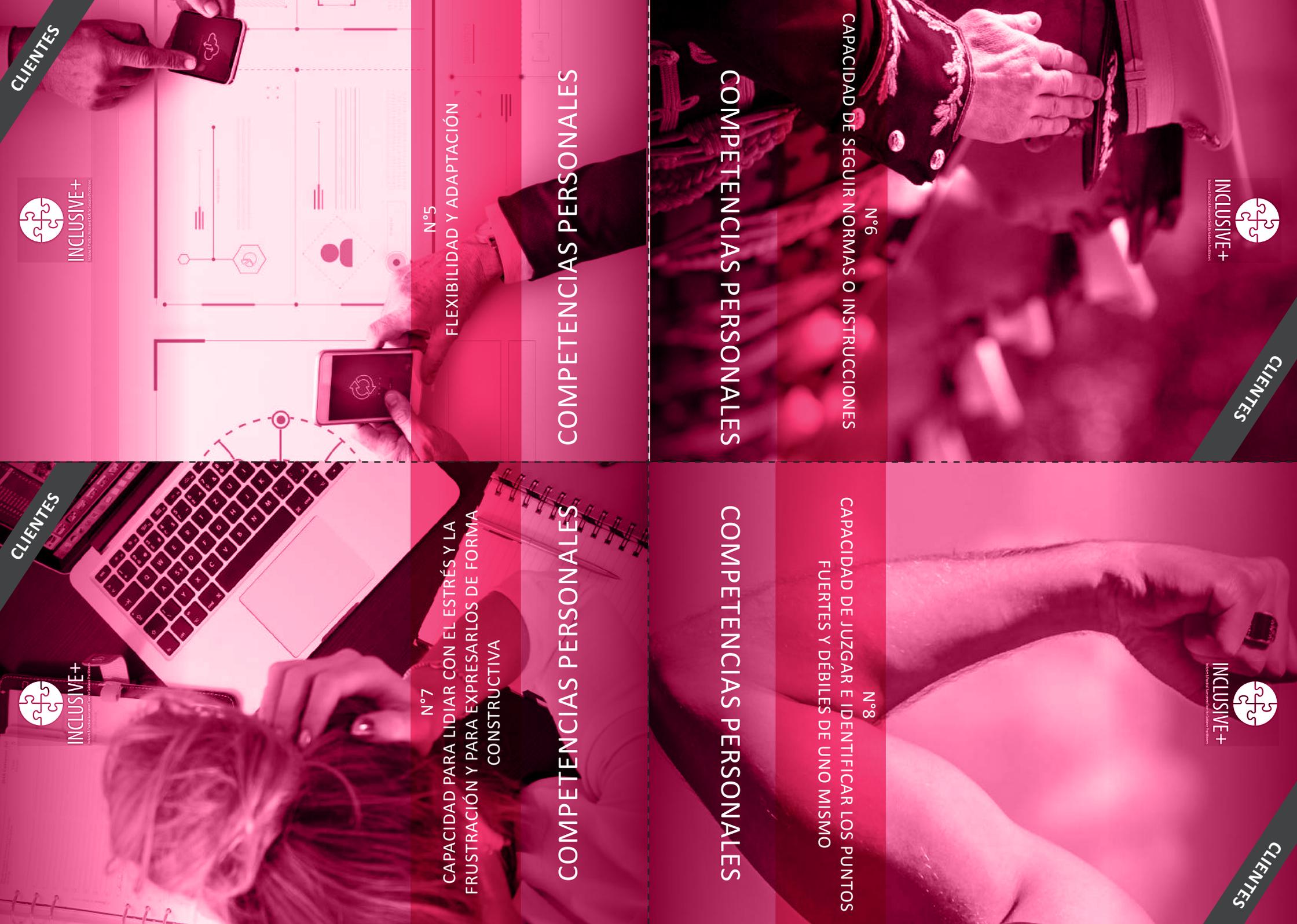


Nº6

CAPACIDAD DE SEGUIR NORMAS O INSTRUCCIONES

COMPETENCIAS PERSONALES

CLIENTES





INCLUSIVE+
INICIATIVA DE PROMOCIÓN SOCIAL Y EMPLEO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

CLIENTES



Nº10
MOTIVACIÓN Y DETERMINACIÓN PARA CUMPLIR LOS
OBJETIVOS

COMPETENCIAS PERSONALES

COMPETENCIAS PERSONALES

Nº9
CAPACIDAD DE RESOLVER PROBLEMAS



INCLUSIVE+
INICIATIVA DE PROMOCIÓN SOCIAL Y EMPLEO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

CLIENTES



INCLUSIVE+
INICIATIVA DE PROMOCIÓN SOCIAL Y EMPLEO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

CLIENTES



Nº12
ACEPTAR LAS CRÍTICAS

COMPETENCIAS PERSONALES

COMPETENCIAS PERSONALES

Nº11
LLEGAR A TIEMPO



INCLUSIVE+
INICIATIVA DE PROMOCIÓN SOCIAL Y EMPLEO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

CLIENTES



TENGO ESTA CAPACIDAD SI:

- Puedo centrar mi energía en terminar una tarea.
- Puedo imponerme reglas a mí mismo para alcanzar objetivos.
- Puedo esforzarme para alcanzar una meta.
- Mis actos se ciñen a mis decisiones.
- No me rindo ante la primera muestra de dificultad.

¿TÚ QUÉ HARÍAS?

Eres cocinero en un restaurante. Tu objetivo es preparar un plato perfecto para el personaje destacado que ha reservado una mesa para la semana que viene. Será una gran oportunidad para que tanto él como tu jefe se fijen en ti:

- Estudias y te preparas al máximo, incluso después de tus horas de trabajo, para evitar cualquier error hasta alcanzar el resultado perfecto que querías.
- Te preparas un poco pero, después de trabajar, estás cansado y prefieres descansar en casa, incluso aunque tu plato no esté perfecto del todo. Ya habrá más ocasiones para mejorar y mostrar tu talento.

TENGO ESTA CAPACIDAD SI:

- Puedo escuchar las opiniones de los demás sobre mi trabajo.
- Considero los comentarios de personas con más experiencia como una oportunidad para mejorar.
- Presto atención a los comentarios e intento integrarlos en mi rutina.
- Si no entiendo o no estoy de acuerdo con los comentarios, no me enfado, sino que hablo con calma con esa persona para entenderlo y evitar frustrarme.

