

# Programa de formación

## PARA MUJERES DE ORIGEN MIGRANTE



**EMPOWERHER - LIBERAR POTENCIAL,  
DESARROLLAR HABILIDADES,  
PROMOCIONAR CARRERAS**



Funded by  
the European Union





Empower  
Her



Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados son, sin embargo, responsabilidad exclusiva del/de los autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea ni los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA se hacen responsables de ellas.

# Tabla de contenido

|   |           |  |            |
|---|-----------|--|------------|
| <b>Introducción</b>   | <b>4</b>  | <b>M5: Habilidades digitales</b>   | <b>111</b> |
| <b>M1: Comunicación</b>   | <b>5</b>  | PARTE A: Herramientas de comunicación digital  | 113        |
| PARTE A: Fundamentos de la comunicación   | 7         | PARTE B: Habilidades TIC   | 122        |
| PARTE B: Habilidades lingüísticas profesionales de comunicación                         | 13        |  |            |
| PARTE C: Comunicación no verbal   | 22        |  |            |
| <b>M2: Sensibilidad cultural</b>  | <b>29</b> | <b>M6: Habilidades relacionadas con la búsqueda de empleo y técnicas de auto-marca</b> | <b>131</b> |
| PARTE A: Fundamentos de la cultura  | 31        | PARTE A: Creación de CV y portafolios  | 133        |
| PARTE B: Definición e importancia de la sensibilidad cultural en entornos profesionales | 38        | PARTE B: Preparación para la entrevista de trabajo                                     | 136        |
| PARTE C: Integración cultural y normas laborales  | 49        |  |            |
| <b>M3: Cooperación y trabajo en equipo</b>  | <b>60</b> |  |            |
| PARTE A: Comprensión de la dinámica del equipo  | 62        |  |            |
| PARTE B: Generando confianza y colaboración   | 75        |  |            |
| PARTE C: Gestión del tiempo y coordinación de tareas                                    | 84        |  |            |
| <b>M4: Resolución de problemas</b>  | <b>90</b> |  |            |
| PARTE A: Definición del problema y la solución  | 92        |  |            |
| PARTE B: Manejo del estrés  | 100       |  |            |
| PARTE C: Creación de iniciativas  | 105       |  |            |



# Introducción

El Programa de Capacitación EmpowerHer es una iniciativa integral de desarrollo de capacidades diseñada específicamente para mujeres de origen migrante que buscan fortalecer sus competencias profesionales e interpersonales en entornos laborales diversos y multiculturales. Estructurado en cinco módulos principales —Comunicación, Sensibilidad Cultural, Cooperación y Trabajo en Equipo, Resolución de Problemas y Habilidades Digitales—, el programa apoya a las participantes en el desarrollo de habilidades prácticas esenciales para el éxito profesional y el crecimiento personal.

El curso es modular e interactivo, con una duración flexible que puede adaptarse dependiendo del contexto de entrega (por ejemplo, talleres intensivos o sesiones extendidas durante varias semanas).

Los objetivos de aprendizaje incluyen mejorar las habilidades comunicativas (verbales, no verbales e interculturales), fomentar la inclusión y el respeto mutuo, fomentar la colaboración eficaz en equipo y desarrollar estrategias adaptativas de resolución de problemas. También se han incorporado las habilidades digitales debido a su importancia en la era digital. Se ha añadido un módulo adicional sobre búsqueda de empleo para reforzar las capacidades de mujeres de origen migrante en los procesos de autopromoción y contratación.

El enfoque metodológico combina aportaciones teóricas con aprendizaje experiencial mediante debates grupales, juegos de rol, autoevaluaciones y simulaciones de situaciones reales. Esta combinación de conocimiento y práctica garantiza que los módulos estén interconectados y se refuercen mutuamente, permitiendo a formadores y participantes seguir un proceso de aprendizaje coherente y adaptado a los desafíos del mundo real.





# MÓDULO 1

## COMUNICACIÓN



La comunicación eficaz es esencial tanto en el ámbito personal como en el profesional, y define la forma en que conectamos con los demás y transmitimos nuestras ideas. Es un proceso dinámico que va más allá de las palabras e implica una amplia gama de señales verbales y no verbales. Comprender la comunicación requiere una mirada más profunda no solo a las palabras que pronunciamos, sino también al lenguaje corporal, el tono de voz, las expresiones faciales y las influencias culturales que contribuyen al mensaje.

Esta sección explora los diversos componentes de la comunicación, centrándose tanto en la comunicación verbal como en la no verbal. La comunicación no verbal, como el lenguaje corporal, las expresiones faciales y el tono de voz, desempeña un papel fundamental en cómo nos entienden y cómo interpretamos a los demás. También profundizaremos en la importancia de la etiqueta profesional, incluyendo cómo vestirse apropiadamente, usar los gestos correctos y mantener el contacto visual pueden marcar la diferencia a la hora de transmitir respeto y profesionalismo.

Además, examinaremos los matices culturales de la comunicación, destacando cómo los gestos, las expresiones e incluso el lenguaje corporal varían entre culturas. Centrándonos en la comprensión y el dominio de las habilidades de escucha activa, la conciencia del lenguaje corporal y las estrategias de comunicación profesional, esta sección busca mejorar la capacidad de comunicarse eficazmente en entornos profesionales diversos.

A través de actividades prácticas, ejemplos de la vida real y debates interactivos, los participantes obtendrán las herramientas necesarias para abordar los desafíos de la comunicación, superar las brechas culturales y expresarse con confianza y claridad.



# PARTE A: Fundamentos de la comunicación

Para desarrollar habilidades de comunicación sólidas y eficaces, es fundamental comenzar con una comprensión clara de cómo funciona la comunicación, sus formas y los desafíos que puede presentar. Esta sección presenta los principios fundamentales de la comunicación, destaca las diferencias entre la comunicación verbal y no verbal, y explora la importancia de la escucha activa, el reconocimiento de las barreras comunicativas y la gestión de las interacciones interculturales. Estos temas fundamentales sientan las bases para desarrollar prácticas eficaces de comunicación interpersonal y profesional.

La comunicación es el intercambio de información entre un emisor y un receptor mediante un sistema compartido de símbolos, signos o comportamientos. El proceso de comunicación incluye:

- **Codificación (formulación de un mensaje)**
- **Transmisión (entregar el mensaje)**
- **Recepción (recibir el mensaje)**
- **Decodificación (interpretación del mensaje)**

Las influencias culturales y emocionales pueden incidir en este proceso, dando lugar a una comunicación eficaz o a malentendidos.

## Comprender la comunicación: verbal vs. no verbal

La comunicación verbal utiliza palabras habladas o escritas, mientras que la comunicación no verbal incluye expresiones faciales, gestos, postura, contacto visual y tono de voz. Ambos son esenciales para una comunicación eficaz, pero las diferencias culturales pueden influir en su interpretación. Por ejemplo, mantener el contacto visual se considera respetuoso en algunas culturas, pero puede considerarse confrontativo en otras.

## Escucha activa y respuesta

La escucha activa es una habilidad que implica concentrarse plenamente, comprender y responder al interlocutor. Incluye técnicas como parafrasear, formular preguntas aclaratorias y ofrecer retroalimentación. La escucha activa mejora la comprensión mutua, genera confianza y reduce los malentendidos.

## Barreras para una comunicación eficaz y cómo superarlas

Las barreras de comunicación comunes incluyen las diferencias lingüísticas, los malentendidos culturales, las barreras emocionales y la falta de confianza. Para superar estas barreras, las personas pueden usar estrategias como simplificar el lenguaje, usar recursos visuales, practicar la paciencia y desarrollar la conciencia cultural.

## Fundamentos de la comunicación intercultural

La comunicación intercultural implica interactuar con personas de diferentes orígenes, siendo conscientes de las diferencias culturales. Requiere adaptabilidad, mentalidad abierta y sensibilidad a las normas culturales. Los estilos de comunicación, los gestos y las expresiones pueden tener diferentes significados según la cultura. Los malentendidos suelen surgir de suposiciones o sesgos inconscientes, por lo que es fundamental abordar las interacciones interculturales con curiosidad y respeto. Ser respetuoso, evitar estereotipos y utilizar un lenguaje claro y sencillo puede facilitar una mejor comunicación. Además, la observación activa y la disposición a aprender de las perspectivas culturales de los demás pueden mejorar significativamente las interacciones interculturales.





# Actividad 1: Desafío de comunicación no verbal



## Objetivo:

Ayudar a los participantes a reconocer e interpretar las señales de comunicación no verbal y comprender las diferencias culturales.

## Instrucciones:

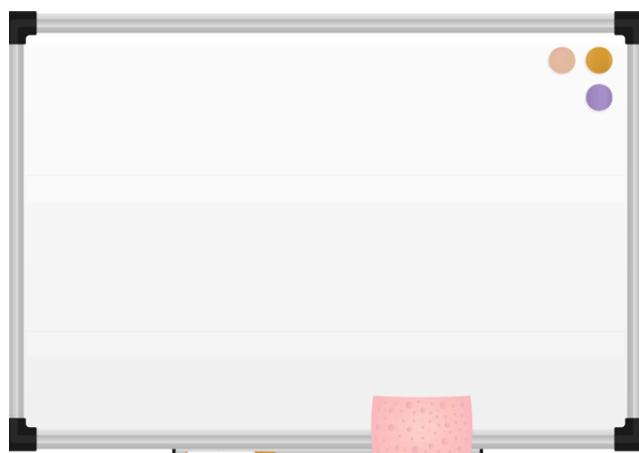
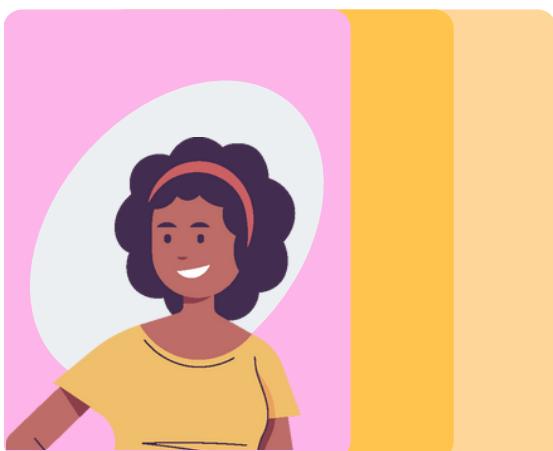
- El facilitador prepara un conjunto de tarjetas de emociones (por ejemplo, felicidad, tristeza, ira, sorpresa).
- Los participantes se turnan para elegir una tarjeta y expresar la emoción a través de expresiones faciales, gestos o posturas (sin hablar).
- Otros adivinan la emoción y discuten cómo puede percibirse de manera diferente en distintas culturas.
- Concluya con una discusión sobre la importancia de las señales no verbales en las interacciones diarias.



## Materiales necesarios:

Tarjetas sobre emociones

Pizarra o rotafolio para discusión





# Actividad 2: Juego de rol de escucha activa



## Objetivo:

Desarrollar habilidades de escucha activa mediante la práctica de técnicas de escucha efectivas.

## Instrucciones:

Los participantes se forman en parejas. Uno hace de "hablante" y el otro de "oyente".

- El orador habla durante 2 minutos sobre una experiencia personal, mientras el oyente utiliza técnicas de escucha activa (contacto visual, asentir, resumir puntos clave, parafrasear).
- Despues de la conversación, el oyente repite los puntos clave para comprobar la precisión.
- Los socios cambian de roles y repiten la actividad.
- Discusión en grupo sobre cómo la escucha activa afecta la comunicación.

## Materiales necesarios:

- Temporizador o cronómetro
- Lista de temas sugeridos para discusión





## Lista de temas sugeridos para discusión



**Una experiencia de viaje memorable:**  
Describe un viaje que hayas realizado y que haya tenido un impacto significativo en ti.



**Un desafío que superaste:**  
Comparte un desafío personal o profesional y cómo lo enfrentaste.



**Una ocasión en la que aprendiste algo inesperado:** habla de una situación en la que aprendiste una lección importante de una manera inesperada.



**Tu entorno de trabajo ideal:**  
Describe el tipo de cultura y entorno laboral donde te sientes más productivo y feliz.



**Un proyecto de afición o pasión:**  
Explica un pasatiempo que disfrutas y por qué es importante para ti.



**Una conversación difícil que tuviste:**  
Describe una ocasión en la que tuviste que dar o recibir una retroalimentación difícil.



**Una persona que te inspiró:**  
Habla de alguien que haya tenido una gran influencia en tu vida y de lo que aprendiste de él.



**Una tradición cultural que sigues:**  
Comparta una tradición de su cultura o origen que tenga un significado especial.

# Actividad 3: Ejercicio de interpretación cultural



## Objetivo:

Ayudar a los participantes a reconocer las diferencias culturales en los estilos de comunicación y evitar los estereotipos.

## Instrucciones:

El facilitador presenta una lista de gestos o expresiones comunes (por ejemplo, pulgares hacia arriba, asentir, apretones de manos, el signo "Ok", brazos cruzados, señalar con un dedo, el signo "V") y pregunta a los participantes qué significan en sus culturas.



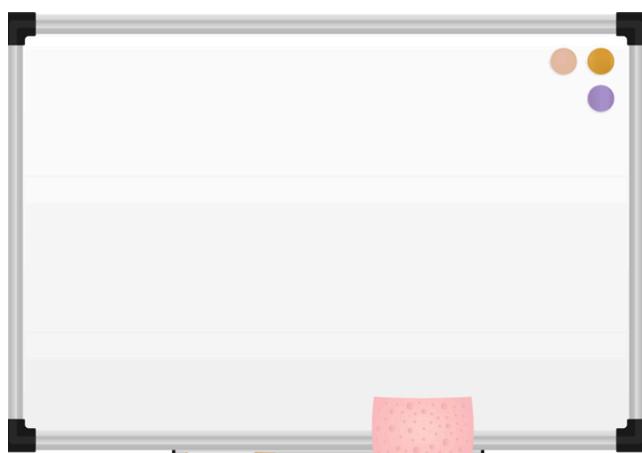
- El facilitador pregunta a los participantes si pueden compartir un gesto típico o frecuente en su familia, comunidad o cultura. Los demás participantes pueden compartir qué significa este gesto en su cultura.
- El grupo discute cómo los mismos gestos pueden tener diferentes significados en distintas culturas.
- Los participantes comparten experiencias personales de malentendidos culturales y discuten cómo se resolvieron.
- La sesión finaliza con conclusiones clave sobre cómo ser adaptable y respetuoso en las interacciones interculturales.



## Materiales necesarios:

ta de gestos o expresiones

arra o rotafolio para discusión en grupo



# PARTE B: Habilidades lingüísticas profesionales de comunicación

En el ámbito profesional, la forma en que nos comunicamos es tan importante como lo que comunicamos. Esta sección se centra en las habilidades lingüísticas esenciales necesarias para desenvolverse eficazmente en entornos laborales. Abarca el uso de vocabulario empresarial adecuado, técnicas de redacción profesional, habilidades de presentación, comunicación en entrevistas y la adaptación del lenguaje a diferentes contextos profesionales. Dominar estas habilidades mejora la credibilidad, fomenta la colaboración y apoya el desarrollo profesional.

Las habilidades lingüísticas profesionales son esenciales para una comunicación clara y eficaz en el entorno laboral. Estas habilidades incluyen el uso de vocabulario, tono y etiqueta adecuados en diferentes contextos profesionales. Dominar el lenguaje profesional mejora la credibilidad, mejora la colaboración y facilita la resolución de conflictos.

• • • • • • • •

**LOS ASPECTOS CLAVE DE LAS HABILIDADES LINGÜÍSTICAS PROFESIONALES INCLUYEN:**

- Utilizar un lenguaje formal y educado en la comunicación en el lugar de trabajo.
- Evitar jergas, tecnicismos o palabras demasiado complejas que puedan provocar malentendidos.
- Adaptar el lenguaje y el tono según la audiencia (por ejemplo, colegas, gerentes, clientes).

## 1. Vocabulario empresarial y frases comunes

Comprender y utilizar correctamente el vocabulario empresarial es crucial para una comunicación eficaz en el entorno laboral. Esto incluye la terminología específica de la profesión, frases comerciales comunes y expresiones de cortesía utilizadas en las interacciones profesionales.

Ejemplos de frases comerciales esenciales:

**Presentaciones profesionales:** "Es un placer conocerte".

**Información aclaratoria:** "¿Podrías explicarme más sobre eso?"

**Solicitar ayuda:** "¿Podría ayudarme con esta tarea?"

**Cómo manejar los desacuerdos diplomáticamente: “Entiendo tu punto, pero me gustaría ofrecer una perspectiva alternativa”.**

- **El uso del vocabulario empresarial adecuado fomenta el profesionalismo y garantiza una comunicación fluida entre equipos y departamentos.**

## 2. Redacción de correos electrónicos y mensajes profesionales

La comunicación escrita es una habilidad fundamental en el ámbito profesional. Los correos electrónicos, memorandos y mensajes deben ser claros, concisos y profesionales.