¿SÍ HARÍAS TÚ?

Tu jefe mira cómo sirves a los clientes en el restaurante. Antes de irte, te pide que te des unos minutos para hacerte algún comentario. Te dice que lo haces bien, pero que deberías coger los platos de otra forma para que estén un poco más estables y puedas andar más rápido:

- Te das las gracias por el consejo. Intentarás hacerlo así mañana. Es también una oportunidad para mejorar para el futuro.
- Te das las gracias pero te ofendes: ¿Qué problema hay con mi forma de coger los platos? Ya eres bastante rápido. Vas a seguir haciéndolo a tu manera.

TENGO ESTA CAPACIDAD SI:

- Sé analizar una situación.
- Se me da bien buscar soluciones.
- Soy consciente de si me compete resolver un problema: si no, sé identificar a la persona adecuada para pedirle ayuda.
- Soy capaz de evaluar los riesgos que podría suponer mi forma de resolver un problema.
- Soy capaz de tomar decisiones

¿TÚ QUÉ HARÍAS?

Trabajas en una fábrica. La máquina con la que estás trabajando para de funcionar. Es una máquina grande, complicada y potencialmente peligrosa:

- Decides echarle un vistazo para ver de dónde viene el problema, respetando siempre las normas de seguridad. Si no encuentras una solución sin infringirlas, llamas al compañero encargado de este tipo de problemas.
- Decides echarle un vistazo para ver de dónde viene el problema, pero respetando las normas de seguridad. Sin embargo, si no es suficiente, sigues intentándolo aunque infrinjas las normas de seguridad. Eres un buen mecánico, seguro que lo vas a solucionar.

TENGO ESTA CAPACIDAD SI:

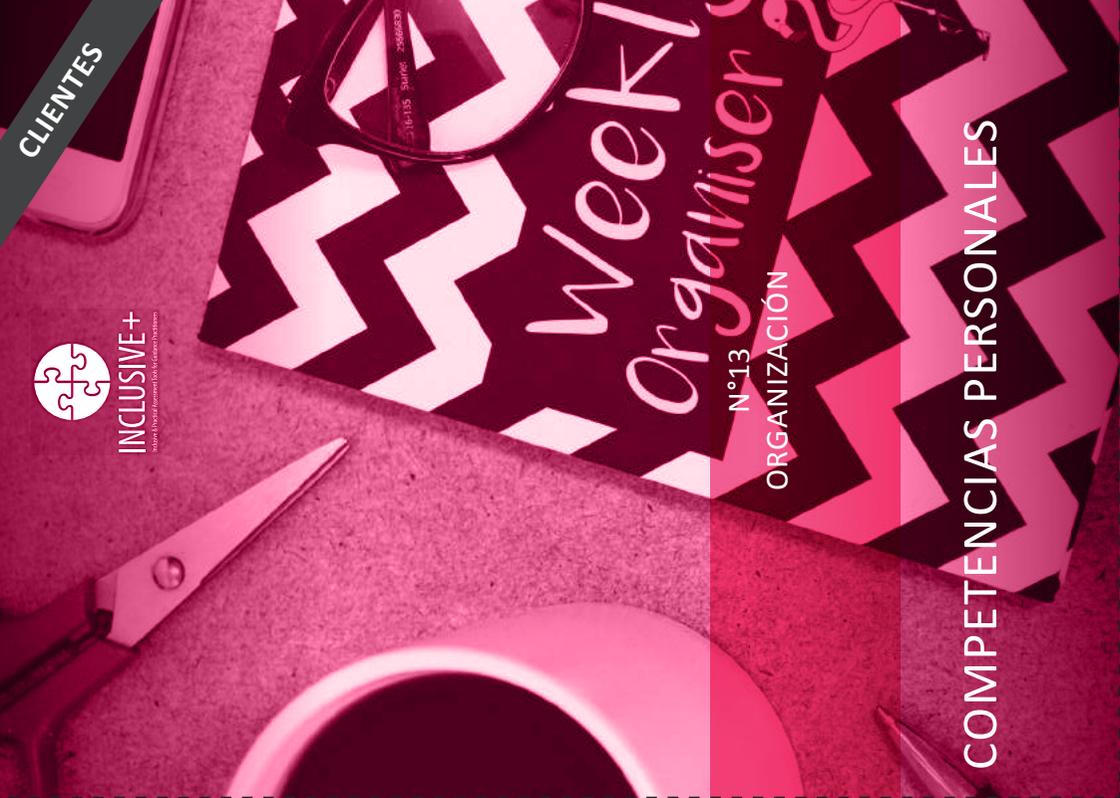
- Considero que es importante respetar las normas sobre la hora.
- Me importan los plazos establecidos.
- Sé cuándo hay que dars prisa para respetar la fecha límite.
- Entiendo que llegar tarde puede suponer un problema para los demás.
- Creo que llegar tarde no es profesional.

¿TÚ QUÉ HARÍAS?

Trabajas en una tienda de ropa. Hoy te encargas de abrir, pero ayer estuviste de fiesta con tus amigos.

Cuando te suena la alarma, estás demasiado cansado para levantarte:

- La pospones 15 minutos. Llegarás un poco tarde, pero estás demasiado cansado. De todas formas, no habrá demasiados clientes un viernes por la mañana y serás más eficaz si duermes un poco más.
- Afrontas tus responsabilidades y te levantas de todas formas. No puedes causar pérdidas en la empresa. La próxima vez, quizá deberías irte un poco antes de la fiesta para despertarte mejor.



CLIENTES



INCLUSIVE+

Modelo de Negocio Innovador para las Personas con Discapacidad

Weekly
Organiser

Nº13
ORGANIZACIÓN

COMPETENCIAS PERSONALES



CLIENTES



INCLUSIVE+

Modelo de Negocio Innovador para las Personas con Discapacidad

Nº15
PRECISIÓN Y ATENCIÓN A LOS DETALLES

COMPETENCIAS PERSONALES



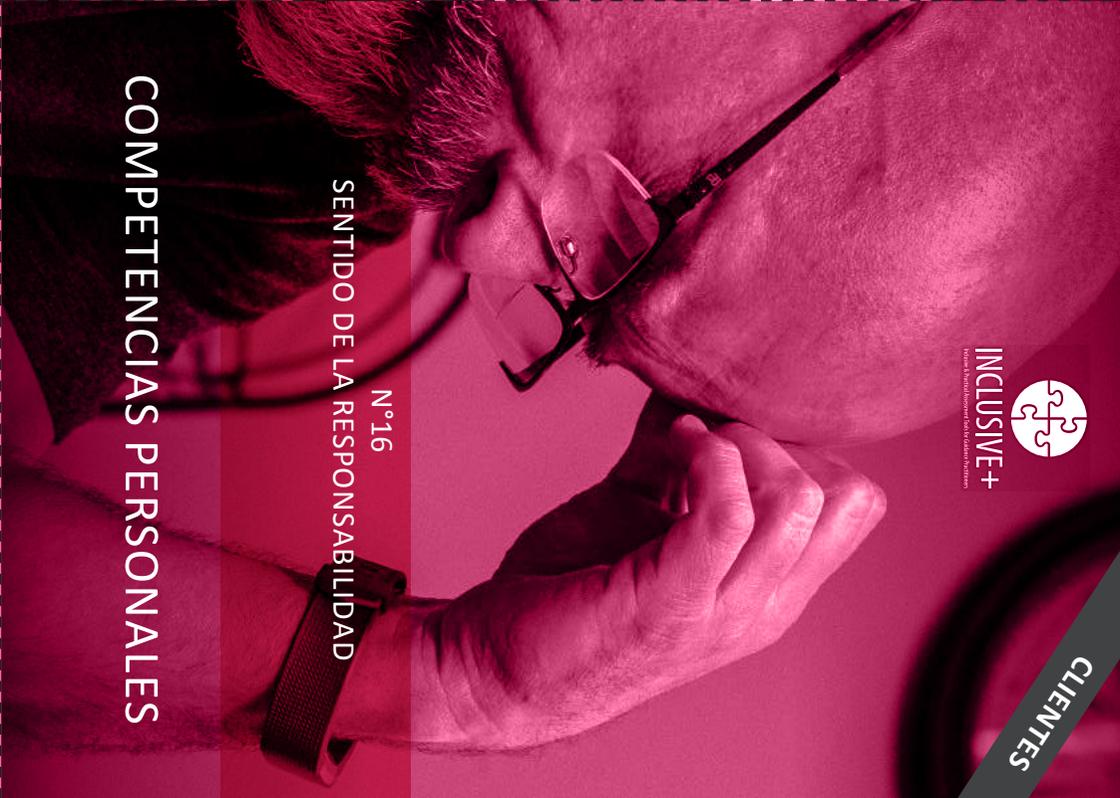
INCLUSIVE+

Modelo de Negocio Innovador para las Personas con Discapacidad

Nº14

VOLUNTAD DE DESCUBRIR Y APRENDER

COMPETENCIAS PERSONALES



INCLUSIVE+

Modelo de Negocio Innovador para las Personas con Discapacidad

Nº16

SENTIDO DE LA RESPONSABILIDAD

COMPETENCIAS PERSONALES

CLIENTES

CLIENTES

TENGO ESTA CAPACIDAD SI:

- Siempre me tomo mi tiempo para pensar antes de actuar.
- Siempre valoro las consecuencias de mis actos, para los demás y para mí.
- Acepto y reconozco mis errores, no culpo a otros.
- No evito mis deberes.

¿TÚ QUÉ HARÍAS?

Eres cuidador de niños y tienes que encargarte de un niño de 10 años. Se se queja de que le duele la barriga. Quiere que le des un medicamento que no conoces, pero que tiene en su habitación, y dice que es lo que sus padres le dan cuando le pasa eso:

- Intentas llamar a sus padres para comprobar que lleva razón. Si no contestan, no te quieres arriesgar a darle al niño un medicamento que no conoces y prefieres darle otro que sí conoczas. De todas formas, les habías pedido una lista de los medicamentos a los que el niño es alérgico, así que no puedes equivocarte.
- Intentas llamar a sus padres para comprobar que lleva razón. Si no contestan, te lees el prospecto del medicamento y, si corresponde con sus síntomas, se lo das.

TENGO ESTA CAPACIDAD SI:

- Me atrae lo que es nuevo para mí.
- No me asusta lo desconocido.
- Considero que la novedad es una oportunidad para aprender y mejorar.
- Considero que el aprendizaje es una forma de ampliar mis horizontes.
- Me motiva aprender, porque creo que es una oportunidad para desarrollarme.

¿TÚ QUÉ HARÍAS?

Te ofrecen trabajo en un restaurante, pero el jefe te explica que tendrás que tomar nota a los clientes con una tablet. Nunca has usado este tipo de dispositivo y no tienes ni idea de cómo funciona. Lo verías como:

- Un reto que te gustaría asumir, porque es una oportunidad para adquirir una nueva competencia.
- Una pena. Te da un poco de miedo y quizá te hace rechazar el trabajo...

TENGO ESTA CAPACIDAD SI:

- A menudo, observo a las personas y las cosas que me rodean.
- A veces, me doy cuenta de los pequeños cambios antes que los demás.
- Escucho con atención a lo que me dicen los demás.
- No dudo en proporcionar información complementaria cuando me comunico de forma oral y por escrito.
- No dudo en dar ejemplos para hacer más claro mi discurso.

¿TÚ QUÉ HARÍAS?

Llega un empleado nuevo al restaurante en el que trabajas. El jefe te pide que seas como su tutor y le expliques lo que no puede hacer, lo que debe hacer y le des consejos:

- Tras observarlo solo unos minutos, ya sabes qué tipo de persona es, cómo se siente y puedes adaptar tu forma de tratarle. Le explicas con detalle cómo funciona el restaurante y le das ejemplos para mostrarle la lista de prohibiciones.
- Hablas con él un poco para conocerle mejor. Le das algunos ejemplos de las que son para ti peores prohibiciones del restaurante. Después, le hablas de algo que te interesa más.

TENGO ESTA CAPACIDAD SI:

- Soy capaz de hacer un plan.
- Termino todas las tareas a tiempo.
- No me olvido de mis tareas, reuniones o plazos límite.
- Sé asignar prioridades a mis tareas.
- Me invento métodos para evitar que se me olviden las cosas (tareas que hacer, etc.).