Elementos clave de una redacción empresarial eficaz:



**Línea de asunto:** Indique claramente el propósito (por ejemplo, “Reprogramación de reunión: nueva hora y fecha”).  
**Saludo y cierre:** utilice saludos profesionales como “Estimado [nombre]” y finalice con “Saludos cordiales” o “Atentamente”.  
**Concisión:** Mantenga los mensajes breves y concisos pero manteniendo el profesionalismo.  
**Cortesía y tono:** utilice un lenguaje cortés para mantener una impresión positiva.

## 3. Habilidades de presentación efectivas

Realizar presentaciones es una habilidad profesional clave que requiere claridad, confianza y compromiso. Una presentación eficaz implica:

**Estructurar el contenido de forma lógica (Introducción, Puntos principales, Conclusión).**

**Utilizar ayudas visuales como diapositivas o gráficos para respaldar puntos clave o herramientas para incluir a la audiencia en las presentaciones como Kahoot.**

**Involucrar a la audiencia a través del contacto visual, gestos y elementos interactivos.**

- **Gestionar el tiempo de manera eficiente para mantener la presentación concisa e impactante.**

**Practicar la presentación por su cuenta (por ejemplo, frente a un espejo) para ganar confianza en los gestos, el ritmo y las transiciones, etc. Hacer un video de uno mismo también puede ayudar a ver cosas que podrían mejorar.**



La preparación y la práctica son clave para realizar presentaciones persuasivas y profesionales.

## 4. Hablar con confianza en las entrevistas y gestionar preguntas inapropiadas

La confianza en las entrevistas demuestra competencia y profesionalismo. Las estrategias eficaces para la comunicación en las entrevistas incluyen:

Practicar preguntas comunes de entrevistas y formular respuestas claras y estructuradas, por ejemplo, grabándose mientras se practican posibles preguntas de entrevistas.

- Mantener un lenguaje corporal positivo, como sentarse erguido, hacer contacto visual y hablar con un tono firme.
- Manejar preguntas inapropiadas de manera profesional redirigiendo la conversación.

**Ejemplo: Si le hacen una pregunta inapropiada sobre su vida personal, responda: "Prefiero centrarme en mis calificaciones profesionales y cómo se relacionan con este puesto".**

La confianza en las entrevistas genera credibilidad y aumenta las posibilidades de causar una impresión positiva.



## 5. Comunicación en diferentes contextos profesionales

La comunicación profesional varía según el entorno laboral. Adaptar los estilos de comunicación a cada contexto profesional es fundamental para el éxito.

Ejemplos de contextos profesionales:

**Entornos de oficina: Comunicación formal y estructurada a través de correos electrónicos, reuniones e informes.**

- **Servicio al cliente: Comunicación clara, educada y centrada en soluciones para resolver los problemas de los clientes.**

**Negociaciones: Comunicación persuasiva con equilibrio entre asertividad y diplomacia.**

Comprender las expectativas de comunicación en diferentes entornos mejora el profesionalismo y la eficacia en el lugar de trabajo.



# Actividad 1: Ejercicio de redacción de correos electrónicos profesionales



## Objetivo:

Mejorar la capacidad de los participantes para escribir correos electrónicos claros y profesionales con el tono y formato adecuados.

## Instrucciones:

Los participantes reciben diferentes escenarios de correo electrónico (por ejemplo, solicitar información, responder a una queja).

- Redactan un correo electrónico profesional basado en el escenario.
- Las parejas intercambian correos electrónicos y brindan comentarios constructivos.
- El facilitador analiza las mejores prácticas y los errores comunes.



## Materiales necesarios:

- Material para escribir o algún dispositivo digital
- Ejemplos de escenarios de correo electrónico





## Lista de temas sugeridos para discusión



### Solicitando información:

Necesita información sobre un próximo evento de su empresa, incluyendo el horario y el código de vestimenta. Envíe un correo electrónico al coordinador del evento para solicitar esta información.



### Respondiendo a una queja:

Un cliente envió un correo electrónico a su empresa para informarle sobre un pedido retrasado. Escriba una respuesta profesional disculpándose por el retraso y ofreciendo una solución.



### Seguimiento de una reunión:

Asististe a una reunión con un cliente potencial y quieres resumir los puntos clave tratados y los próximos pasos. Escribe un correo electrónico de seguimiento.



### Solicitar una extensión del plazo:

Estás trabajando en un proyecto, pero necesitas más tiempo para completarlo. Escribe un correo electrónico a tu supervisor explicándole la situación y solicitando una prórroga.



### Rechazar una solicitud cortésmente:

Un compañero te pide que aceptes trabajo adicional, pero tu agenda ya está llena. Escribe un correo electrónico profesional rechazando su solicitud, manteniendo un tono positivo.



### Proporcionar comentarios sobre una propuesta:

Tu compañero de trabajo te ha pedido tu opinión sobre una propuesta de proyecto. Escribe un correo electrónico ofreciendo comentarios constructivos, manteniendo un tono de apoyo.



### Solicitud de licencia:

Necesitas tomarte una semana libre por motivos personales. Escribe un correo electrónico a tu gerente solicitando la licencia y garantizando un flujo de trabajo fluido durante tu ausencia.



### Cómo abordar una falta de comunicación:

Un miembro del equipo malinterpretó la asignación de una tarea, lo que generó confusión. Redacte un correo electrónico aclarando las expectativas y garantizando la coherencia de aquí en adelante.



### Disculparse por un error:

Enviste información incorrecta a un cliente por accidente. Escribe un correo electrónico de disculpa profesional, corrigiendo el error y tranquilizándolo.



**Presentarse a un nuevo equipo:** Te has incorporado recientemente a una empresa y quieres presentarte a tus nuevos compañeros. Escribe un correo electrónico de presentación amable y profesional.

- Check-list de mejores prácticas y errores comunes:



### MEJORES PRÁCTICAS:

Utilice un asunto claro. Ejemplo: Solicitud de reunión – Jueves 27 de junio

Comience con un saludo profesional, por ejemplo, Estimada Sra. Ahmed o Hola John,

Exponga claramente el propósito en el primer párrafo: explique brevemente por qué está escribiendo.

Sea cortés y respetuoso: utilice frases como "Espero que este mensaje le llegue bien" o "Gracias por su tiempo".

Utilice párrafos cortos y viñetas si es necesario: esto hace que el correo electrónico sea más fácil de leer y comprender.

Cerrar profesionalmente – Por ejemplo, Atentamente, Atentamente, Saludos cordiales

Revise antes de enviar: verifique la gramática, la ortografía y el tono.

- Sea conciso y relevante: céntrese en el mensaje principal. Evite información innecesaria.
- Incluya hipervínculos cuando corresponda para hacer referencia a recursos adicionales: por ejemplo, "Puede encontrar el cronograma del proyecto aquí".
- Formato para legibilidad digital: utilice fuentes estándar (Arial, Calibri, Times New Roman) / Tamaño de fuente: 11-12 pt / Evite los bloques de texto; deje espacios en blanco entre las secciones



### ERRORES COMUNES:

Sin saludo o demasiado informal (por ejemplo, "¡Hola!" o ningún nombre): puede parecer irrespetuoso o descuidado.

Demasiados detalles personales o lenguaje emotivo: por ejemplo, "¡Estoy realmente molesto y confundido y no sé qué hacer!"

Texto largo, desestructurado y sin interrupciones: difícil de leer y poco claro.

Línea de asunto faltante o asunto vago: por ejemplo, "Hola" o "Importante" sin contexto.

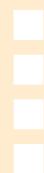
Usar jerga o abreviaturas (por ejemplo, "Gracias", "tú", "jajaja", "por favor") que son inapropiadas en correos electrónicos formales.

Tono excesivamente exigente o descortés: p. ej., «Debe responder lo antes posible». (En su lugar: «Agradecería una respuesta antes de...»).

- No hay una solicitud clara ni el siguiente paso: el lector no sabe qué se espera.
- Sin cierre ni nombre: omitir una firma hace que el correo electrónico parezca incompleto.



# Actividad 2: Juego de roles de vocabulario empresarial



## Objetivo:

Mejorar el uso de vocabulario empresarial y frases comunes.

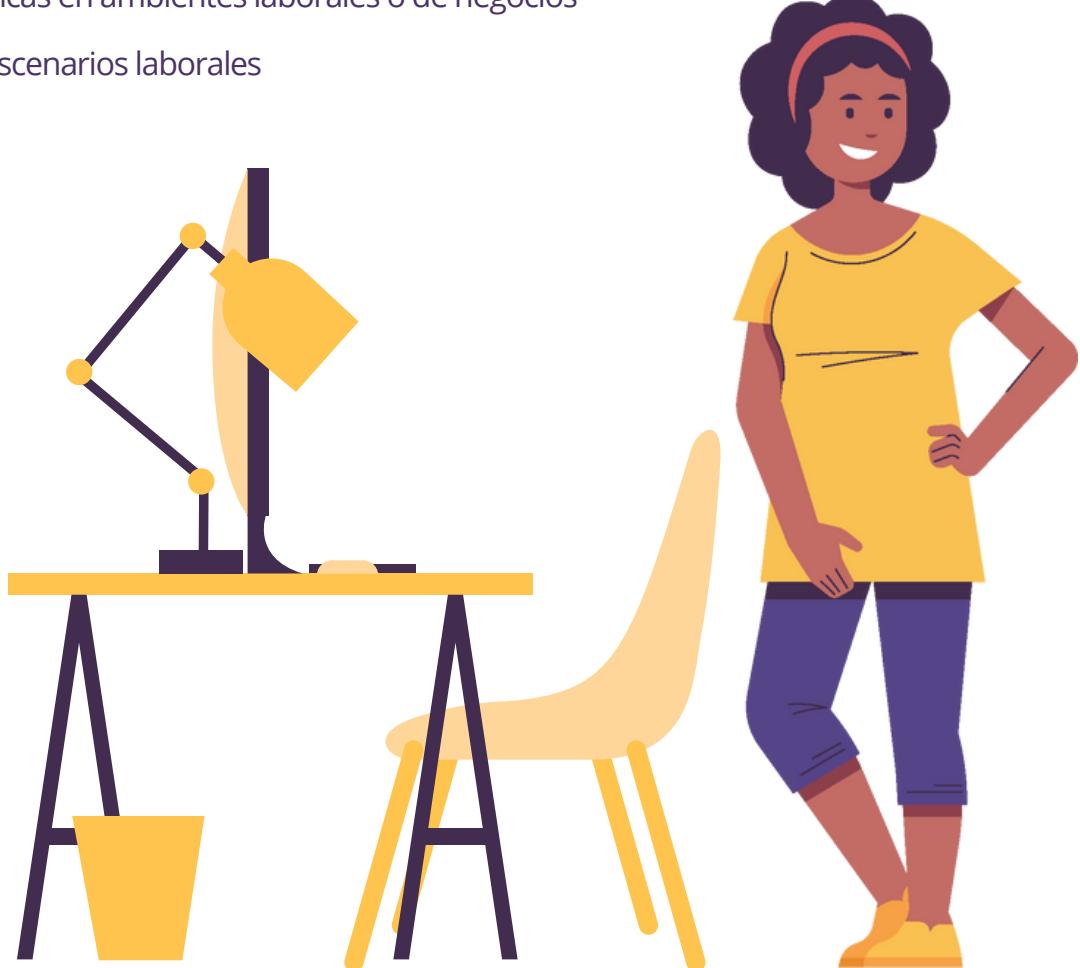
## Instrucciones:

Los participantes se dividen en parejas o grupos pequeños.

- Cada grupo recibe un escenario de trabajo (por ejemplo, presentarse en una reunión, negociar una fecha límite).
- Representan la conversación utilizando vocabulario empresarial apropiado.
- El facilitador proporciona retroalimentación sobre la claridad y la idoneidad del lenguaje utilizado.

## Materiales necesarios:

- Frases típicas en ambientes laborales o de negocios
- Lista de escenarios laborales





## Lista de escenarios laborales



**Cómo presentarse en una reunión:**  
Un nuevo empleado se une a una reunión de equipo.  
y debe presentarse profesionalmente, incluyendo su función, antecedentes y expectativas.



**Negociando una fecha límite:**  
Un miembro del equipo necesita una extensión de la fecha límite de un proyecto y tiene que negociar con su gerente mientras ofrece razones válidas y posibles soluciones.



**Cómo manejar una llamada difícil con un cliente.**  
Un cliente no está satisfecho con un servicio/producto y un empleado tiene que usar un lenguaje profesional para gestionar las quejas, ofrecer soluciones y mantener una relación positiva.



**Solicitar un aumento de sueldo o un ascenso.**  
Un empleado programa una reunión con su gerente para discutir un aumento salarial o un avance profesional, presentando sus logros y justificaciones.



**Dar y recibir retroalimentación constructiva:** un gerente proporciona retroalimentación sobre el desempeño a un empleado, y el empleado responde de manera profesional, haciendo preguntas aclaratorias y analizando áreas de mejora.



**Networking en un evento empresarial:**  
Dos profesionales se reúnen en una conferencia industrial y entablan una conversación utilizando un lenguaje informal apropiado, discutiendo su trabajo e intercambiando datos de contacto.



**Cómo manejar un conflicto en el lugar de trabajo.**  
Dos colegas tienen un desacuerdo sobre las responsabilidades en un proyecto y deben resolverlo diplomáticamente pero manteniendo la profesionalidad.



**Presentar una idea a un supervisor:**  
Un empleado presenta una nueva idea a su jefe, explicando sus beneficios y abordando posibles inquietudes mientras utiliza un lenguaje comercial persuasivo.



**Cómo reprogramar una reunión con un ejecutivo ocupado:** Un miembro del equipo debe solicitar cortésmente reprogramar una reunión con un líder senior, brindando una explicación profesional y ofreciendo horarios alternativos.



**Cómo explicar un proceso a un empleado nuevo:** un miembro senior del equipo guía a un empleado nuevo a través de un procedimiento en el lugar de trabajo, garantizando claridad y utilizando un lenguaje instructivo apropiado para el negocio.



# Actividad 3: Práctica de confianza en la entrevista



## Objetivo:

Desarrollar confianza en las entrevistas y practicar el manejo de preguntas desafiantes.

## Instrucciones:

Los participantes se emparejan y se turnan para ser entrevistador y entrevistado.

- El entrevistador hace preguntas tanto estándar como desafiantes.
- El entrevistado practica respuestas seguras y el manejo de preguntas inapropiadas.
- El grupo discute técnicas efectivas y se proporciona retroalimentación.



## Materiales necesarios:

- Lista de preguntas de entrevista que incluya preguntas comunes y preguntas más desafiantes



### Preguntas comunes de entrevista:

- Cuéntame sobre ti.
- ¿Por qué quieres trabajar para esta empresa?
- ¿Cuáles son tus fortalezas y debilidades?
- ¿Puedes describir una ocasión en la que enfrentaste un desafío en el trabajo y cómo lo manejaste?
- ¿Dónde te ves en cinco años?



### Preguntas desafiantes de la entrevista:

- Cuéntame sobre alguna ocasión en la que tuviste un conflicto con un compañero. ¿Cómo lo resolviste?
- ¿Cómo manejas las críticas y los comentarios?
- ¿Por qué hay una brecha en su historial laboral?
- Describe una situación en la que fallaste y qué aprendiste de ella.
- ¿Qué harías si no estuvieras de acuerdo con la decisión de tu gerente?

# PARTE C: Comunicación no verbal

La comunicación no se limita solo a las palabras; las señales no verbales suelen transmitir el mismo significado, o incluso más. Esta sección examina las diversas formas de comunicación no verbal, como el lenguaje corporal, el contacto visual, el tono de voz y la apariencia. También explora cómo las normas culturales influyen en la interpretación de estas señales, con referencia a culturas de alto y bajo contexto. Comprender la comunicación no verbal es esencial para generar confianza, evitar malentendidos y presentarse profesionalmente en diversos contextos.

La comunicación no verbal se refiere a las formas en que las personas transmiten mensajes sin usar palabras. Incluye gestos, expresiones faciales, postura, contacto visual, tono de voz e incluso el espacio físico. Dado que gran parte de la comunicación humana es no verbal, comprender estas señales es crucial para interpretar los mensajes con precisión. Las diferencias culturales pueden influir significativamente en el significado de las señales no verbales, por lo que la conciencia y la adaptabilidad son esenciales para una comunicación eficaz.

Estas diferencias culturales pueden estar íntimamente relacionadas con la distinción entre culturas de alto contexto y de bajo contexto que introdujo el antropólogo Edward T. Hall.<sup>1</sup>

## Culturas de alto contexto

En culturas de alto contexto, la comunicación se basa en gran medida en mensajes implícitos, señales no verbales y el contexto circundante. Las relaciones y las experiencias compartidas desempeñan un papel fundamental en la transmisión de significado. Mucho se entiende sin necesidad de expresarlo explícitamente.

### Características:

#### Comunicación indirecta y matizada

- Énfasis en señales no verbales como el tono, las expresiones faciales y el lenguaje corporal.
- Fuerte dependencia de experiencias y relaciones compartidas
- Ejemplos de países con cultura de alto contexto:
- Japón, China, Países árabes, América Latina



<sup>1</sup> Hall, E.T. (1976). *Más allá de la cultura*. Garden City, Nueva York: Anchor Press

## 2. Culturas de bajo contexto

Las culturas de bajo contexto priorizan la comunicación directa y explícita. Los mensajes se transmiten principalmente mediante palabras, y la comprensión no depende en gran medida del contexto ni de las relaciones.