¿TÚ QUÉ HARÍAS?

Empezas a trabajar cuidando de una persona mayor. Su familia te explica qué medicinas tiene que tomar y a qué hora. Después, te dicen también algunas citas médicas a las que tienes que llevarle:

- No tomas ninguna nota. No te hace falta, tienes una memoria buenisísima, te acordarás de todo.
- Lo apuntas en el calendario del móvil o en tu agenda, así te aseguras de que no se te olvide nada. Con las medicinas y las citas médicas no se debe bromear.

CLIENTES



INCLUSIVE+

Modelo de Negocio Inclusive+ para el Sector de Servicios



Nº17

PROFESIONALIDAD

COMPETENCIAS PERSONALES

CLIENTES



INCLUSIVE+

Modelo de Negocio Inclusive+ para el Sector de Servicios



Nº19

CAPACIDAD DE RESPETAR UN HORARIO

COMPETENCIAS PERSONALES

COMPETENCIAS PERSONALES

PACIENCIA

Nº18



INCLUSIVE+

Modelo de Negocio Inclusive+ para el Sector de Servicios

CLIENTES

COMPETENCIAS PERSONALES

CONFIANZA EN UNO MISMO

Nº20



INCLUSIVE+

Modelo de Negocio Inclusive+ para el Sector de Servicios

CLIENTES

TENGO ESTA CAPACIDAD SI:

- Estoy dispuesto a hacer mi trabajo de forma impecable.
- Puedo adaptarme al contexto del trabajo.
- Siempre lo hago lo mejor posible para dar buena imagen, tanto mía como de la empresa en la que trabajo.
- Puedo controlarme para respetar las normas, controlar mis emociones y evitar reacciones violentas.

¿TÚ QUÉ HARÍAS?

Trabajas de camarero/a en un restaurante. Un cliente al que acabas de servir te llama enfadado diciendo que hay salsa en su plato y que te había pedido que la quitaras. Sabes que el cliente había olvidado decirte este detalle y no te gusta su desagradable actitud:

- Te disculpas con una sonrisa y le ofreces llevar el plato a la cocina y pedir otro sin salsa.
- Le dices que es su culpa, porque olvidó decirte lo. Además, le dices que quizá lo devuelvas como un favor si deja de ser así de desagradable.

TENGO ESTA CAPACIDAD SI:

- Puedo gestionarme el tiempo para terminar todas las tareas antes de la fecha límite.
- No llego tarde a trabajar y no me voy antes de lo que establece el horario.
- No dudo en registrar los compromisos planeados para evitar que se me olviden.
- Sé identificar cuáles son las mejores herramientas para registrar los compromisos online (móvil, calendario electrónico o en papel, etc.).
- Soy capaz de añadir a mi horario reuniones o eventos de última hora.

¿TÚ QUÉ HARÍAS?

Eres cuidador de niños y estás al cargo de cuatro. Tienes que recoger a dos de ellos del colegio y llevar a cada uno a horas diferentes y que son diferentes cada día:

- Tienes una agenda diaria o semanal en la que apuntas la hora de todos los compromisos y actividades de cada niño para llegar siempre a tiempo y asegurarte de que no se te olvide nada.
- No tienes nada escrito. No sirve para nada, siempre te acuerdas de todo y los niños saben cuándo tienen sus actividades también, así que hay doble seguridad.

TENGO ESTA CAPACIDAD SI:

No me enfado cuando afronto dificultades.

- Puedo mantener la calma si me equivoco, tengo un problema o un contratiempo.
- Puedo dar tiempo a los demás para que realicen sus tareas.
- Soy capaz de esperar para alcanzar mis objetivos.

¿TÚ QUÉ HARÍAS?

Eres cocinero en un restaurante. Llega un nuevo ayudante de cocina. En el momento más estresante del día, cuando todo el equipo tiene que estar muy coordinado y ser eficaz, se desorienta:

- Te enfadas. Esta mañana le has explicado dónde están guardados todos los utensilios y los ingredientes. Su confusión no está justificada.
- Respiras hondo. Es normal que se confunda un poco al principio. Le indicas rápido dónde están las cosas que no encuentra. Después de unos días, ya encuentra las cosas.

TENGO ESTA CAPACIDAD SI:

- Siempre doy por sentado que soy capaz de hacer lo que me piden.
- No tengo miedo a equivocarme porque creo que tengo, o puedo adquirir, los recursos para alcanzar mis objetivos.
- No dudo excesivamente ante desafíos o ante la novedad. No me impiden que lo intente.
- Aunque todavía no pueda lograr mi objetivo, creo que lo puedo cambiar si aprendo y trabajo.

¿TÚ QUÉ HARÍAS?

Tu es profesor profesional te habla de un concurso-oposición para ser cuidador de niños en el sector público. Podría ser una oportunidad real para tu futuro. Sin embargo, eres consciente de que tendrás que estudiar para tener opciones de aprobar el examen:

- Decides asumir el reto y hacerlo lo mejor posible. Si estudias en serio, no hay motivos para que no puedas superar el examen. Además, es un examen anual. Si no lo apruebas esta vez, lo intentas de nuevo el año siguiente.
- Decides ignorarlo. Puede ser una oportunidad, pero no para ti. No te da bien aprender y tienes mala memoria. Nunca lo vas a lograr, así que no sirve de nada perder el tiempo intentándolo.



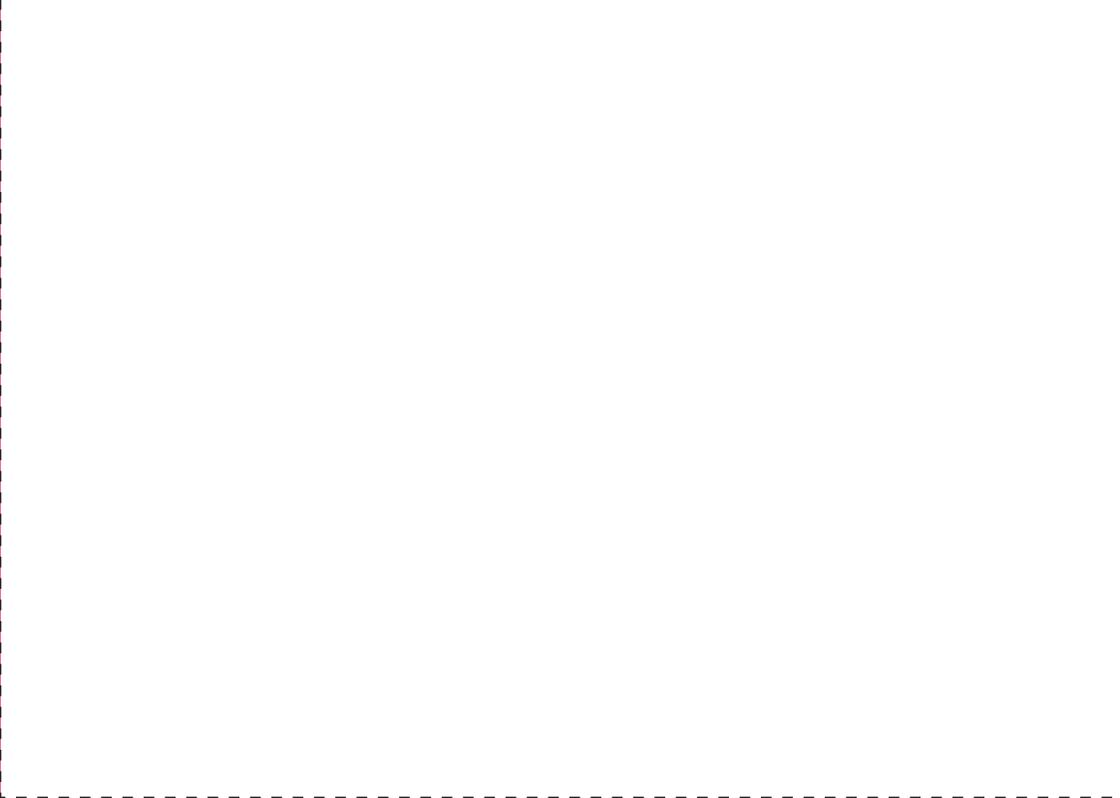
CLIENTES



INCLUSIVE+
Asociación de Promoción Social y Empleo de Personas con Discapacidad

Nº21
TRABAJO DURO

COMPETENCIAS PERSONALES



TENGO ESTA COMPETENCIA SI...

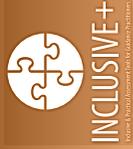
- Puedo trabajar mucho para alcanzar mis objetivos.
- Estoy dispuesto a esforzarme si hay un período con más trabajo de lo habitual.

¿TÚ QUÉ HARÍAS?

Has decidido prepararte un concurso-oposición para mejorar tu situación y conseguir un trabajo estable. Es en dos meses y sabes que tienes que estudiar mucho para conseguirlo:

- Preparas un horario de repaso para organizarte el estudio y cubrir todos los temas. De todas maneras, vas a repasar todo lo que puedas, siempre que tengas un hueco libre. Tu horario es un punto de referencia mínimo.
- Intentas buscar tiempo para estudiar entre dos quedadas para salir con tus amigos. Además, si pasas demasiado tiempo estudiando, dejas de ser eficaz. Tienes que esperar para estar concentrado para aprender.

CLIENTES



INCLUSIVE+

Google

Wildt, Free photo, macoups, em

MacBook Air

Nº1
BÚSQUEDA EN INTERNET

COMPETENCIAS DIGITALES

COMPETENCIAS DIGITALES

Nº2
USO DEL MÓVIL



INCLUSIVE+

CLIENTES

CLIENTES



INCLUSIVE+

1 New Message

Nº3
USO DEL CORREO

COMPETENCIAS DIGITALES

COMPETENCIAS DIGITALES

Nº4
USO DE LAS REDES SOCIALES



INCLUSIVE+

CLIENTES

TENGO ESTA COMPETENCIA SI:

- Sé utilizar las aplicaciones más habituales (WhatsApp, Telegram, Messenger, Facebook, LinkedIn, etc.).
- Soy consciente del riesgo que puede estar asociado al uso de las redes sociales y sé proteger mis datos personales.
- Soy consciente de los beneficios que puedo obtener de la utilización de las redes sociales (acceso a información específica, consecución de un trabajo, etc.).

¿QUÉ HARÍAS?

- Estás empezando a trabajar en una empresa nueva. Tus compañeros te dicen que si llegas tarde o estás enfermo, tienen un grupo de WhatsApp para comunicarlo.
- Tienes todas las redes sociales instaladas en tu móvil. Solo tienes que dar tu número para que te añadan al grupo; sabes cómo se usa.
 - Tienes que instalar la aplicación en tu móvil, pero sabes descargarla. Has utilizado otras redes sociales, así que no te debería llevar mucho tiempo aprender a usarla.
 - No tienes WhatsApp ni otras redes sociales y sabes cómo descargarla en tu móvil. Tienes que pedirle a tus compañeros que te la instalen y te enseñen a utilizarla.

TENGO ESTA COMPETENCIA SI:

- Sé hacer llamadas con un móvil.
- Sé enviar mensajes y ver los mensajes que recibo.
- Sé oír los mensajes de voz que la gente me deja.

¿QUÉ HARÍAS?

Tu compañía telefónica te acaba de enviar un mensaje para informarte de que alguien te ha dejado un mensaje de voz:

- Accedes al mensaje de tu compañía telefónica y obtienes la información. Consigues acceder y oír el mensaje de voz con facilidad.
- Accedes al mensaje de tu compañía telefónica pero pides ayuda porque no consigues acceder al mensaje de voz.
- Pides ayuda porque tienes dificultades para acceder al mensaje de tu compañía telefónica.

TENGO ESTA COMPETENCIA SI:

- Sé crear una dirección de correo electrónico (solo o con ayuda).
- Sé enviar un correo electrónico y adjuntar un documento.
- Puedo utilizar las funciones básicas del correo: sé leer los correos electrónicos que recibo, revisar los que envío, registrar los borradores y gestionar el correo no deseado.

¿QUÉ HARÍAS?