### Características:

#### Comunicación directa y clara

- Énfasis en la expresión verbal
- Menos dependencia de señales no verbales

#### • Ejemplos de países con cultura de bajo contexto:

-  Alemania,  Estados Unidos,  Países escandinavos



## 1. Lenguaje corporal y etiqueta profesional

El lenguaje corporal desempeña un papel crucial en el ámbito profesional, influyendo en la primera impresión y las interacciones en el entorno laboral. Incluye la postura, los movimientos de las manos y los gestos físicos que transmiten confianza, atención o nerviosismo. Mantener una buena postura, dar un apretón de manos firme y mostrar un lenguaje corporal abierto puede crear una impresión positiva. La etiqueta profesional también incluye respetar el espacio personal, saludar adecuadamente y comprender las normas no verbales específicas del entorno laboral.

## 2. Contacto visual y expresiones faciales en diferentes culturas

El contacto visual y las expresiones faciales son herramientas poderosas en la comunicación, pero su interpretación varía según la cultura. En las culturas occidentales, el contacto visual directo suele indicar confianza y honestidad, mientras que en algunas culturas asiáticas y de Oriente Medio, el contacto visual prolongado puede considerarse irrespetuoso o confrontativo. De igual manera, expresiones faciales como sonreír, asentir o fruncir el ceño pueden tener diferentes significados sociales según el contexto cultural. Además, las normas en torno a la distancia personal y el contacto físico también difieren ampliamente: en algunas culturas, un apretón de manos, un abrazo o un ligero toque en el brazo se consideran amistosos y apropiados, mientras que en otras, estos gestos pueden considerarse invasivos o inapropiados, especialmente entre personas de diferentes géneros. Comprender estas variaciones ayuda a prevenir malentendidos y fomenta mejores interacciones interculturales.

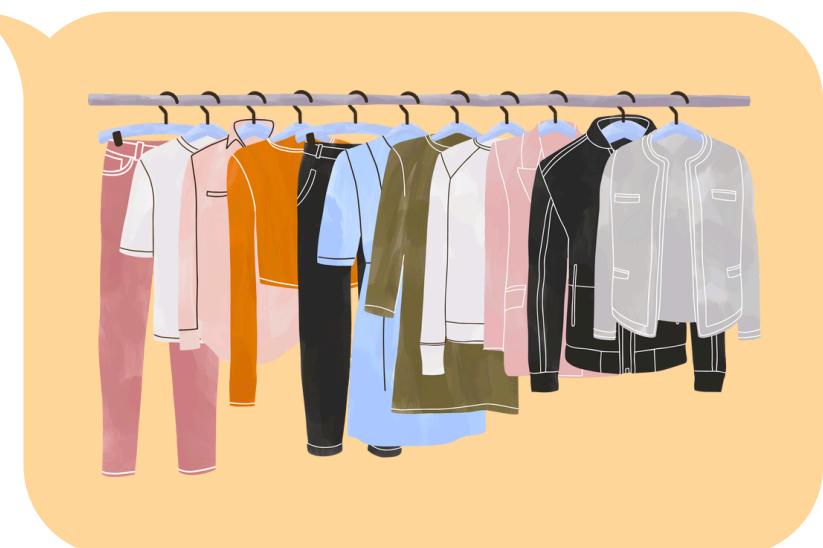
### 3. Tono y modulación de voz

La forma de decir algo puede ser tan importante como las palabras mismas. El tono, la intensidad y el volumen influyen en cómo se percibe un mensaje. Una voz tranquila y firme transmite confianza, mientras que un tono alto o agudo puede indicar urgencia o frustración. La modulación de la voz (ajustar el volumen y el tono al contexto) ayuda a garantizar la claridad y la participación, ya sea en una presentación formal, una negociación o una conversación informal.



### 4. Vestimenta para el trabajo

La vestimenta profesional desempeña un papel fundamental en la comunicación no verbal, moldeando la percepción de credibilidad y competencia. Los códigos de vestimenta varían según el sector, la cultura empresarial y la ubicación geográfica. En entornos corporativos, se suele esperar vestimenta formal, mientras que las industrias creativas pueden adoptar códigos de vestimenta más relajados. Por ejemplo, si bien en algunos sectores los piercings y tatuajes visibles siguen siendo inaceptables, en otros lugares de trabajo no son inusuales. Comprender las normas laborales y vestirse adecuadamente demuestra respeto por la cultura de la organización y mejora la presencia profesional.





# Actividad 1: Descifrando el lenguaje corporal en el lugar de trabajo

## Objetivo:

Ayudar a los participantes a reconocer e interpretar las señales del lenguaje corporal en entornos profesionales y comprender sus variaciones culturales.



## Instrucciones:

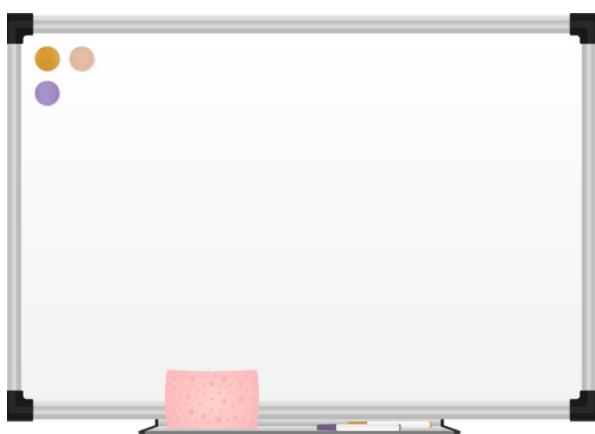
El facilitador proporciona una lista de gestos comunes del lenguaje corporal (por ejemplo, cruzar los brazos, inclinarse hacia adelante, mantener una postura abierta).

- Los participantes se turnan para demostrar cada gesto mientras los demás intentan adivinar su significado en un contexto laboral (por ejemplo, ¿muestra confianza, actitud defensiva, apertura?).
- Después de cada demostración, analicen cómo estas señales del lenguaje corporal pueden percibirse de forma diferente en distintas culturas o entornos. Por ejemplo, en algunas culturas, cruzar los brazos puede sugerir una actitud defensiva, mientras que en otras, podría ser simplemente una señal de consuelo.
- Concluya con una discusión sobre cómo utilizar el lenguaje corporal de manera efectiva en entornos profesionales para transmitir confianza, atención y respeto.

## Materiales necesarios:

- Pizarra o rotafolio para discusión en grupo

- Lista de gestos del lenguaje corporal: cruzar los brazos, inclinarse hacia adelante, mantener una postura abierta, evitar el contacto visual, asentir, golpear los dedos o moverse nerviosamente, sonreír, reflejar gestos, mirar la hora o el teléfono.





# Actividad 2: Experimento de contacto visual



## Objetivo:

Comprender el impacto del contacto visual en la comunicación y cómo las normas culturales influyen en su uso.

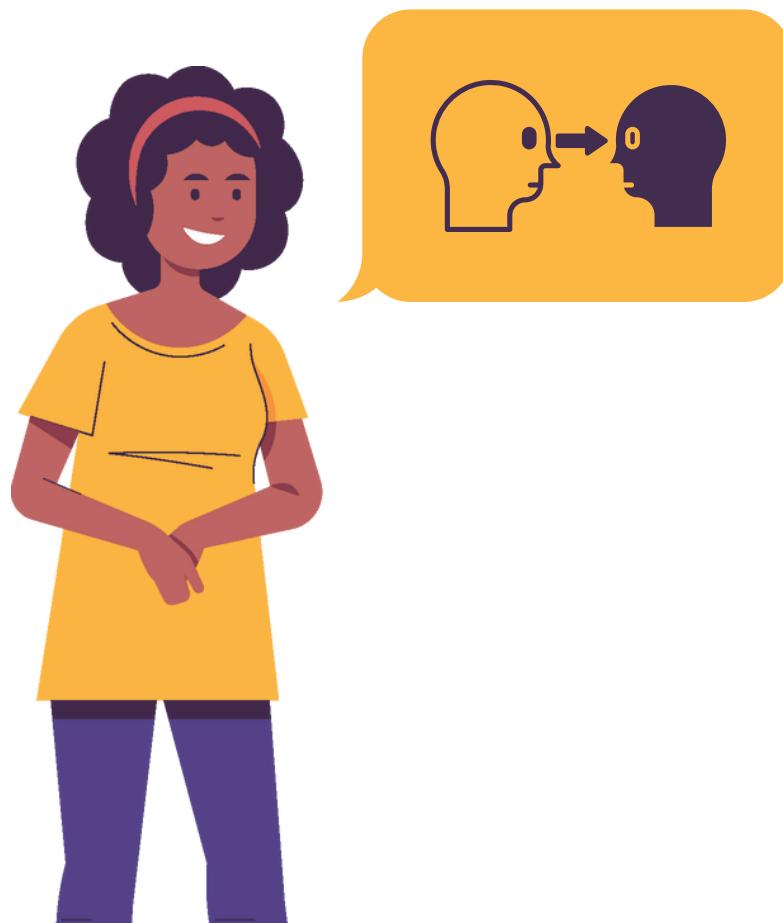
## Instrucciones:

Los participantes se emparejan y participan en una conversación mientras mantienen diferentes niveles de contacto visual (por ejemplo, directo, mínimo o evitando el contacto visual).

- Cada socio reflexiona sobre cómo se sintió la interacción en diferentes escenarios.
- El grupo analiza las diferencias culturales en el contacto visual y el papel que desempeña en entornos profesionales y sociales.

## Materiales necesarios:

- Lista de temas para debate  Minutero





# Actividad 3: Ejercicio de modulación de tono y voz



## Objetivo:

Practicar una modulación de voz efectiva y comprender cómo el tono impacta la transmisión del mensaje.

## Instrucciones:

Los participantes reciben un conjunto de oraciones cortas (por ejemplo, "Necesito hablar contigo", "Eso fue interesante", "No sé").

- Cada persona pronuncia las frases utilizando tonos diferentes (por ejemplo, emocionado, nervioso, molesto, autoritario).
- El grupo analiza cómo el tono afecta el significado percibido del mensaje.
- Concluya con una discusión sobre el uso de la modulación de tono apropiada en entornos profesionales.

## Materiales necesarios:

- Pizarra para discusión
- Tarjetas de oraciones impresas





## Lista de escenarios laborales

"Necesito hablar contigo."

"Eso fue interesante."

"No sé."

"¿Puedes ayudarme con esto?"

"Necesitamos solucionar este problema."

"No estoy seguro de eso."

"Discutamos esto más tarde."

"Hiciste un gran trabajo."

¿Por qué hiciste eso?

"Esta reunión es importante."



# MÓDULO 2

## SENSIBILIDAD CULTURAL

En un mundo cada vez más globalizado, la sensibilidad cultural es una habilidad esencial para fomentar interacciones inclusivas y respetuosas tanto en entornos sociales como profesionales. Este módulo se centra en comprender y valorar las diferencias culturales, dotando a los participantes de la conciencia y las habilidades necesarias para desenvolverse eficazmente en entornos diversos.

La sensibilidad cultural va más allá de reconocer las diferencias; implica desarrollar una mentalidad abierta, empatía y la capacidad de adaptar la comunicación y el comportamiento a los contextos culturales. Al explorar conceptos clave como la conciencia cultural, la interculturalidad y el choque cultural, este módulo ayudará a los participantes a profundizar su comprensión de las dinámicas culturales y su impacto en las interacciones cotidianas.

Además, el módulo enfatizará el papel de la sensibilidad cultural en entornos profesionales. A través del Modelo Bennett de Sensibilidad Intercultural, la inteligencia socioemocional y las estrategias para superar los sesgos, los participantes aprenderán a participar en una colaboración intercultural significativa.

A través de una combinación de conocimientos teóricos y actividades interactivas, este módulo tiene como objetivo proporcionar a los estudiantes herramientas prácticas para fomentar comportamientos culturalmente receptivos en diversos lugares de trabajo y comunidades.



# PARTE A:

# Fundamentos de la cultura

En el mundo interconectado actual, comprender qué es la cultura y cómo influye en el comportamiento humano es fundamental. Esta sección examina los elementos fundamentales que la definen, incluyendo valores, creencias, tradiciones y estilos de comunicación. También presenta dimensiones culturales clave que ayudan a explicar las diferencias entre sociedades. Comprender los fundamentos culturales promueve una mayor conciencia, empatía y adaptabilidad en entornos diversos.

La cultura se refiere a los valores, creencias, comportamientos y tradiciones compartidos por un grupo particular de personas. Determina cómo las personas interactúan, toman decisiones e interpretan el mundo que las rodea. La cultura no es innata, sino que se aprende y se transmite de generación en generación a través de la socialización. Si bien la cultura suele asociarse con la etnia o la nacionalidad, también incluye una amplia gama de subculturas, como las basadas en la música, la profesión, la identidad de género, la orientación sexual, la religión, la edad o los intereses sociales (por ejemplo, la cultura juvenil, las comunidades queer, los círculos artísticos). Estas subculturas existen dentro de sociedades más amplias y pueden influir en los estilos de comunicación, la dinámica familiar, las normas sociales y la etiqueta profesional. Comprender tanto las culturas dominantes como las subculturas es esencial para una interacción eficaz y respetuosa en diversos entornos sociales y profesionales.

## DIMENSIONES DE LA CULTURA2:

La cultura se puede dividir en varias dimensiones, entre ellas:

**Individualismo vs. Colectivismo:** Las culturas individualistas enfatizan la autonomía y el logro personal, mientras que las culturas colectivistas se centran en la armonía y la cooperación grupal.

**Distancia de poder:** Las culturas con alta distancia de poder aceptan una distribución desigual del poder, mientras que aquellas con baja distancia de poder luchan por la igualdad.

**Evitar la incertidumbre:** algunas culturas prefieren la estructura y las reglas para reducir la incertidumbre, mientras que otras son más abiertas a la ambigüedad y al cambio.

- Orientación competitiva vs. cooperativa:** Esta dimensión explora hasta qué punto una cultura prioriza la competencia, el logro y la asertividad frente a la colaboración, el cuidado y la búsqueda de consenso. Si bien estos rasgos a veces se asocian estereotípicamente con la masculinidad o la feminidad, se entienden mejor como valores culturales diferentes que como comportamientos específicos de género.

2 Hofstede, G. (1980). Consecuencias de la cultura: Diferencias internacionales en los valores laborales. Beverly Hills, CA: Sage Publications.

# 1. Definición de interculturalidad

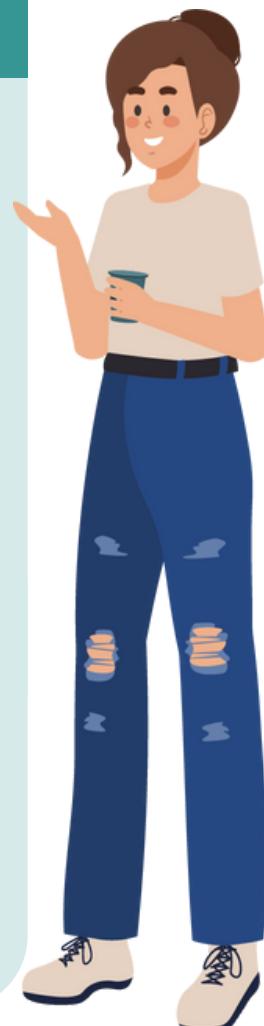
La interculturalidad se refiere a la interacción entre personas de diferentes orígenes culturales y a los procesos que fomentan la comprensión y el respeto mutuos. Enfatiza el intercambio de ideas, perspectivas y valores para superar las brechas culturales. Las interacciones interculturales son importantes en las sociedades globalizadas, donde las personas a menudo interactúan con personas de diversos entornos culturales. El objetivo de la interculturalidad es crear espacios donde las personas puedan interactuar armoniosamente, respetando las diferencias de cada uno y trabajando por objetivos comunes.

# 2. El choque cultural y sus etapas

Según el antropólogo Kalervo Oberg<sup>3</sup>, el choque cultural es la sensación de desorientación y ansiedad que experimentan las personas al exponerse a una cultura diferente a la suya. Esto puede ocurrir durante viajes, migraciones o al vivir en un país extranjero. Las etapas del choque cultural suelen incluir:



- 1. Etapa de luna de miel:** En esta fase inicial, las personas se sienten entusiasmadas y fascinadas por la nueva cultura. Todo les parece interesante y exótico.
- 2. Etapa de frustración:** Con el tiempo, la novedad desaparece y las personas pueden empezar a sentirse frustradas o abrumadas por las diferencias entre su propia cultura y la nueva. Las barreras de comunicación, las costumbres desconocidas y las diferentes expectativas pueden contribuir a esta etapa.
- 3. Etapa de Adaptación:** En este punto, las personas comienzan a adaptarse a la nueva cultura. Empiezan a comprender las normas, a desarrollar estrategias de afrontamiento y a integrar algunos elementos de la nueva cultura en su vida diaria.
- 4. Etapa de Dominio:** En esta etapa final, las personas se sienten cómodas y competentes en la nueva cultura. Pueden desenvolverse en su entorno con facilidad, sintiéndose seguras de su capacidad para interactuar y desenvolverse eficazmente.