Quieres ser candidato a un puesto de trabajo por Internet, pero necesitas una dirección de correo electrónico para enviar tu CV:

- Renuncias. No sabes crear una dirección de correo electrónico ni enviar tu CV. Perderías demasiado tiempo y, de todas formas, preferirías ir a las tiendas y dejar tu CV directamente a los posibles empleadores.
- Creas una dirección de correo electrónico. No te llevará mucho tiempo porque sabes qué tipo de correo preferirías tener y cómo se crea una dirección de correo. Una vez creada, escribes un correo electrónico, adjuntas tu CV y lo envías a la dirección correcta.

TENGO ESTA COMPETENCIA SI:

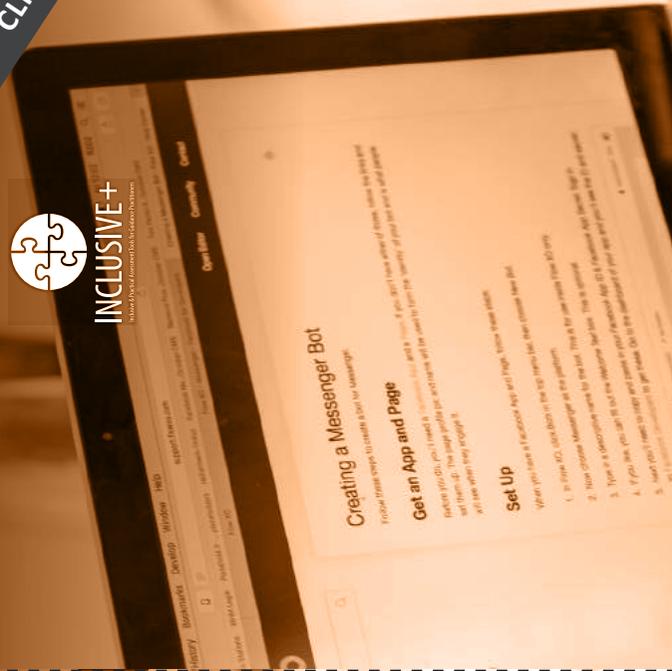
- Sé utilizar un teclado.
- Sé comprobar si tengo conexión a Internet.
- Conozco los diferentes motores de búsqueda.
- Sé utilizar las palabras clave necesarias para obtener resultados relevantes.
- Sé seleccionar el tipo de material que necesito (información textual, imágenes, videos, libros, etc.).

¿QUÉ HARÍAS?

Eres vendedor en una tienda de ropa. Un cliente te pregunta por un producto que él/ella ha visto en la página web de la marca pero que tú no conoces.

Para ayudarlo/la:

- Buscas la página web de la marca en Internet (en tu teléfono o en el ordenador) y le preguntas al cliente cuál es el producto que él o ella tiene en mente. ¡Estaría listo en un minuto!
- No estás seguro de cómo buscar el producto en Internet. Preferirías pedirle a un compañero o al cliente que lo busque y te lo enseñe.



Nº7

CAPACIDAD PARA APRENDER A USAR PROGRAMAS BÁSICOS

COMPETENCIAS DIGITALES

Nº5

USO BÁSICO DE UN ORDENADOR

COMPETENCIAS DIGITALES



COMPETENCIAS DIGITALES

HACER UN CV

Nº6



TENGO ESTA COMPETENCIA SI:

- Sé utilizar un teclado y sé combinaciones sencillas de atajos de teclado (por ejemplo, copiar y pegar).
- Sé cómo utilizar programas básicos: puedo escribir un texto a través de un programa de procesamiento de textos, guardar y sellar un documento, etc.
- Puedo encontrar los documentos, imágenes y audios que guardo en el ordenador.
- Sé cómo navegar por Internet.

¿QUÉ HARÍAS?

Tu jefe te pide que copies a mano la oferta de trabajo que él escribió a través de un programa de procesamiento de textos para encontrar a otro vendedor para la tienda. Entonces, tendrás que sellarlo para ponerlo en la puerta principal:

- No tienes problema. Tardas cinco minutos en copiarlo a través de un programa de procesamiento de textos, guardarlo en los documentos y sellarlo.
- Sabes copiarlo pero puede que te resulte difícil sellarlo.
- Te resultará difícil abrir el programa y copiar la oferta de trabajo correctamente. No estás acostumbrado a escribir en ordenador y no tienes ni idea de cómo sellar un documento. Tienes que pedirle a alguien que te recuerde/enseñe cómo funciona.

TENGO ESTA COMPETENCIA SI:

- Estoy interesado en la tecnología y siempre estoy dispuesto a aprender más sobre cómo utilizarla.
- No me asusta usar nuevas herramientas.
- Pienso que los dispositivos tecnológicos pueden ayudarme a ser más eficiente en mi trabajo y me permiten ahorrar tiempo.

¿QUÉ HARÍAS?

Tienes que entrevistar a clientes sobre su experiencia de compra en una tienda. Antes tenías que rellenar los cuestionarios en papel en función de lo que te dijeran los clientes. Hoy, tu jefe te ha dicho que tendrías que usar una tablet y, por tanto, rellenar la información en cuestionarios electrónicos:

- Estás un poco molesto: iba muy bien con los cuestionarios en papel y era muy simple. ¿Por qué quiere tu jefe complicar más las cosas? No sabes utilizar una tablet y no quieres usarla.
- Tienes curiosidad sobre esta nueva herramienta y sobre cómo cambiará tu trabajo diario. ¡Aprendamos cómo se usa!
- Estás familiarizado con las tablets, ¡va a ser muy fácil!

TENGO ESTA COMPETENCIA SI:

- Sé qué información se incluye en un CV.

Soy consciente de las herramientas que existen para ayudarme a hacer mi CV (por ejemplo, Europass).

- Sé actualizar mi CV cargando el archivo en una herramienta especializada como Europass o abriéndolo en un programa de procesamiento de textos.
- Sé adaptar mi CV en función de la oferta de trabajo.

¿QUÉ HARÍAS?

Has encontrado la oferta de trabajo perfecta y quieres presentarte. Sin embargo, el empleador te pide que adjuntes tu CV y no tienes ninguno:

- Sabes qué información tienes que incluir y sabes escribir un buen CV a través de un programa de procesamiento de textos. Si encuentras alguna dificultad, sabes usar la herramienta Europass para tenerlo listo rápidamente.
- No sabes cómo hacer un buen CV a través de una herramienta de procesamiento de textos pero sabes cómo usar Europass, así que no hay problema.
- No sabes qué incluir en un CV ni cómo estructurarlo. Nunca has oído hablar de ninguna herramienta que te ayude a escribir uno fácilmente.