<sup>3</sup> Oberg, K. (1960). Choque cultural: Adaptación a nuevos entornos culturales. *Antropología Práctica*, 7, 177-182.



# Actividad 1: Mapeo de la dimensión cultural



## Objetivo:

Ayudar a los participantes a comprender las dimensiones culturales y cómo influyen en los comportamientos y estilos de comunicación.

## Instrucciones:

El facilitador presenta las cuatro dimensiones culturales (individualismo vs. colectivismo, distancia de poder, evitación de la incertidumbre, competitividad vs. cooperación).

- Los participantes trabajan en grupos para trazar ejemplos de sus propias culturas en cada una de estas dimensiones.
- Los grupos discuten cómo estas dimensiones influyen en la comunicación y el comportamiento en diversos contextos culturales.
- Concluya con una reflexión sobre cómo la conciencia cultural puede mejorar la comunicación intercultural.



## Ejemplos de inspiración:

**Individualismo vs. colectivismo**  
Alemania → Tiende al individualismo.  
Independencia y responsabilidad personal. son valorados; los roles profesionales suelen estar claramente definidos.

**Distancia de poder**  
Francia → Alta distancia de poder. Las jerarquías son más formales y el estatus a menudo juega un papel importante.  
un papel importante en la comunicación y la toma de decisiones.

**Evitar la incertidumbre**  
Portugal → Alto. Las personas pueden preferir la estabilidad y las rutinas, y la ambigüedad puede causar... malestar.

**Competitividad vs. Cooperación**  
Chipre → Cooperativo. Calidez, empatía y atención a la familia y la comunidad a menudo... tener prioridad sobre la competencia.

## Materiales necesarios:

- tafolio o pizarra para mapear las dimensiones culturales
- rcadores o bolígrafos



# Actividad 2: Juego de roles intercultural



## Objetivo:

Practicar la comunicación intercultural y explorar diferentes perspectivas culturales.

### Instrucciones:

Los participantes se dividen en grupos de 3 o 4.

- Cada grupo trabajará en conjunto en un escenario de comunicación con personas de diferentes orígenes culturales. Debatirán cómo las normas culturales, los valores y los estilos de comunicación pueden afectar la interacción.
- Cada grupo define a las dos personas involucradas en la interacción (por ejemplo, un gerente del país A y un empleado del país B) y traza posibles acciones y reacciones desde ambas perspectivas culturales.
- Los participantes deben considerar las diferencias en formalidad, gestos, contacto visual, tono de voz, jerarquía, roles de género y toma de decisiones.
- Luego, el grupo prepara una versión corta de la interacción, ya sea:

- A modo de breve guión para leer en voz alta,
- O como un juego de rol sin presión, si se sienten cómodos. El énfasis está en mostrar cómo las diferencias culturales influyen en la comunicación, no en la actuación.



- Despues de presentar o leer su escenario, cada grupo reflexiona sobre la interacción y discute:



- ¿Qué malentendidos o desafíos culturales surgieron?
- ¿Qué estrategias podrían mejorar la comprensión mutua?
- ¿Cómo podría cada persona adaptar su comunicación para ser más efectiva?

### Materiales necesarios:

mporizador para cada sesión de juego de roles

a de escenarios de juego de roles



# Lista de escenarios de juego de roles

## Escenarios empresariales y laborales



### Negociación empresarial – Dos

Profesionales de diferentes culturas negocian un acuerdo. Uno prefiere la negociación directa y asertiva, mientras que el otro valora la construcción de relaciones antes de discutir los términos.



### Entrevista de trabajo: Un candidato de una d

Se solicita un puesto con antecedentes culturales diferentes. El entrevistador espera autopromoción, mientras que la cultura del candidato valora la humildad.



**Reunión de equipo:** Un equipo multicultural discute un proyecto. Algunos miembros prefieren... Hablan abiertamente, mientras que otros dudan en expresar sus opiniones a menos que se les pida.



**Dar y recibir retroalimentación:** un gerente proporciona críticas constructivas a un empleado. En una cultura, se espera retroalimentación directa; en otra, indirecta y La retroalimentación diplomática es la norma.



**Socialización en la oficina:** un nuevo empleado es invitado a una reunión informal después del trabajo, pero proviene de una cultura donde el trabajo y la vida personal se mantienen separados.

## Escenarios sociales y de la vida cotidiana



**Primer encuentro y saludos:** Dos personas de diferentes culturas se conocen por primera vez. Una espera un apretón de manos, la otra prefiere una reverencia o no tener contacto físico.



**Recibir a un invitado:** un anfitrión invita a alguien de otra cultura a su casa.

Surgen diferencias en las costumbres de hospitalidad, la etiqueta alimentaria y las expectativas a la hora de entregar regalos.



**Etiqueta en la mesa:** dos personas comparten una comida. Una cultura valora comer todo lo que se sirve como señal de respeto, mientras que otra considera aceptable dejar comida en el plato.



**Etiqueta del transporte público – A**

Una persona de una cultura donde hablar con extraños es normal se sienta junto a alguien de una cultura donde se prefiere el silencio en los espacios públicos.



**Gestión del tiempo:** una persona espera puntualidad, mientras que la otra pertenece a una cultura donde los horarios son más flexibles, deben coordinar una hora de reunión.

## Escenarios familiares y personales



**Reunión familiar:** una persona de una cultura colectivista (donde la familia extendida está profundamente involucrada) interactúa con alguien de una cultura individualista (donde se prioriza el espacio personal).



**Costumbres de dar regalos:** una persona da un regalo a alguien de otra cultura pero no conoce las costumbres (por ejemplo, el simbolismo del color, cómo se abre el regalo o si debe ser rechazado inicialmente).



**Celebrando las fiestas - Dos amigos** discutir sus respectivas tradiciones festivas y decidir si ciertos saludos, costumbres o comidas son apropiados.



**Expresar gratitud:** en algunas culturas, se espera decir "gracias" con frecuencia, mientras que en otros, la gratitud se expresa de manera diferente (por ejemplo, a través de acciones en lugar de palabras).



**Manejo de desacuerdos - A** Surge un desacuerdo entre dos personas. Una prefiere la confrontación directa, mientras que la otra evita el conflicto y valora la armonía.



# Actividad 3: Ejercicio de reflexión sobre el choque cultural



## Objetivo:

Ayudar a los participantes a reflexionar sobre sus propias experiencias con el choque cultural y comprender sus etapas.

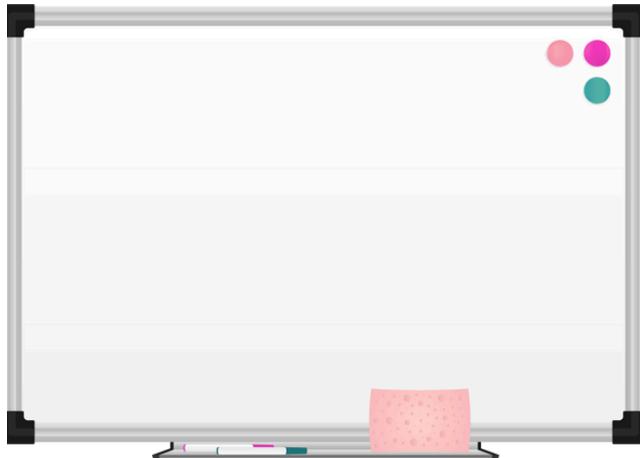
## Instrucciones:

- El facilitador pide a los participantes que reflexionen sobre cualquier experiencia pasada de viajar, trabajar o vivir en una cultura diferente.
- Los participantes escriben sus experiencias e identifican en qué etapa del choque cultural se encontraron (luna de miel, frustración, adaptación o dominio).
- En grupos pequeños, los participantes comparten sus experiencias y discuten cómo enfrentaron el choque cultural.
- El grupo concluye con estrategias para gestionar el choque cultural y promover experiencias interculturales positivas.

## Materiales necesarios:

Lápiz y papel para reflexiones

Rotafolio para discusión en grupo



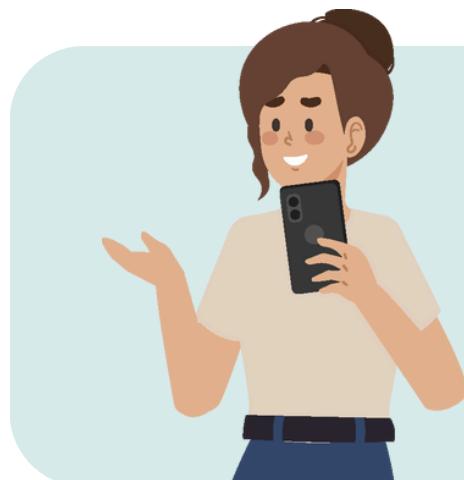
# PARTE B: Definición e importancia de la sensibilidad cultural en entornos profesionales

Trabajar e interactuar entre culturas requiere más que solo conciencia: exige comprensión mutua y un compromiso significativo. Esta sección explora el concepto de interculturalidad, centrándose en cómo las personas de diferentes orígenes culturales se comunican, colaboran y construyen relaciones respetuosas. Haciendo hincapié en el diálogo y el aprendizaje compartido, destaca cómo la interculturalidad fomenta la inclusión y la cooperación en entornos multiculturales.

La sensibilidad cultural en el entorno laboral se refiere a la conciencia, la comprensión y el respeto por las diferencias culturales entre colegas, clientes y consumidores. Implica reconocer que las personas pueden tener diferentes valores, creencias, costumbres y estilos de comunicación según sus orígenes culturales. La sensibilidad cultural es crucial para fomentar un entorno inclusivo y respetuoso, minimizar los malentendidos y promover el trabajo en equipo. Un entorno laboral con sensibilidad cultural mejora la satisfacción de los empleados, fomenta la diversidad de perspectivas y fortalece las relaciones dentro de los equipos.

## 1. Modelo de sensibilidad intercultural de Bennett

El Modelo de Desarrollo de Sensibilidad Intercultural de Bennett (DMIS)<sup>4</sup> explica cómo la comprensión y la conciencia de las diferencias culturales evolucionan con el tiempo. El modelo describe seis etapas de sensibilidad intercultural, que abarcan desde las etnocéntricas hasta las etnorrelativas.



<sup>4</sup> Bennett, M. J. (1993). Hacia el etnorrelativismo: Un modelo de desarrollo de la sensibilidad intercultural. En R. M. Paige (Ed.), *Educación para la Experiencia Intercultural* (pp. 21-71). Yarmouth, ME: Intercultural Press.

1. Negación: Las personas no son conscientes de las diferencias culturales y es posible que no las reconozcan en absoluto.
2. Defensa: Las personas reconocen las diferencias culturales, pero las perciben como negativas o amenazantes. Pueden exhibir comportamientos como estereotipos o prejuicios.
3. Minimización: Las personas creen que, si bien existen diferencias culturales, deben minimizarse. Pueden asumir que todos somos esencialmente iguales.
4. Aceptación: las personas comienzan a reconocer y apreciar diferencias culturales más profundas, como los estilos de comunicación y los valores.

5. Adaptación: los individuos desarrollan la capacidad de cambiar su comportamiento y comunicación para interactuar más eficazmente con personas de diferentes culturas.

1.6. Integración: las personas pueden interactuar profundamente con personas de múltiples culturas e integrar las diferencias culturales en sus interacciones de forma natural.

En las etapas etnocéntricas (1 a 3) —Negación, Defensa y Minimización—, las personas perciben su propia cultura como la predeterminada o superior, y a menudo no reconocen ni valoran plenamente otras perspectivas culturales. En cambio, las etapas etnorrelativas (4 a 6) —Aceptación, Adaptación e Integración— reflejan una creciente capacidad para apreciar, adaptarse e incluso internalizar las diferencias culturales. Este cambio marca una progresión de la insensibilidad cultural a la competencia intercultural, donde las personas no solo reconocen la diversidad, sino que se involucran activamente con ella de manera respetuosa y eficaz.

Este modelo ayuda a resaltar el proceso a través del cual las personas pueden desarrollar sensibilidad cultural, pasando de una perspectiva estrecha y culturalmente excluyente a una que abraza y comprende la diversidad cultural de una manera más inclusiva.

## 2. Inteligencia social y emocional

La inteligencia social y emocional son componentes esenciales de la sensibilidad cultural. La inteligencia emocional se refiere a la capacidad de reconocer, comprender y gestionar las propias emociones, mientras que la inteligencia social implica comprender y gestionar las relaciones con los demás. Ambas son vitales para desenvolverse en las interacciones interculturales en el entorno laboral. La inteligencia emocional ayuda a las personas a gestionar sus reacciones ante diversas situaciones, mientras que la inteligencia social les permite forjar relaciones y confianza a través de las fronteras culturales. Juntas, ayudan a los empleados a gestionar conflictos, empatizar con los demás y colaborar eficazmente en un entorno multicultural.

### 3. Reconocer estereotipos, prejuicios y sesgos personales

Los estereotipos, prejuicios y sesgos personales pueden obstaculizar significativamente la sensibilidad cultural en el entorno laboral. Estereotipar implica hacer suposiciones generalizadas sobre las personas en función de su origen cultural, étnico o social. Los prejuicios son opiniones preconcebidas, generalmente negativas, y los sesgos son juicios inconscientes que pueden influir en la toma de decisiones. Reconocer estas tendencias es el primer paso para superarlas. La autoconciencia, la mentalidad abierta y el compromiso de aprender sobre otras culturas pueden ayudar a las personas a mitigar el impacto de sus sesgos y a crear un entorno laboral más equitativo.

### 4. Colaboración intercultural en entornos profesionales

La colaboración intercultural implica trabajar eficazmente con personas de diversos orígenes culturales. Requiere respeto mutuo, comunicación abierta y comprensión de las normas y expectativas culturales de cada uno. Una colaboración intercultural exitosa fomenta la creatividad, la resolución de problemas y la innovación, ya que se integran diferentes perspectivas en el proceso de toma de decisiones. Para fomentar un entorno colaborativo, los empleados deben ser flexibles, estar dispuestos a adaptarse a diversos estilos de comunicación y ser sensibles a los matices culturales. Los líderes pueden desempeñar un papel clave promoviendo la inclusión, estableciendo expectativas claras de comportamiento respetuoso e impartiendo formación en competencias culturales.





# Actividad 1: Memoria de sensibilidad cultural



## Objetivo:

Ayudar a los participantes a reconocer los sesgos inconscientes de una manera lúdica y reflexiva y aumentar la autoconciencia en torno a la sensibilidad cultural.

## Instrucciones:

### Ejercicio de correspondencia visual

Muestre un conjunto de fotografías diversas de individuos en un tablero o pantalla (por ejemplo, un hombre blanco, tatuado y musculoso; una mujer joven con un pañuelo en la cabeza; una mujer de mediana edad con ropa de negocios; un joven japonés con ropa informal).

- Proporcione a los participantes perfiles/descripciones escritos breves (por ejemplo, "Trabaja en un teatro", "Dirige su propia empresa de TI", "Le encanta el entrenamiento con pesas y va al gimnasio regularmente", "Cuida a dos niños pequeños en casa").
- Pídeles a los participantes que relacionen cada descripción con una fotografía según sus primeras impresiones.



## Revelar y reflexionar



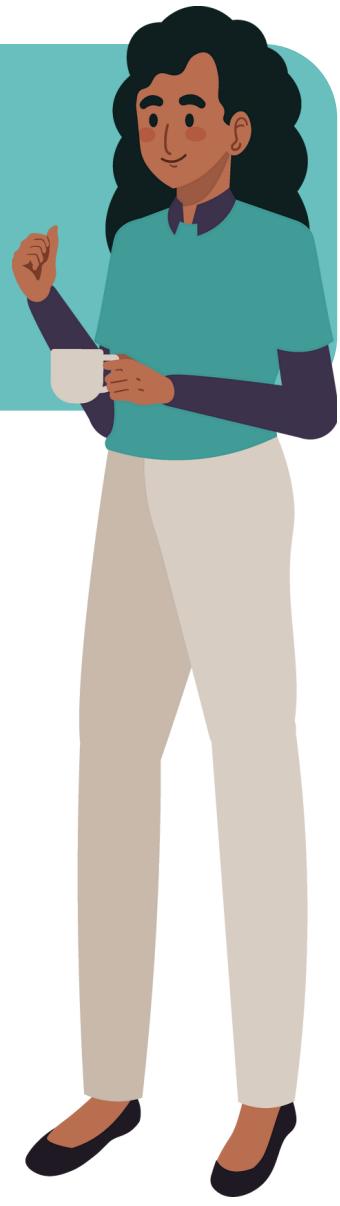
Comparta las combinaciones reales con el grupo e invite a un breve momento de reflexión tranquila.

- Invite a los participantes a considerar lo siguiente:
  - ¿Por qué hiciste coincidir las descripciones de esa manera?
  - ¿Qué suposiciones hiciste?
  - ¿Cómo cambió tu imagen de la persona una vez que conociste su historia real?

- Discusión en grupo

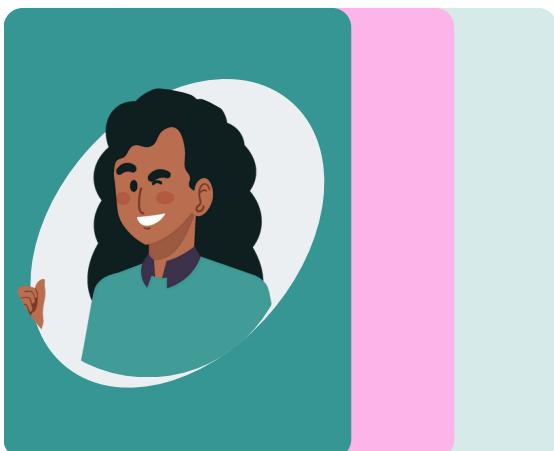
Facilitar una conversación sobre cómo los juicios rápidos y los sesgos inconscientes pueden influir en nuestras percepciones de los demás en entornos personales y profesionales.

- Fomentar el intercambio sobre cómo ser más consciente de las suposiciones puede tener un impacto positivo en la inclusión y la comunicación en el lugar de trabajo.



#### **Materiales necesarios:**

- Imágenes impresas o digitales de personas
- Pizarra o pantalla para mostrar fotografías
- Bolígrafos/lápices (opcional, si se hace en papel)
- Tarjetas de descripción coincidentes o impresiones





## Tarjetas de descripción coincidentes o impresiones



Hombre blanco, tatuado y musculoso

*Historia/Descripción: "Trabaja en un teatro como diseñador de vestuario y es voluntario en un centro de arte infantil local los fines de semana".*

*Por qué desafía las suposiciones: Se podría asumir que trabaja en una profesión físicamente exigente o tradicionalmente "dura", como la construcción o la seguridad. El contraste entre su apariencia y su profesión creativa y protectora pone de manifiesto cómo los rasgos superficiales no definen a una persona.*



Mujer joven con pañuelo en la cabeza (hiyab)

*Historia/Descripción: "Es propietaria y dirige una exitosa empresa de TI y dirige talleres sobre codificación y ciberseguridad para adolescentes".*

*Por qué desafía las suposiciones: Los participantes pueden asumir inconscientemente que no ocupa un puesto de liderazgo ni está enfocado en la tecnología. Este ejemplo subvierte los estereotipos sobre género, religión y capacidad profesional.*



Mujer de mediana edad con un elegante traje de negocios

*Historia/Descripción: "Le apasiona el fitness y ha competido en competiciones amateur de levantamiento de pesas. Entrena cinco días a la semana".*

*Por qué desafía las suposiciones: Su apariencia formal y profesional puede llevar a la gente a asumir que está enfocada exclusivamente en su carrera o que es menos activa físicamente. Su fuerza y disciplina en un ámbito inesperado desafían las suposiciones sobre edad, género y aficiones.*



Joven japonés con ropa informal

*Historia/Descripción: "Es un padre que se queda en casa a tiempo completo con dos niños pequeños y escribe blogs sobre crianza de los hijos e inteligencia emocional".*

*Por qué desafía las suposiciones: Algunos podrían esperar que trabaje en un puesto tecnológico o que asuma roles de género tradicionales. Su historia destaca un rol familiar enriquecedor y no tradicional que desafía los estereotipos culturales y de género.*



# Actividad 2: Juego de roles sobre sensibilidad cultural



## Objetivo:

Practicar la navegación en interacciones interculturales y resolver posibles conflictos.

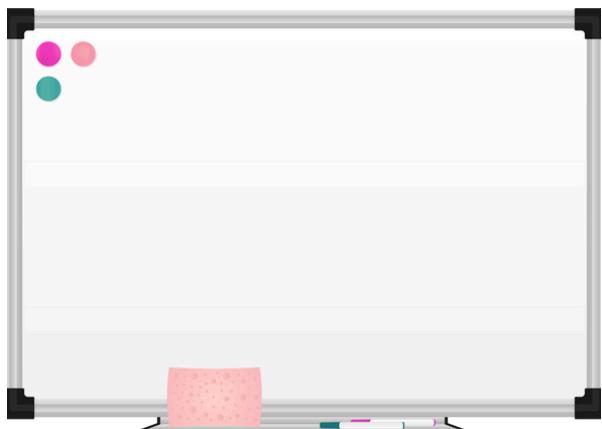
## Instrucciones:

Divida a los participantes en grupos pequeños y asigne a cada grupo una situación laboral donde las diferencias culturales podrían generar malentendidos. Por ejemplo, una falta de comunicación entre miembros de equipos de diferentes culturas o un conflicto cultural durante una reunión.

- Los grupos representan el escenario, con un miembro actuando como mediador, garantizando la sensibilidad cultural y promoviendo la comprensión.
- Después del juego de roles, pida a cada grupo que comparta sus experiencias y soluciones con el resto de los participantes.

## Materiales necesarios:

tafolio o pizarra para discusión en grupota de escenarios laborales con desafíos culturales





# Lista de escenarios laborales con desafíos culturales



## Comunicación directa vs. comunicación indirecta

*Escenario: Un miembro del equipo de una cultura que valora la comunicación directa (por ejemplo, EE. UU., Alemania) da una retroalimentación directa sobre la presentación de un colega. El receptor, de una cultura que prefiere la comunicación indirecta (por ejemplo, Japón, India), se siente avergonzado y desmotivado.*

*Desafío: ¿Cómo puede el equipo equilibrar una retroalimentación clara con la sensibilidad cultural?*



## Jerarquía en el lugar de trabajo y toma de decisiones

*Escenario: Un empleado junior de una cultura jerárquica (p. ej., China, México) duda en hablar en una reunión donde se fomenta el debate abierto. Mientras tanto, sus colegas de culturas de jerarquía plana (p. ej., Dinamarca, Australia) esperan que todos contribuyan por igual.*

*Desafío: ¿Cómo puede el equipo crear un espacio donde se escuchen todas las voces y al mismo tiempo se respeten las diferencias culturales?*

*¿normas?*



## Percepción del tiempo y puntualidad

*Escenario: Un gerente de una cultura que valora la puntualidad estricta (por ejemplo, Alemania, Suiza) se frustra cuando un miembro de su equipo de una cultura con horarios más flexibles (por ejemplo, Brasil, Nigeria) llega unos minutos tarde a las reuniones.*

*Desafío: ¿Cómo pueden encontrar un punto medio que respete los diferentes puntos de vista sobre el tiempo? ¿gestión?*



## Espacio personal y contacto físico

*Escenario: Un nuevo empleado de una cultura que fomenta el contacto físico (por ejemplo, América Latina, Los miembros del equipo de países mediterráneos saludan a sus colegas con un abrazo, lo que hace que algunos miembros del equipo de culturas más reservadas (por ejemplo, Europa del Norte, Asia Oriental) se sientan incómodos.*

*Desafío: ¿Cómo puede el equipo abordar los diferentes niveles de comodidad con el contacto físico mientras mantienen un ambiente de trabajo amigable?*



### Expectativas de equilibrio entre vida laboral y personal

*Escenario: Un gerente de una cultura donde trabajar horas extras es señal de dedicación (por ejemplo, Japón, Corea del Sur) espera que su equipo se quede hasta tarde. Sin embargo, los empleados que buscan un equilibrio entre la vida laboral y personal...*

*Las personas con culturas más centradas (por ejemplo, Suecia y Francia) prefieren salir a tiempo.*

*Desafío: ¿Cómo se pueden gestionar las expectativas para respetar las diferentes actitudes culturales hacia las horas de trabajo?*



### Etiqueta del correo electrónico y tono de comunicación

*Escenario: Un miembro del equipo de una cultura de comunicación formal (p. ej., Reino Unido, India) escribe correos electrónicos con saludos y títulos estructurados. Otro compañero de una cultura de comunicación informal (p. ej., EE. UU., Países Bajos) envía mensajes breves e informales. El primero considera que los correos electrónicos son demasiado bruscos, mientras que el segundo considera innecesarios los correos formales.*

*Desafío: ¿Cómo puede el equipo alinear los estilos de comunicación para evitar malentendidos?*



### Cómo manejar desacuerdos en las reuniones

*Escenario: En una sesión de lluvia de ideas, empleados de culturas que fomentan el debate abierto (por ejemplo, Israel, Rusia) cuestionan las ideas directamente. Mientras tanto, colegas de culturas que priorizan armonía (por ejemplo, Tailandia, Corea del Sur) se sienten incómodos con la confrontación.*

*Desafío: ¿Cómo puede el equipo fomentar debates productivos respetando las diferentes aproximaciones al desacuerdo?*



### Diferentes enfoques para los plazos

*Escenario: Un gerente de proyecto de una cultura orientada estrictamente a los plazos (por ejemplo, EE. UU., Alemania) está...*

*frustrado cuando un colega de una cultura orientada a las relaciones (por ejemplo, Arabia Saudita, Indonesia) prioriza construir una buena relación por sobre cumplir con el plazo.*

*Desafío: ¿Cómo pueden equilibrar la eficiencia de las tareas con la construcción de relaciones?*



### Diferencias culturales en la entrega de regalos

*Escenario: Un miembro del equipo de una cultura donde dar regalos es una señal de respeto (por ejemplo, China, Japón)*

*Le da un pequeño obsequio a un supervisor. El supervisor, proveniente de una cultura que desalienta los regalos en el trabajo (por ejemplo, EE. UU., Suecia), teme que sea inapropiado.*

*Desafío: ¿Cómo debería la organización abordar las normas culturales en torno a la entrega de regalos en el lugar de trabajo?*



### Barreras del lenguaje y humor

*Escenario: Un miembro del equipo hace un chiste en su idioma nativo, que no se traduce bien, ofender involuntariamente a un colega.*

*Desafío: ¿Cómo pueden los empleados garantizar que el humor sea inclusivo y no malinterpretado en diferentes culturas?*



# Actividad 3:

## Taller de colaboración intercultural



### Objetivo:

Mejorar el trabajo en equipo intercultural y las habilidades de comunicación.

### Instrucciones:

Organice un pequeño taller donde los participantes se dividan en equipos diversos. Cada equipo deberá trabajar en un proyecto colaborativo (por ejemplo, diseñar una campaña de marketing o resolver un problema laboral).

- A lo largo del proyecto, los participantes deben utilizar estrategias de comunicación que reflejen la sensibilidad cultural, como hacer preguntas aclaratorias, utilizar un lenguaje inclusivo y considerar diferentes perspectivas culturales.
- Al final del taller, los equipos presentan sus soluciones y discuten cómo las diferencias culturales influyeron en su trabajo en equipo.

### Materiales necesarios:

- Materiales para el proyecto (por ejemplo, papel, marcadores, computadoras)  Directrices para una comunicación culturalmente sensible



# PARTE C: Integración cultural y normas laborales

En entornos laborales multiculturales, la colaboración eficaz no se limita a las habilidades técnicas: requiere conciencia cultural y adaptabilidad. Esta sección se centra en la integración cultural y las normas laborales, destacando cómo los profesionales pueden desenvolverse en entornos diversos con respeto y comprensión. Explora la importancia de reconocer las culturas laborales locales, promover la diversidad y la inclusión, y mantener límites profesionales adecuados. Al desarrollar estas competencias, las personas contribuyen a un entorno laboral más inclusivo, respetuoso y productivo.

La integración cultural en el entorno laboral implica comprender y adaptarse a las culturas laborales locales, aceptar la diversidad y la inclusión, y respetar los límites profesionales. Integrarse con éxito en la cultura laboral ayuda a los empleados a colaborar eficazmente, evitar malentendidos y crear un ambiente de trabajo positivo.

## 1. Comprender las culturas laborales locales

Las culturas laborales varían considerablemente entre países e industrias. Abarcan estilos de comunicación, jerarquía, conciliación laboral y personal, puntualidad y enfoques para la toma de decisiones. Por ejemplo:

- En algunas culturas se valora la comunicación directa, mientras que otras prefieren la comunicación indirecta o de alto contexto.
- La jerarquía en el lugar de trabajo puede influir en la toma de decisiones: algunas culturas priorizan la autoridad de arriba hacia abajo, mientras que otras fomentan el aporte colaborativo.
- Las expectativas de puntualidad difieren: llegar tarde puede ser visto como una falta de respeto en una cultura, pero aceptable en otra.

Adaptarse a estas normas ayuda a los empleados a establecer relaciones y trabajar en armonía dentro de sus equipos.

## 2. Diversidad e inclusión en el lugar de trabajo

Las iniciativas de diversidad e inclusión fomentan un entorno donde los empleados de todos los orígenes se sienten valorados y respetados. Los elementos clave de un lugar de trabajo inclusivo incluyen:

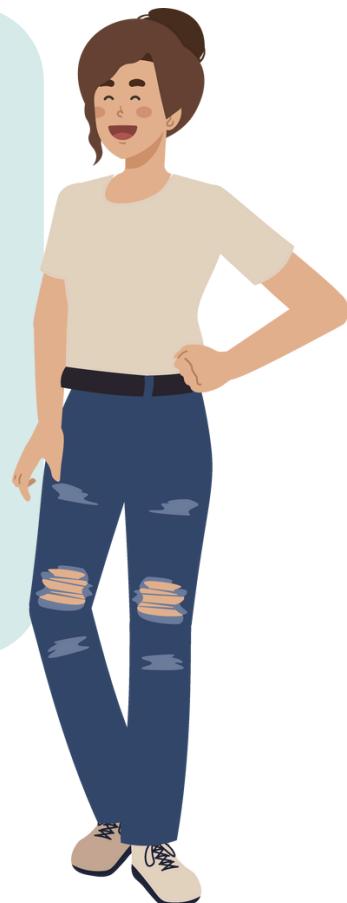
- Reconocer y celebrar las diferencias en los antecedentes, perspectivas y experiencias culturales.
- Fomentar el diálogo abierto y crear políticas que eviten la discriminación y los prejuicios inconscientes.
- Promover la equidad garantizando que todos los empleados tengan acceso a oportunidades y recursos.

Aceptar la diversidad conduce a una mayor innovación, una mejor colaboración y una cultura laboral más dinámica.

## 3. Reconocer y respetar los límites

Cada lugar de trabajo tiene límites profesionales que rigen las interacciones y el comportamiento. Estos límites incluyen:

- *Espacio personal y límites físicos: algunas culturas se sienten cómodas con el contacto físico (por ejemplo, apretones de manos, abrazos), mientras que otras prefieren más distancia.*
- *Límites de la comunicación: el humor, el sarcasmo y la crítica directa pueden interpretarse de manera diferente en las distintas culturas.*
- *Límites para el equilibrio entre la vida laboral y personal: En algunos lugares de trabajo, la comunicación fuera del horario laboral es normal, mientras que en otros se prioriza una estricta separación entre el trabajo y la vida personal. Respetar estos límites fomenta el respeto mutuo, previene conflictos y garantiza un ambiente laboral cómodo para todos.*





# Actividad 1: Desafío de concientización sobre la cultura en el lugar de trabajo



## Objetivo:

Ayudar a los participantes a comprender y adaptarse a diferentes culturas laborales.

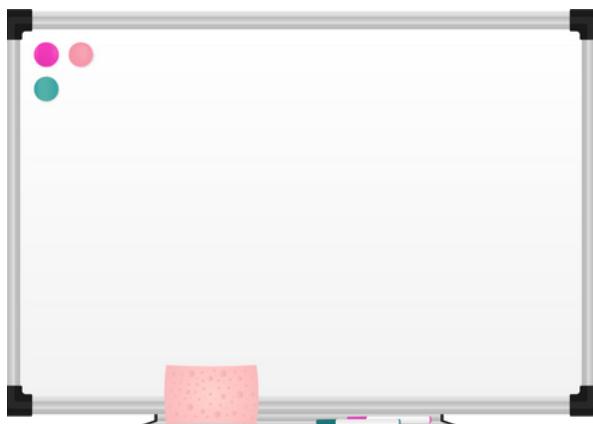
## Instrucciones:

El facilitador proporciona escenarios de trabajo (por ejemplo, reuniones de equipo, manejo de desacuerdos, etiqueta en el lugar de trabajo) desde diferentes perspectivas culturales.

- Los participantes discuten cómo responderían según su origen cultural.
- El grupo compara las respuestas e identifica las diferencias culturales clave.
- Concluya con un debate sobre la importancia de la conciencia cultural en los entornos profesionales.

## Materiales necesarios:

- Rotafolio o pizarra blanca para conclusiones clave.  Tarjetas de escenarios de lugares de trabajo





# Tarjetas de escenarios de lugares de trabajo



## Escenario 1: La dinámica de la reunión de equipo

*Su equipo se reúne para discutir un nuevo proyecto. En algunas culturas, se espera que las personas hablen y compartan sus opiniones abiertamente, mientras que en otras, se espera el permiso de una persona de mayor rango antes de hablar. ¿Cómo reaccionaría si un colega de una cultura que valora la jerarquía y la autoridad se queda callado durante una discusión de equipo?*

*Desafío cultural: estilos de comunicación jerárquicos vs. igualitarios.*



## Escenario 2: Dar retroalimentación a un compañero

*Necesitas brindar retroalimentación a un compañero que cometió un error en un proyecto. En tu cultura, es común ofrecer retroalimentación directa y constructiva frente al grupo. Sin embargo, sabes que en algunas culturas, criticar públicamente puede considerarse vergonzoso. ¿Cómo manejarías esta situación para respetar ambas culturas?*

*Desafío cultural: retroalimentación directa vs. indirecta, crítica pública vs. privada.*



## Escenario 3: Manejo de las expectativas de equilibrio entre la vida laboral y personal

*Su empresa tiene la política de enviar correos electrónicos a cualquier hora, y es común que los empleados respondan tarde por la noche o los fines de semana. Sin embargo, en algunas culturas, se espera que el trabajo termine a una hora específica y se respeta el tiempo personal. Observa que un nuevo miembro del equipo, proveniente de una cultura que valora la conciliación de la vida laboral y personal, se siente incómodo con los correos electrónicos que llegan tarde. ¿Cómo abordaría esto?*

*Desafío cultural: equilibrio entre vida laboral y personal, expectativas de trabajo fuera del horario laboral.*



#### Escenario 4: Estilos de toma de decisiones

En una reunión de equipo, se toma una decisión sobre un nuevo enfoque para un proyecto. Algunos miembros del equipo...