CLIENTES



INCLUSIVE+
Modelo de Desarrollo Económico y Social Inclusivo



Nº2

ACTIVIDADES MANUALES, CREATIVAS, ARTÍSTICAS
Y ARTESANÍAS

HOBBIES

CLIENTES



INCLUSIVE+
Modelo de Desarrollo Económico y Social Inclusivo



Nº4

REDES SOCIALES

HOBBIES

HOBBIES

ACTIVIDADES ARTÍSTICAS

Nº3



HOBBIES

DEPORTES Y JUEGOS DE EQUIPO

Nº1



CLIENTES



INCLUSIVE+
Modelo de Desarrollo Económico y Social Inclusivo



INCLUSIVE+
Modelo de Desarrollo Económico y Social Inclusivo



CLIENTES

ESTA AFICIÓN INCLUYE...

- Me encanta crear objetos con mis propias manos, ya sean utensilios o elementos de decoración.
- Siempre tengo mucha inspiración y nuevas ideas que desarrollar.
- A veces vendo cosas que he hecho yo.
- Tengo mucha precisión y presto atención a los pequeños detalles.
- Mi sentido de la estética está muy desarrollado.

EJEMPLOS DE ACTIVIDADES QUE QUIZÁS REALICES:

- cerámica
- pintura
- dibujar
- coser
- hacer punto
- tallar (cualquier material)
- crear objetos de uso diario (bricolaje)
- decorar otros objetos
- ensamblar objetos o materiales para crear algo nuevo

ESTA AFICIÓN INCLUYE...

- En mi tiempo libre suelo utilizar redes sociales.
- Utilizo las redes sociales para mantener el contacto con personas que ya conozco y crear nuevos lazos con otras.
- Utilizo las redes sociales para compartir y obtener información con otras personas (imágenes, mensajes, etc.).
- Sé manejar las redes sociales: subir contenido así como acceder o descargar el contenido de otras personas.

EJEMPLOS DE REDES SOCIALES QUE QUIZÁS UTILICES:

- WhatsApp
- Youtube
- Messenger
- Facebook
- Twitter
- Instagram
- LinkedIn
- Viadeo
- Snapchat
- Pinterest
- Google+

ESTA AFICIÓN INCLUYE:

- Me gusta jugar en equipo, ya sea en un club o no.
- Juego o practico deportes que requieren de un trabajo en equipo y la confianza de los demás para ganar.
- Soy capaz de colaborar en el juego y crear una atmósfera de bienestar.
- Siempre respeto al oponente aunque me guste competir

EJEMPLOS DE ACTIVIDADES QUE QUIZÁS REALICES

- fútbol
- baloncesto
- balonmano
- rugby
- carrera de relevos
- voleibol
- hockey sobre hielo
- aqua ball
- tenis

ESTA AFICIÓN INCLUYE...

- En mi tiempo libre suelo escuchar música, bailar, cantar, hacer teatro.
- Uso la danza, la música, el teatro, etc. para expresar mis emociones.

EJEMPLOS DE ACTIVIDADES QUE QUIZÁS PRACTIQUES:

- tocar un instrumento musical
- bailar
- cantar
- actuar
- escribir (historias, poesía, cómics...)
- crear música a través de programas electrónicos



INCLUSIVE+
Movimiento Docente, Asociaciones de Padres de Familia y Comités de Padres de Familia

CLIENTES

Nº 5
INTERÉS POR LOS IDIOMAS

HOBBIES



INCLUSIVE+
Movimiento Docente, Asociaciones de Padres de Familia y Comités de Padres de Familia

CLIENTES

Nº 7
LEER

HOBBIES



Nº 6
CUIDADO DE ANIMALES Y PLANTAS

HOBBIES



INCLUSIVE+
Movimiento Docente, Asociaciones de Padres de Familia y Comités de Padres de Familia

CLIENTES

Nº 8
COCINA Y REPOSTERÍA

HOBBIES

ESTA AFICIÓN INCLUYE...

- En mi tiempo libre escucho otros idiomas. Por ejemplo, canciones en otros idiomas, vídeos, películas, juegos de ordenador con subtítulos, etc.
- Me interesa conocer a personas que hablen otro idioma e intentar comunicarme con ellos.
- He dado clases o me gustaría dar clases de otros idiomas.
- Me encantan los idiomas.

EJEMPLOS DE ACTIVIDADES QUE QUIZÁS HAGAS:

- ir a eventos multilingües
- participar en un proyecto tándem
- escuchar canciones en otros idiomas
- ver películas o vídeos en otros idiomas, ya sea con o sin subtítulos.
- jugar en línea con jugadores de otros países
- ir a clases de un idioma extranjero
- leer libros en versiones bilingües
- viajar a países extranjeros con la intención de aprender al menos algunas palabras

ESTA AFICIÓN INCLUYE...

- Me gusta leer uno o varios estilos literarios.
- Soy capaz de concentrarme en lo que leo un buen rato.
- Podría intentar leer en varios idiomas o libros bilingües.

EJEMPLOS DE ESTILOS LITERARIOS QUE PUEDE QUE LEAS:

- novelas
- revistas
- periódicos
- cómics
- revistas especializadas
- blogs

ESTA AFICIÓN INCLUYE...

- Tengo plantas en casa y les dedico tiempo para que no mueran.
- Si mis plantas tienen mal aspecto, intento averiguar cuál es el problema para solucionarlo.
- Tengo mascotas en casa e invierto mi tiempo y energía en cuidarlos y asegurar su salud y bienestar.
- Si mi mascota está enferma, intento averiguar el problema. Además, la llevo al veterinario si es necesario para que la curen incluso si eso requiere de mi tiempo.
- Si me encuentro con un animal en la calle en malas condiciones intento ayudarle.

EJEMPLOS DE ACTIVIDADES QUE QUIZÁS HAGAS

- regar las plantas
- cultivar y cuidar tus plantas
- dar de comer a los animales
- observar a los animales
- dar medicamentos a tu mascota
- llevar a tu mascota al veterinario
- hacer un voluntariado en una asociación por el bienestar animal
- ser voluntario como casa de acogida para animales abandonados.