Los miembros expresan sus opiniones directamente, mientras que otros son más reservados y reacios a compartir sus ideas abiertamente. ¿Cómo abordarías esta situación si provienes de una cultura donde se espera que se tengan en cuenta las opiniones de todos, pero otros están acostumbrados a un enfoque de toma de decisiones vertical?

*Desafío cultural: Consenso versus toma de decisiones desde arriba hacia abajo.*



#### Escenario 5: Etiqueta de saludo

Estás saludando a un colega de una cultura diferente por primera vez. En tu cultura, el saludo estándar es un apretón de manos, pero sabes que en algunas culturas puede ser inapropiado dar la mano a una persona del sexo opuesto o incluso tocarla. ¿Cómo abordarías el saludo en esta situación?

*Desafío cultural: contacto físico, espacio personal y normas de género.*



#### Escenario 6: Cómo afrontar el silencio en las reuniones

Durante una reunión, observa que un colega de una cultura de alto contexto no responde a una pregunta directa. En su cultura, podría interpretar esto como una señal de vacilación o falta de compromiso. Sin embargo, en su cultura, el silencio suele usarse para reflexionar antes de responder. ¿Cómo interpretaría y manejaría esta situación?

*Desafío Cultural: Silencio y estilos de comunicación.*



#### Escenario 7: Enfoques de resolución de conflictos

Ha surgido un desacuerdo entre dos colegas sobre la asignación de responsabilidades del proyecto. Uno prefiere abordar el asunto de inmediato, mientras que el otro prefiere evitar la confrontación hasta que se pueda discutir en privado. ¿Cómo facilitarías una resolución al tratar con colegas de diferentes culturas, donde una cultura valora la confrontación directa y otra la armonía y la comunicación indirecta?

*Desafío cultural: evitación de conflictos versus confrontación directa.*



#### Escenario 8: Acercándose a la Autoridad

Tiene un nuevo gerente con un contexto cultural diferente. En su cultura, es común que los empleados cuestionen las decisiones de las figuras de autoridad, mientras que en la cultura de su gerente, se espera que los empleados respeten la autoridad y rara vez cuestionen las decisiones. ¿Cómo adaptaría su estilo de comunicación para trabajar eficazmente con este gerente?

*Desafío cultural: Respeto a la autoridad versus cuestionamiento de la autoridad.*



#### Escenario 9: Trabajar con tiempo y plazos

Estás trabajando en un proyecto con compañeros de una cultura que valora el estricto cumplimiento de los plazos. En tu cultura, los plazos se consideran flexibles y es habitual extenderlos si es necesario. ¿Cómo gestionas una situación en la que un compañero te presiona para que cumplas un plazo que consideras poco realista, dada tu cultura laboral?

*Desafío cultural: Puntualidad y plazos: flexibles vs. rígidos.*



#### Escenario 10: Trabajo en grupo vs. Trabajo individual

Su equipo está dividido en grupos pequeños para un proyecto, y un miembro no parece contribuir como se esperaba. En su cultura, se prioriza la responsabilidad individual, pero en otras culturas, se prioriza el trabajo en equipo sobre el rendimiento individual. ¿Cómo abordaría esta situación para garantizar la colaboración en equipo y respetar las diferencias culturales?

*Desafío cultural: estilos de trabajo grupales vs. individuales.*



# Actividad 2: Juego de roles sobre un lugar de trabajo inclusivo



## Objetivo:

Promover la diversidad y la inclusión a través de ejemplos prácticos.

## Instrucciones:

Los participantes se dividen en grupos pequeños y se les asignan diferentes escenarios laborales (por ejemplo, manejar malentendidos culturales, promover la inclusión en una reunión).

- Cada grupo representa el escenario y analiza las mejores prácticas para fomentar un entorno inclusivo.
- El facilitador dirige una discusión grupal sobre las lecciones aprendidas y cómo implementar comportamientos inclusivos en situaciones de la vida real.

## Materiales necesarios:

Bloc de notas para observaciones

Indicaciones del escenario





## Indicaciones del escenario



### Cómo afrontar un malentendido cultural

Un miembro del equipo hace un comentario que un compañero de otra cultura malinterpreta, lo que genera tensión. ¿Cómo se puede resolver la situación de forma respetuosa?



### Reuniones de equipo inclusivas

En una reunión de equipo, algunos empleados dominan la conversación mientras que otros, sobre todo aquellos de orígenes subrepresentados, guardan silencio. ¿Cómo puede el líder del equipo fomentar una conversación más inclusiva?



### Alojamiento religioso y cultural

Un empleado solicita tiempo libre por una festividad religiosa no reconocida por la empresa. Algunos compañeros lo consideran injusto. ¿Cómo debería la gerencia abordar la situación?



### Sesgo inconsciente en la contratación

Un gerente de contratación tiende a favorecer a candidatos con antecedentes similares al suyo. Un colega se da cuenta de esto y quiere abordarlo. ¿Cómo debería abordar la conversación?



### Inclusión de género en el lugar de trabajo

Una empleada es interrumpida con frecuencia en las reuniones y sus ideas son ignoradas. Más tarde, un compañero presenta la misma idea y se lleva el crédito. ¿Cómo puede el equipo abordar este comportamiento?



### Sesgo lingüístico y de acento

A menudo se le pide a un miembro del equipo con un acento fuerte que repita lo que dice, y los compañeros a veces bromean sobre su pronunciación. ¿Cómo puede el equipo crear un ambiente más respetuoso?



### Cómo apoyar a un colega con discapacidad

Un nuevo empleado con discapacidad tiene dificultades con la accesibilidad en el lugar de trabajo. Algunos compañeros no saben cómo ayudarlo ni qué adaptaciones son adecuadas. ¿Cómo puede el equipo fomentar la inclusión?



### Inclusión LGBTQ+

Un compañero de trabajo hace un comentario informal sobre la identidad de género u orientación sexual de otro empleado, lo que lo incomoda. ¿Cómo deberían responder los compañeros o gerentes?

### Diversidad de edad y estereotipos

**Un empleado más joven asume que un compañero mayor no es experto en tecnología y lo excluye de un proyecto de software nuevo. ¿Cómo puede el equipo garantizar que todos sean valorados e incluidos?**

### Colaboración en equipo intercultural

**Un equipo global se enfrenta a diferentes estilos de trabajo y normas de comunicación. Por ejemplo, algunos miembros prefieren la retroalimentación directa, mientras que otros la consideran demasiado dura. ¿Cómo puede el equipo gestionar estas diferencias para colaborar eficazmente?**



# Actividad 3: Ejercicio de conciencia de límites



## Objetivo:

Ayudar a los participantes a reconocer y respetar los límites en el lugar de trabajo.

## Instrucciones:

El facilitador presenta ejemplos de límites en el lugar de trabajo (por ejemplo, espacio personal, etiqueta del correo electrónico, equilibrio entre el trabajo y la vida personal).

- Los participantes clasifican cada ejemplo como "flexible", "estricto" o "dependiente de la cultura".
- El grupo discute estrategias para manejar situaciones donde los límites difieren.
- Concluya con conclusiones clave sobre cómo mantener el profesionalismo y el respeto en un entorno de trabajo diverso.

## Materiales necesarios:

Pizarra o rotafolio para discusión en grupo

Lista de ejemplos de límites en el lugar de trabajo





## Lista de escenarios laborales



**Espacio personal y contacto físico:** algunos colegas se sienten cómodos con apretones de manos o toques ligeros en el hombro, mientras que otros prefieren mantener la distancia personal.



**Horas de trabajo y disponibilidad:** algunos lugares de trabajo esperan que los empleados respondan a los mensajes fuera del horario laboral, mientras que otros enfatizan un estricto equilibrio entre el trabajo y la vida personal.



**Etiqueta en las reuniones:** en algunas culturas, interrumpir a un orador para hacerle una pregunta es aceptable, mientras que en otras, esperar su turno es la norma.



**Tiempo de respuesta de correo electrónico y mensajería:** algunos lugares de trabajo esperan respuestas inmediatas, mientras que otros permiten mayor flexibilidad en el tiempo de respuesta.



**Compartir información personal:** algunos empleados discuten abiertamente asuntos personales (familia, salud, problemas personales) en el trabajo, mientras que otros prefieren mantener las conversaciones estrictamente profesionales.



**Celebraciones en el lugar de trabajo y eventos sociales:** en algunos lugares de trabajo se puede esperar la participación en almuerzos de equipo, happy hours o celebraciones de oficina, pero en otros es completamente opcional.



**Retroalimentación directa versus indirecta:** en algunas culturas, la crítica directa se considera constructiva, mientras que en otras, la retroalimentación se da sutilmente para evitar la confrontación.



**Límites del escritorio y del espacio de trabajo:** algunos empleados se sienten cómodos con sus colegas pedir prestado material de oficina o usar su área de escritorio, mientras que otros prefieren su espacio de trabajo permanecen intactos.



**Código de vestimenta y apariencia profesional:** algunos lugares de trabajo tienen códigos de vestimenta estrictos, mientras que otros permiten vestimenta informal o expresivo.



**Adaptaciones religiosas y culturales:** algunos empleados pueden requerir tiempo o espacio para la oración, adaptaciones dietéticas o celebraciones religiosas, que pueden variar según el apoyo que se les brinde en los diferentes lugares de trabajo.

# MÓDULO 3

Cooperación y trabajo en  
equipo

El trabajo en equipo eficaz es fundamental para el éxito de cualquier organización o proyecto, y comprender la dinámica de la colaboración es crucial para lograr resultados óptimos. En este módulo, exploramos los elementos clave de la cooperación y el trabajo en equipo, centrándonos en cómo las personas pueden colaborar eficazmente para alcanzar objetivos comunes.



Profundizaremos en los aspectos psicológicos y conductuales que configuran las interacciones en equipo, desde la comprensión de los roles dentro de un equipo hasta la gestión de las etapas de desarrollo del mismo. Además, abordaremos la importancia de las perspectivas culturales en el trabajo en equipo y ofreceremos estrategias para superar las barreras culturales y garantizar la inclusión y una comunicación eficaz. Al finalizar este módulo, los participantes contarán con los conocimientos y las herramientas prácticas necesarias para generar confianza, fomentar la colaboración y contribuir a equipos de alto rendimiento.

# PARTE A: Comprensión de la dinámica del equipo

El trabajo en equipo eficaz es esencial en cualquier entorno profesional, especialmente en entornos diversos y multiculturales. Esta sección explora los elementos clave que configuran la dinámica de equipo, incluyendo los roles individuales, las etapas de desarrollo del equipo y el impacto de las diferencias culturales. Al comprender cómo se forman, funcionan y evolucionan los equipos, y cómo los factores culturales influyen en la colaboración, los profesionales pueden construir equipos más sólidos y cohesionados que fomenten la confianza, la comunicación y el éxito compartido.

La dinámica de equipo se refiere a las fuerzas psicológicas y conductuales que influyen en las interacciones y el rendimiento del equipo. Los equipos eficaces aprovechan las dinámicas positivas para mejorar la colaboración, la productividad y la toma de decisiones. Las dinámicas deficientes, como los conflictos o la falta de confianza, pueden obstaculizar el progreso.

## 1. Roles dentro de un equipo

En un equipo, los miembros asumen diferentes roles para contribuir al éxito general. Los roles comunes incluyen:



**Líder:** proporciona dirección, motivación y toma de decisiones.

- **Coordinador:** se asegura de que los esfuerzos del equipo estén alineados y organizados.

**Implementador:** se centra en las tareas prácticas y la ejecución.

**Innovador** – Genera nuevas ideas y soluciones creativas.

**Evaluador** – Analiza información y evalúa decisiones.

- **Partidario** – Promueve la colaboración y resuelve conflictos.

Cada rol es esencial y los equipos funcionan mejor cuando los miembros comprenden y equilibran estos roles.

## 2. Las etapas del desarrollo del equipo

Los equipos pasan por etapas distintas, como lo describe el modelo de Bruce Tuckman:

- **Formación:** Los miembros del equipo se conocen y establecen objetivos iniciales.
- **Tormenta:** Los conflictos surgen cuando las personalidades y los estilos de trabajo chocan.
- **Normalización:** el equipo desarrolla confianza y establece una colaboración efectiva.

- Rendimiento: el equipo trabaja de manera eficiente y con una fricción mínima.
- Disolución: El equipo se disuelve después de lograr sus objetivos.

Comprender estas etapas ayuda a los equipos a afrontar los desafíos y optimizar el rendimiento.

### 3. Perspectivas culturales en el trabajo en equipo y superación de barreras culturales

Las diferencias culturales pueden influir en los estilos de comunicación, la toma de decisiones y las preferencias laborales. Los desafíos en los equipos multiculturales pueden incluir:

**Barreras lingüísticas: malas interpretaciones debido a diferentes lenguas nativas.**

- **Estilos de comunicación: enfoques de comunicación directa e indirecta.**
- **Ética laboral y jerarquía: diferentes puntos de vista sobre la autoridad, la puntualidad y la colaboración.**



Para superar estas barreras, los equipos pueden:

Fomentar la conciencia cultural y la inclusión.

Establecer normas de comunicación claras.

• Fomentar debates abiertos para superar las diferencias.

Adaptar las estrategias de trabajo en equipo para respetar diversas perspectivas.





# Actividad 1: Exploración de roles de equipo



## Objetivo:

Ayudar a los participantes a comprender los diferentes roles del equipo y reconocer sus fortalezas.

## Instrucciones:

El facilitador presenta los roles clave del equipo y sus funciones.

- Los participantes realizan una breve prueba para identificar su rol de equipo preferido.
- En grupos pequeños, los participantes discuten sus resultados y cómo sus roles complementan a los demás.
- Concluya con un debate sobre cómo equilibrar los roles del equipo para alcanzar el éxito.

## Materiales necesarios:

- |  |   |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Descripciones de roles del equipo<br>(disponibles en la parte teórica) | <input checked="" type="checkbox"/> Cuestionario impreso o digital (por ejemplo, de Kahoot) |
|--|---|

## Cómo utilizar los resultados del cuestionario

Cada opción de respuesta (a, b, c, d) corresponde a diferentes roles de equipo:

- a) Creativo/Innovador
- b) Organizador/Implementador
- c) Partidario/Jugador de equipo
- d) Analista/Pensador crítico

Después de responder, los participantes pueden discutir sus resultados en grupos pequeños para ver cómo sus roles complementan a los demás.





## Cuestionario impreso o digital (por ejemplo, de Kahoot):

### 1. Cuando trabajas en equipo, ¿qué rol asumes naturalmente?

- a) Me gusta generar nuevas ideas y soluciones.
- b) Me aseguro de que las tareas se completen de manera eficiente.
- c) Apoyo y animo a los miembros del equipo.
- d) Analizo y evalúo críticamente las decisiones.

### 2. ¿Cómo se gestionan los conflictos dentro de un equipo?

- a) Encuentro soluciones creativas para resolver el problema.
- b) Me mantengo concentrado en la tarea y trato de avanzar.
- c) Mediaré entre los miembros del equipo para mantener la armonía.
- d) Examino todos los lados antes de emitir un juicio justo.

### 3. ¿Qué es lo que más te motiva en un proyecto grupal?

- a) Explorar nuevas posibilidades y estrategias.
- b) Hacer las cosas de manera eficaz y a tiempo.
- c) Trabajar juntos y garantizar que todos se sientan incluidos.
- d) Tomar decisiones lógicas y bien informadas.

### 4. Cuando se enfrenta a un problema complejo, ¿cuál es su primer instinto?

- a) Realizar una lluvia de ideas sobre múltiples soluciones creativas.
- b) Divídalo en pasos viables.
- c) Discuta con el equipo para encontrar una solución equilibrada.
- d) Analizar los hechos y sopesar los pros y contras.

### 5. ¿Qué es lo que más valoras en un equipo?

- a) Innovación e ideas frescas.
- b) Estructura y organización.
- c) Comunicación y colaboración.
- d) Pensamiento lógico y estrategia.

**6. Si se acerca la fecha límite de un proyecto, ¿cómo responde?**

- a) Se me ocurren soluciones creativas de último momento para mejorar el proyecto.
- b) Creo un plan paso a paso para asegurar que terminemos a tiempo.
- c) Me comunico con todos para asegurarme de que se sientan cómodos y apoyados.
- d) Reviso críticamente el trabajo para asegurar la calidad antes de enviarlo.

**7. ¿Cuál es tu mayor fortaleza en un entorno de equipo?**

- a) Generar ideas creativas.
- b) Mantener todo en orden y organizado.
- c) Ayudar a los miembros del equipo a trabajar juntos sin problemas.
- d) Tomar decisiones racionales y bien pensadas.

**8. Si un miembro del equipo tiene dificultades con su trabajo, ¿qué haces?**

- a) Ofrecer soluciones alternativas para ayudarles a pensar de manera diferente.
- b) Reorganizar las tareas para mantener las cosas en movimiento.
- c) Brindar apoyo emocional y estímulo.
- d) Ayudar a analizar el problema para encontrar la mejor solución.

**9. ¿Cómo abordar la toma de decisiones en un equipo?**

- a) Fomento la lluvia de ideas y el pensamiento creativo.
- b) Me concentro en la eficiencia y la practicidad.
- c) Me aseguro de que se tengan en cuenta las opiniones de todos.
- d) Me baso en datos, lógica y análisis.

**10. ¿Qué es lo que más te gusta del trabajo en equipo?**

- a) Aportar ideas nuevas e innovadoras.
- b) Trabajar hacia objetivos claros y lograr resultados.
- c) Construir relaciones sólidas con los compañeros de equipo.
- d) Resolver problemas y tomar decisiones informadas.



# Actividad 2: Simulación de desarrollo de equipos



## Objetivo:

Ayudar a los participantes a experimentar y reflexionar sobre las etapas de desarrollo del equipo.

## Instrucciones:

- Los participantes se dividen en equipos pequeños y se les plantea un desafío grupal (por ejemplo, construir una estructura con materiales limitados).

Opcional para el facilitador: mientras trabajan, el facilitador observa los comportamientos y toma nota de cuándo los equipos experimentan formación, conflicto, normalización y desempeño.

- Después de completar el desafío, los equipos reflexionan sobre cómo progresaron en cada etapa y qué ayudó o dificultó la colaboración.

## Materiales necesarios:

- |  |   |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Materiales de construcción según los desafíos seleccionados de la lista a continuación | <input checked="" type="checkbox"/> Tarjetas con los siguientes retos |
|  | <input checked="" type="checkbox"/> Hojas de observación              |





## Lista de tarjetas con desafíos



### La torre más alta

**Desafío:** construir la torre independiente más alta utilizando solo 10 hojas de papel, 5 clips y 1 metro de cinta en 10 minutos.



### El puente de los cubos de maíz

**Desafío:** Construir un puente usando únicamente palos de madera, cubos de maíz para jugar y una cuerda que pueda sostener un objeto pequeño (por ejemplo, un auto de juguete).



### El rompecabezas silencioso

**Desafío:** resolver un rompecabezas sin hablar: los miembros del equipo deben comunicarse de forma no verbal.



### El nudo humano

**Desafío:** Párense en círculo, hagan que cada persona tome las manos de dos personas diferentes frente a ellos y luego desenreden el "nudo" sin soltarlo.



### El laberinto de los ojos vendados

**Desafío:** Un miembro del equipo tiene los ojos vendados y debe recorrer una carrera de obstáculos simple con solo instrucciones verbales de sus compañeros de equipo.



### El escenario de Perdido en una isla

**Desafío:** Tu equipo está varado en una isla con 10 elementos de supervivencia: clasifícalos por orden de importancia y explica tus elecciones.



### La Copa Flotante

**Desafío:** usando únicamente bandas elásticas y cuerda, levante un vaso de papel y colóquelo sobre un objetivo sin tocarlo directamente.



### La gota del huevo

**Desafío:** construir una estructura protectora para un huevo usando pajitas, cinta y papel para que sobreviva a una caída de 2 metros.



### El constructor de formas

**Desafío:** Un miembro del equipo describe una forma geométrica (sin nombrarla) y el resto del equipo debe recrearla usando una cuerda o palos, pero solo el que la describe puede ver la forma original.



### El desafío de la replicación de LEGO

**Desafío:** Una persona ve una estructura LEGO preconstruida y debe describir cómo construirla mientras el resto del equipo la reconstruye sin ver el original.



# Actividad 3: Sensibilidad cultural en los equipos

## Objetivo:

Ayudar a los participantes a reconocer y abordar las diferencias culturales en el trabajo en equipo.

## Instrucciones:

El facilitador presenta escenarios de malentendidos culturales en equipos.

- Los participantes debaten las posibles causas y las formas de abordar estos desafíos.
- En parejas, los participantes comparten experiencias personales trabajando en equipos diversos y estrategias que ayudaron a superar las barreras culturales.
- La sesión concluye con conclusiones clave sobre el fomento del trabajo en equipo inclusivo.

## Materiales necesarios:

- Rotafolio o pizarra para discusión en grupo       Tarjetas con los siguientes retos





# Lista de escenarios de estudio de caso



## Barreras del idioma y confianza

*Escenario: Una mujer migrante de un país de habla no inglesa se une a un equipo en un país de habla inglesa. País de habla hispana. Le cuesta expresarse con claridad, lo que le hace sentir menos segura y reticente a participar en las reuniones.*

- *Puntos de discusión:*
- *¿Cómo pueden los equipos ayudar a los miembros que tienen barreras lingüísticas?*
- *¿Qué estrategias se pueden utilizar para que las mujeres de origen migrante se sientan más seguras de hablar?*
- *¿Cómo pueden los equipos equilibrar la necesidad de una comunicación clara y al mismo tiempo ser pacientes y solidarios?*



## Cómo equilibrar las responsabilidades familiares y las expectativas laborales

*Escenario: Una mujer migrante de una cultura con fuertes obligaciones familiares se siente dividida entre su Responsabilidades profesionales y el cuidado de su familia, especialmente de sus hijos o familiares mayores. Los miembros de su equipo, provenientes de culturas con menos énfasis en las responsabilidades familiares, no comprenden su situación, lo que genera tensión cuando necesita flexibilidad.*

### *Puntos de discusión:*

- *¿Cómo pueden los equipos reconocer y apoyar a los empleados que equilibran el trabajo y la vida familiar?*
- *¿Cómo pueden las mujeres de origen migrante comunicar sus necesidades a su equipo sin sentirse juzgadas?*
- *¿Qué estrategias puede utilizar el equipo para dar cabida a diversas responsabilidades relacionadas con la familia?*



## Diferentes estilos de comunicación

*Escenario: Una mujer de origen migrante de una cultura colectivista está acostumbrada a comunicarse indirectamente,*

*Especialmente en situaciones donde necesita mostrar respeto o evitar la confrontación. Sin embargo, sus colegas de culturas individualistas valoran la comunicación directa, lo que a veces da lugar a malentendidos.*

### *Puntos de discusión:*

- *¿Cómo los estilos de comunicación indirecta y directa crean desafíos en equipos multiculturales?*
- *¿Qué pueden hacer las mujeres de origen migrante para adaptar su estilo de comunicación manteniéndose fieles a sus valores culturales?*
- *¿Cómo pueden los miembros del equipo crear un entorno donde se respete tanto la comunicación directa como la indirecta?*



## Roles de género y autoridad

**Escenario:** En su país de origen, una mujer migrante ha sido socializada en una sociedad donde las mujeres

Se espera que asuman un rol más pasivo en la toma de decisiones. En su nuevo lugar de trabajo, observa que se espera que las mujeres asuman un rol más asertivo, especialmente en las reuniones. Se siente incómoda al imponerse frente a sus colegas hombres, lo que provoca que la ignoren.

**Puntos de discusión:**

- ¿Cómo varían las expectativas de género según las culturas y cómo afectan la participación de las mujeres en el lugar de trabajo?
- ¿Qué pueden hacer las organizaciones para ayudar a las a navegar las expectativas culturales en torno a los roles de género?
- ¿Cómo pueden las mujeres de origen migrante equilibrar sus valores culturales personales con las expectativas en el lugar de trabajo en torno a la asertividad?



## Percepciones culturales de la ética del trabajo

**Escenario:** Una mujer migrante de una cultura que valora la comunidad y el trabajo colaborativo. Le cuesta adaptarse a un entorno de equipo donde se priorizan los logros individuales sobre el éxito del equipo. Siente que su enfoque colaborativo no se reconoce y que sus esfuerzos se subestiman.

**Puntos de discusión:**

- ¿Cómo se puede comprender mejor la ética laboral de las mujeres de origen migrante en una cultura que enfatiza los logros individuales?
- ¿Cómo pueden los equipos valorar e integrar diversas éticas laborales en su cultura de equipo?
- ¿Qué pueden hacer las mujeres de origen migrante para expresar el valor de la colaboración sin sentirse ignoradas?



## Comprender las normas sociales tácitas

**Escenario:** Una mujer migrante no está segura de las normas sociales tácitas en su lugar de trabajo, como Interacciones informales con colegas o las reglas no escritas de comportamiento en el trabajo. Se siente fuera de lugar cuando la invitan a reuniones sociales, pero no está segura de si su ausencia afectará sus relaciones con el equipo.

**Puntos de discusión:**

- ¿Cómo las dinámicas laborales informales crean desafíos para las mujeres de origen migrante?
- ¿Cómo pueden los equipos ayudar a las mujeres de origen migrante a comprender y sentirse incluidas en las interacciones sociales?
- ¿Qué estrategias pueden utilizar las mujeres de origen migrante para sortear las normas tácitas en el lugar de trabajo?



## Manejo de estereotipos y sesgos

*Escenario: Una mujer migrante de un país de mayoría musulmana se enfrenta a prejuicios y estereotipos relacionados*

*a sus creencias religiosas. Algunos colegas hacen suposiciones sobre su comportamiento basándose en sus antecedentes, y ella se siente incómoda al abordar estos estereotipos directamente.*

**Puntos de discusión:**

- *¿Cómo pueden los equipos enfrentar y reducir los sesgos o estereotipos hacia las mujeres de origen migrante?*
- *¿Dónde termina el estereotipo y empieza la discriminación y qué hacer en caso de ser cojo?*
- *¿Qué puede hacer una mujer migrante para desafiar los prejuicios y al mismo tiempo mantener un ambiente profesional?*
- *¿Cómo pueden los líderes de equipo promover la inclusión y desafiar las suposiciones sobre colegas de diversos orígenes?*



## Acceso a oportunidades de desarrollo profesional

*Escenario: Una mujer migrante se da cuenta de que sus colegas hombres y nativos están recibiendo más Oportunidades de desarrollo profesional, como mentoría o programas de desarrollo profesional. Siente que sus contribuciones no son valoradas, pero no sabe cómo abordar este desequilibrio.*

**Puntos de discusión:**

- *¿Cómo pueden las organizaciones garantizar la igualdad de acceso a las oportunidades de avance profesional para las mujeres de origen migrante?*
- *¿Qué pueden hacer las mujeres de origen migrante para defender sus derechos sin parecer conflictivas?*
- *¿Cómo pueden los mentores y líderes apoyar a las mujeres de origen migrante en la búsqueda de oportunidades de desarrollo profesional?*



## Diferentes enfoques para el equilibrio entre la vida laboral y personal

*Escenario: Una mujer migrante de una cultura donde las largas horas de trabajo son la norma lucha por... Adaptarse a un entorno laboral que valora la conciliación de la vida laboral y personal. A menudo se la ve trabajando hasta tarde, pero se da cuenta de que otros esperan que se vaya a la misma hora que el resto del equipo. Se siente dividida entre cumplir con las expectativas culturales y adaptarse a su nuevo entorno laboral.*

**Puntos de discusión:**

- *¿Cómo afectan las diferentes visiones sobre el equilibrio entre vida laboral y personal a las mujeres de origen migrante en una nueva cultura laboral?*
- *¿Cómo pueden los líderes de equipo ayudar a las mujeres de origen migrante a mantener un equilibrio entre las normas culturales y la cultura del lugar de trabajo?*
- *¿Qué estrategias pueden utilizar las mujeres de origen migrante para comunicar su necesidad de flexibilidad laboral?*



## Navegando la distancia de poder y la autoridad

**Escenario: Una mujer migrante de una cultura de alta distancia de poder se siente incómoda**  
**Cuestionar o discrepar con su gerente, quien fomenta el diálogo abierto y cuestiona las**  
**decisiones. Cree que cuestionar la autoridad es una falta de respeto, lo que la lleva a reservarse**  
**sus opiniones.**

- **Puntos de discusión:**
- **¿Cómo las diferentes actitudes culturales hacia la jerarquía y la autoridad crean tensión en equipos diversos?**
- **¿Qué pueden hacer los líderes de equipo para ayudar a las mujeres de origen migrante a sentirse cómodas al compartir sus perspectivas sin sentirse irrespetuosas?**
- **¿Cómo pueden las mujeres de origen migrante adaptarse a una cultura que fomenta el cuestionamiento de la autoridad sin dejar de ser respetuosas?**



# Actividad 4: Liderazgo en acción: el desafío de la delegación

## Objetivo:

Fortalecer las habilidades de liderazgo practicando la toma de decisiones, la delegación de roles y la coordinación de equipos en una tarea urgente.

## Instrucciones:

Divida a los participantes en grupos pequeños de 5 o 6 personas. Asigne a una persona de cada grupo el rol de líder del equipo (rote a los líderes en rondas futuras si lo desea).

- Preséntese al grupo una tarea compleja (por ejemplo, construir una torre independiente con materiales limitados, crear un plan de marketing simulado o resolver un rompecabezas de lógica).
- El líder del equipo es responsable de organizarlo, asignar roles, establecer una estrategia y gestionar el tiempo. El resto del equipo ejecuta la tarea según sus instrucciones.
- Después de 20 minutos, cada grupo presenta su resultado final y comparte cómo el líder guió el proceso.
- Facilitar una sesión informativa sobre los estilos de liderazgo, lo que funcionó bien y los desafíos que surgieron.

## Materiales necesarios:

- Materiales de la tarea (dependiendo del desafío elegido):
- Para una tarea de construcción: papel, cinta, cuerda, vasos de plástico, etc.
- Para una tarea creativa: papel de rotafolio, marcadores, indicaciones de escenarios
- Minutero
- Tarjetas de rol de liderazgo opcionales o lista de verificación de la Actividad 2 (Simulación de desarrollo de equipo)



# PARTE B: Generando confianza y colaboración

En cualquier equipo u organización, la confianza y la colaboración son fundamentales para alcanzar objetivos comunes y mantener relaciones laborales sólidas. Esta sección se centra en estrategias para generar confianza, fomentar la colaboración y gestionar la toma de decisiones grupal. Presenta actividades prácticas para fortalecer los vínculos de equipo, métodos creativos de lluvia de ideas para fomentar la innovación y herramientas de consenso para la resolución eficaz de problemas y la gestión de crisis. Cultivar estas habilidades contribuye a la creación de equipos más resilientes, comunicativos y de alto rendimiento.

Fomentar la confianza y la colaboración es esencial para un trabajo en equipo y una comunicación eficaces. La confianza fomenta el diálogo abierto, reduce los conflictos y mejora la cooperación. La colaboración permite a las personas trabajar hacia objetivos comunes, aprovechando al mismo tiempo diversas perspectivas y habilidades.

## 1. Actividades de fomento de la confianza

La confianza es la base de las relaciones sólidas en cualquier equipo u organización. Se puede cultivar mediante:



Actividades para romper el hielo (por ejemplo, presentaciones de equipos, narraciones personales) para crear una sensación de familiaridad y conexión.

- Ejercicios de formación de equipos (por ejemplo, pruebas de confianza, desafíos de salas de escape o tareas de resolución de problemas en grupo) para fortalecer las relaciones.

Prácticas de comunicación abiertas y honestas (por ejemplo, sesiones periódicas de retroalimentación, ejercicios de escucha activa) para generar transparencia y confiabilidad.

## 2. Técnicas de lluvia de ideas

La lluvia de ideas fomenta la creatividad y la innovación al permitir que los equipos generen y refinen ideas de forma colaborativa. Entre las técnicas eficaces se incluyen:

- **Mapas mentales:** uso de diagramas para organizar visualmente ideas y explorar conexiones.

- Lluvia de ideas round-robin: cada miembro del equipo aporta una idea por turno para garantizar una participación equitativa.
- Técnica SCAMPER: Fomenta el pensamiento creativo al impulsar modificaciones a las ideas existentes (Sustituir, Combinar, Adaptar, Modificar, Dar otro uso, Eliminar, Revertir).
- Lluvia de ideas silenciosa (Brainwriting): los participantes escriben ideas individualmente antes de compartirlas para evitar el pensamiento grupal.

### 3. Métodos de creación de consenso y gestión de crisis

Los equipos eficaces se basan en técnicas de consenso para tomar decisiones y gestionar las crisis de forma colaborativa. Los métodos incluyen:

**Método Delphi:** Recopilar opiniones de expertos de forma anónima y sintetizar el feedback para llegar a una decisión informada.

**Votación múltiple:** permite a los miembros del equipo votar sobre posibles soluciones para priorizar las mejores opciones.

- **Negociación y mediación:** facilitar discusiones para abordar conflictos, encontrar puntos comunes y mantener la armonía del equipo.
- **Planes de comunicación de crisis:** establecer protocolos para respuestas claras y rápidas durante emergencias para minimizar las interrupciones y la confusión.
- **Lluvia de ideas:** generar una amplia gama de ideas creativas a través de un debate abierto y sin prejuicios para explorar posibles soluciones de forma colaborativa.