ESTA AFICIÓN INCLUYE...

- Me gusta cocinar en mi día a día.
- Me gusta seguir una receta e inventarme otras nuevas.
- Normalmente, a la gente le gusta lo que yo cocino.

EJEMPLOS DE ACTIVIDADES QUE QUIZÁS HAGAS:

- dar a clases de cocina
- ir a clases de cocina
- organizar eventos culinarios para turistas
- cocinar para tus amigos y familiares en eventos especiales y fiestas.



CLIENTES



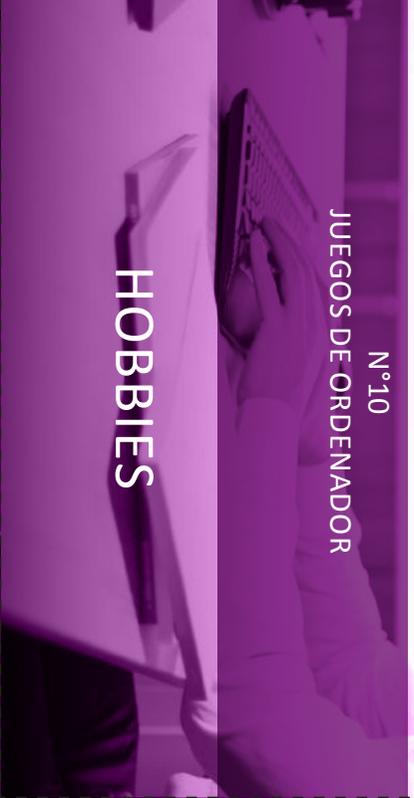
Nº9
VOLUNTARIADO
HOBBIES



CLIENTES

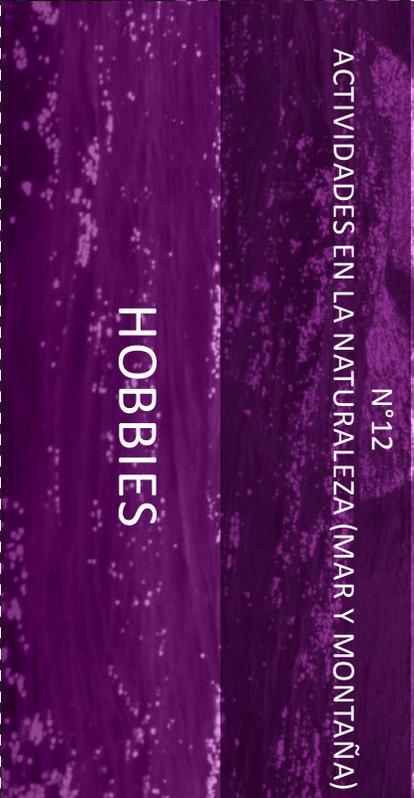


Nº11
JUEGOS DE MESA
HOBBIES



HOBBIES

Nº10
JUEGOS DE ORDENADOR



HOBBIES

Nº12
ACTIVIDADES EN LA NATURALEZA (MAR Y MONTAÑA)



CLIENTES



CLIENTES

ESTA AFICIÓN INCLUYE...

- Juego con el ordenador en mi tiempo libre.
- Juego en línea con otras personas.
- Participo en juegos que requieren de una administración de suministros.
- Participo en juegos que requieren de mi negociación con los demás.
- Me gustan los juegos en los que hay que llevar a cabo una estrategia o resolver una situación problemática para ganar.

TIPOS DE JUEGOS QUE QUIZÁS CONOZCAS:

- juegos de plataforma (Mario, Sonic)
- juegos de roles (Dungeons and Dragons, Final Fantasy)
- juegos de espionaje o infiltrados (Metal Gear Solid)
- juegos de reflejos, puzzles y detectives
- simulación y estrategia (Minecraft, The Sims, PAC MAN)
- creatividad y juegos de simulación (music, dance, karaoke, cooking games)
- Juegos de role online multijugador (World of Warcraft)

ESTA AFICIÓN INCLUYE...

- He practicado actividades o deportes de mar que me han ayudado a adquirir competencias y conocimientos técnicos.
- Suelo practicar deportes en la montaña que me permiten expandirme en ese ámbito. Por ejemplo, ver lugares bonitos, a dónde ir para caminar, nombres de plantas y animales, etc.

EJEMPLOS DE ACTIVIDADES QUE QUIZÁS PRACTIQUES:

- vela
- caminar
- esquí
- surfear
- snowboard
- raqueta de nieve
- escalada
- windsurf
- esquí acuático
- moto de agua
- buceo
- parapente

ESTA AFICIÓN INCLUYE...

- Invierto tiempo en las cosas en las que creo o para actuar según mis convicciones.
- He sido miembro de una asociación o he invertido mi tiempo para una causa que es importante para mí.

EJEMPLOS DE TIPOS DE ASOCIACIONES EN LAS QUE HARÍAS UN VOLUNTARIADO

- de protección animal
- de diálogo intercultural
- de diálogo intergeneracional
- de protección del medio ambiente
- LGTB
- pacifista
- a favor de la mujer y niños
- a favor de los Derechos Humanos
- de ayuda a los más necesitados
- para la dinamización de la vida vecinal.

ESTA AFICIÓN INCLUYE...

- Me gustan los juegos que requieren de una interacción, colaboración o comunicación con los otros jugadores.
- Me interesan los juegos que implican un control (tiempo o dinero), adivinar (intentar comprender o comunicar la información correcta), etc.
- Me gustan los juegos que requieren del desarrollo de una estrategia y anticiparse a lo que el oponente va a hacer para ganar.

TIPOS DE JUEGOS QUE QUIZÁS CONOZCAS:

- juegos de cartas: póker, Uno
- juegos de fichas: Batallas, Monopoly
- juegos de preguntas: Trivial Pursuit
- juegos de adivinar: Taboo, Pictionary
- juegos de roles: Cluedo
- juegos con letras: Scrabble
- juegos de estrategia: Chess, checkers

SOCIOS



FUNDACIÓN COREMSA

www.fundacioncoremsa.org



ACE-ES

www.ace-economiesociala.ro



EUROPERSONAL

www.skolenievzv.eu



INOVA

www.inovaconsult.com



CESIE

cesie.org



Co-funded by the
Creative Europe 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.