# Actividad 1: Paseo de confianza



## Objetivo:

Generar confianza entre los miembros del equipo a través de una comunicación verbal guiada.

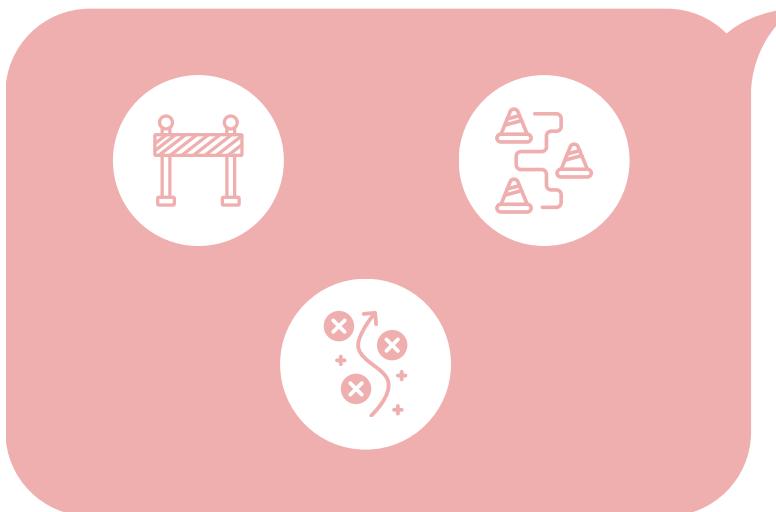
## Instrucciones:

Divida a los participantes en parejas: uno tendrá los ojos vendados mientras el otro actúa como guía.

- El guía conduce a su compañero a través de un camino establecido, utilizando únicamente instrucciones verbales.
- Después de completar el ejercicio, los socios cambian de roles.
- Analice cómo se generó la confianza y los desafíos enfrentados durante la actividad.

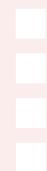
## Materiales necesarios:

- Espacio abierto con obstáculos o un camino designado       Vendas para los ojos





# Actividad 2: Desafío de lluvia de ideas



## Objetivo:

Practicar técnicas de lluvia de ideas y fomentar la resolución creativa de problemas.

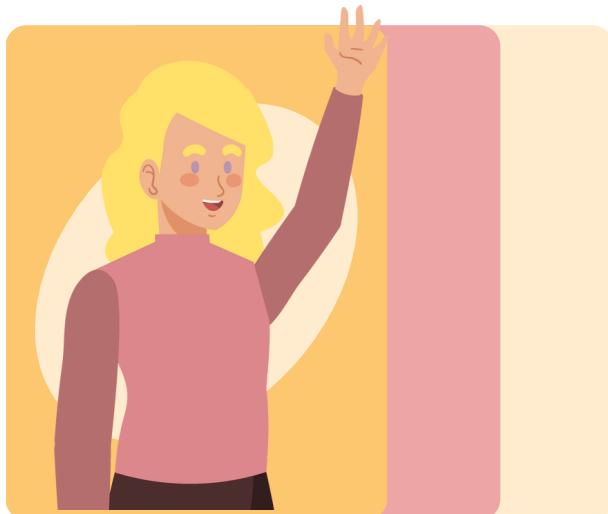
## Instrucciones:

Asignar un problema o desafío a equipos pequeños (por ejemplo, "¿Cómo podemos mejorar la colaboración en equipo?").

- Haga que los equipos utilicen un método de lluvia de ideas específico (por ejemplo, mapas mentales o SCAMPER).
- Los equipos presentan sus ideas al grupo.
- Analice la eficacia de diferentes técnicas de lluvia de ideas.

## Materiales necesarios:

- |  |  |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Rotafolio o pizarra blanca | <input checked="" type="checkbox"/> Marcadores y notas adhesivas |
| <input checked="" type="checkbox"/> Tarjetas con desafíos      |  |





## Lista de tarjetas con desafíos



**¿Cómo podemos mejorar la colaboración en equipo en entornos de trabajo remotos o híbridos?**



**¿Qué estrategias pueden ayudar a reducir el estrés y el agotamiento en el trabajo?**



**¿Cómo podemos hacer que las reuniones sean más productivas y atractivas?**



**¿De qué formas innovadoras podemos utilizar la tecnología para agilizar las tareas diarias?**



**¿Cómo podemos mejorar la motivación y la satisfacción laboral de los empleados?**



**¿Cuáles son formas creativas de mejorar el equilibrio entre la vida laboral y personal de los empleados?**



**¿Cómo podemos hacer que la comunicación en la oficina sea más eficiente y clara?**



**¿Qué estrategias pueden ayudar a prevenir la procrastinación y aumentar la productividad?**



**¿Cómo podemos fomentar una cultura de aprendizaje continuo y desarrollo de habilidades?**



**¿Cómo podemos utilizar la inteligencia artificial para mejorar la realización de nuestras tareas?**



# Actividad 3: Simulación de resolución de crisis



## Objetivo:

Desarrollar habilidades de gestión de crisis y toma de decisiones a través de un escenario de crisis simulado.

## Instrucciones:

Presentar un escenario de crisis (por ejemplo, un cambio repentino en la fecha límite del proyecto, un conflicto de equipo o una queja de un cliente).

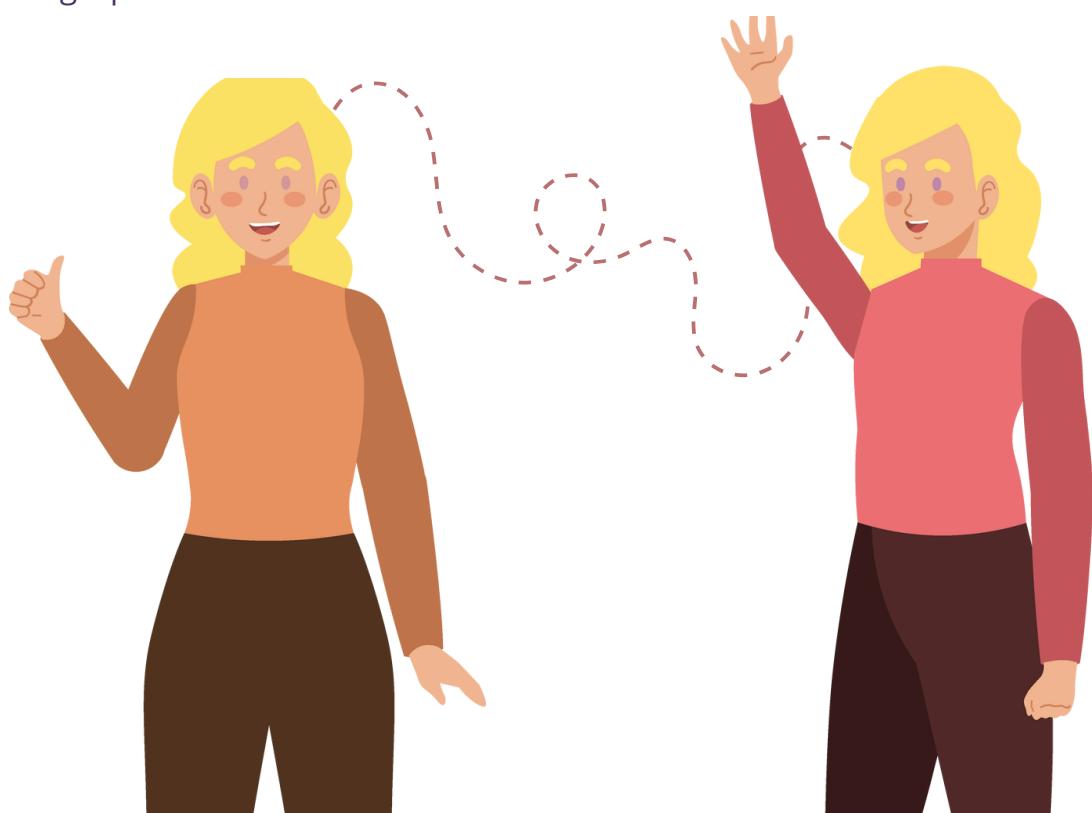
- Divila a los participantes en grupos pequeños y pídale que desarrollen un plan de respuesta a la crisis.
- Cada grupo presenta su enfoque y discute el razonamiento detrás de sus decisiones.
- Concluya con conclusiones clave sobre estrategias de gestión de crisis.



## Materiales necesarios:

Temporizador para discusiones grupales

Escenarios de crisis preparados con antelación





## Lista de escenarios de estudio de caso



**La falta de comunicación intercultural conduce a conflictos en el equipo**

*Escenario: Una mujer migrante de su equipo expresa su desacuerdo con un colega de mayor rango de una manera que se considera demasiado directa en su cultura, pero que es normal en la suya. Esto genera tensión y se siente excluida de futuras conversaciones. ¿Cómo abordará su equipo el malentendido y garantizará la inclusión?*



**La barrera del idioma causa errores en la entrega del trabajo**

*Escenario: Una mujer migrante cuyo segundo idioma es el inglés malinterpreta un correo electrónico importante, lo que resulta en el incumplimiento de una fecha límite. Algunos colegas la culpan, mientras que otros sugieren más apoyo lingüístico. ¿Cómo debería responder el equipo para garantizar una mejor comunicación y prevenir problemas futuros?*



**Diferencias culturales en la etiqueta en el lugar de trabajo**

*Escenario: Una mujer migrante evita el contacto visual directo con sus colegas masculinos, ya que se considera una falta de respeto en su cultura. Algunos miembros del equipo malinterpretan esto como una falta de confianza o compromiso. ¿Cómo debería el liderazgo abordar esta situación y, al mismo tiempo, promover la conciencia cultural?*



**No se respetan las adaptaciones religiosas**

*Escenario: Una mujer migrante musulmana solicita descansos para orar durante las horas de trabajo, pero su gerente Cree que esto afecta la productividad. Se siente incómoda y sin apoyo. ¿Cómo debería la empresa gestionar esta solicitud y, al mismo tiempo, buscar la equidad para todos los empleados?*



**Sesgo inconsciente en las oportunidades de ascenso y liderazgo**

*Escenario: Una mujer migrante altamente cualificada lleva años en la empresa, pero sigue siendo ignorada para ascensos, a pesar de las evaluaciones de desempeño positivas. Sospecha que hay sesgo, pero teme denunciarlo. ¿Cómo puede la empresa garantizar oportunidades justas de desarrollo profesional para empleados diversos?*



### Acoso laboral debido al origen cultural

*Escenario: Una mujer migrante relata que sufre microagresiones y discriminación sutil por parte de sus compañeros, como bromas sobre su acento o su vestimenta. Se siente aislada, pero*

- *Le preocupan las represalias si se queja. ¿Cómo deberían RR. HH. y la dirección gestionar esta situación?*



### Cambio repentino de fecha límite del proyecto

*Escenario: Su equipo ha estado trabajando en un proyecto cuya fecha límite está fijada para dentro de dos semanas.*

- *De repente, el cliente solicita la entrega final en tres días debido a una necesidad comercial urgente.*
- *¿Cómo manejará la situación?*



### Conflictivo importante en el equipo

*Escenario: Dos miembros clave del equipo tienen un desacuerdo que ha derivado en una hostilidad abierta. El conflicto está afectando la moral del equipo y retrasando el avance del proyecto. ¿Cómo mediará y resolverá la situación?*



### Queja de un cliente en redes sociales

*Escenario: Un cliente insatisfecho publica una reseña negativa sobre su empresa en redes sociales y esta empieza a tener repercusión. El cliente acusa a su empresa de mal servicio y amenaza con emprender acciones legales. ¿Cómo responderá su equipo?*



### Desastre natural que afecta las operaciones comerciales

*Escenario: Un huracán, un terremoto o una inundación interrumpen las operaciones, afectando a los empleados y retrasando los plazos del proyecto. ¿Cómo garantizará su equipo la continuidad del negocio y, al mismo tiempo, apoyará a los empleados afectados?*



# Actividad 4: “El desafío del puente”: Generar confianza mediante la colaboración

## Objetivo:

Generar confianza, mejorar la comunicación y fortalecer la colaboración a través de una tarea práctica de resolución de problemas en grupo.

## Instrucciones:

Divida a los participantes en grupos pequeños de 4 a 6 miembros.

- **Explica el reto:** Cada grupo debe construir un puente independiente entre dos superficies (por ejemplo, mesas o sillas separadas 30 cm) utilizando únicamente los materiales proporcionados. El puente debe sostener un objeto pequeño durante al menos 10 segundos.
- Reserve 10 minutos para la planificación (sin tocar los materiales), seguidos de 20 minutos para la construcción.
- Cada grupo prueba su puente y reflexiona sobre cómo colaboraron, se comunicaron y tomaron decisiones.
- Facilite una discusión grupal sobre la creación de confianza, la colaboración efectiva y cómo estas experiencias se aplican en el lugar de trabajo.

## Materiales necesarios:

- Pajitas para beber o palitos de helado (10 a 15 por equipo)
- 1 metro de cinta de enmascarar (por equipo)
- 2 hojas de papel (por equipo)
- Tijeras (1 por equipo)
- Objeto de prueba pequeño (por ejemplo, moneda, juguete o borrador)
- Regla o cinta métrica
- Opcional: cuerda o materiales adicionales para mayor dificultad.



# PARTE C: Gestión del tiempo y coordinación de tareas

La gestión eficaz del tiempo y la coordinación de tareas son esenciales para maximizar la productividad y garantizar un trabajo en equipo fluido. Esta sección se centra en las habilidades y estrategias necesarias para planificar, priorizar y ejecutar tareas de forma eficiente, tanto individual como colaborativa. Abarca métodos para establecer prioridades, evitar la duplicación de esfuerzos y utilizar herramientas que facilitan el seguimiento de tareas y la coordinación del equipo. Dominar estas prácticas conduce a una mejor organización, una comunicación más clara y resultados más exitosos en los proyectos.

La gestión del tiempo y la coordinación de tareas implican planificar, organizar y ejecutar tareas eficientemente para maximizar la productividad. Este proceso incluye:



**Planificación** (identificar tareas y establecer plazos),  
**Programación** (asignación de tiempo para cada tarea),  
**Delegación** (asignación de tareas en función de habilidades y prioridades),  
**Monitoreo** (seguimiento del progreso y ajuste de los planes según sea necesario).

Una gestión eficaz del tiempo garantiza que las tareas se completen de manera eficiente, mientras que la coordinación ayuda a los equipos a trabajar en colaboración para alcanzar objetivos compartidos.

## 1. Priorizar tareas como equipo y como individuo

La priorización es esencial para gestionar las cargas de trabajo y garantizar que las tareas más críticas se completen primero. Implica:

- **Urgencia vs. Importancia: uso de marcos como la Matriz de Eisenhower para categorizar tareas.**

|               | Urgente                                   | No urgente                                       |
|---------------|---|--|
| Importante    | <b>HACER PRIMERO</b><br>(Tareas críticas) | <b>HORARIO</b><br>(Planificar para más adelante) |
| No importante | <b>DELEGADO</b> (Asignar a otros)         | <b>ELIMINAR</b> (Evitar o reducir)               |



- **Alineación de objetivos:** garantizar que las tareas contribuyan a los objetivos generales.
- **Colaboración:** debates en equipo para asignar prioridades de forma colectiva.
- **Flexibilidad:** adaptarse a las demandas cambiantes sin perder el foco en las prioridades.

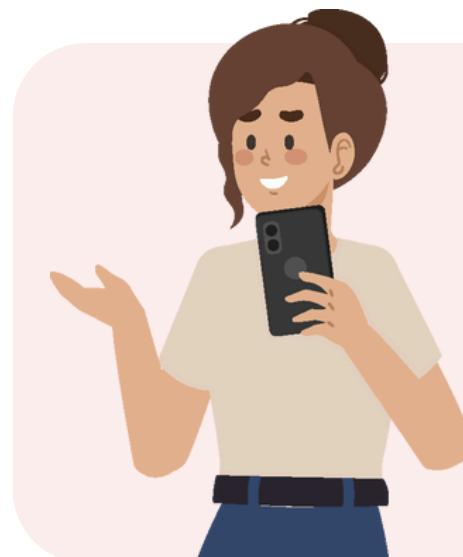
Al priorizar de manera eficaz, las personas y los equipos pueden evitar la sobrecarga y mantener la productividad.

## 2. Evitar la duplicación de esfuerzos

La duplicación de esfuerzos ocurre cuando varias personas trabajan en la misma tarea innecesariamente, lo que genera un desperdicio de tiempo y recursos. Para evitarlo, los equipos deben:

- **Definir roles y responsabilidades:** asignar tareas claramente para evitar superposiciones.
- **Utilice listas de tareas compartidas:** mantenga un sistema centralizado para realizar el seguimiento del trabajo.
- **Comuníquese periódicamente:** realice reuniones breves para actualizar el progreso de las tareas.
- **Procesos documentales:** mantenga pautas claras para optimizar los flujos de trabajo.

Prevenir la redundancia mejora la eficiencia y garantiza que los miembros del equipo se concentren en contribuciones únicas.



## 3. Herramientas para una gestión eficaz del tiempo y las tareas

El uso de las herramientas adecuadas puede mejorar significativamente la gestión del tiempo y la coordinación.

Las herramientas populares incluyen:

**Software de gestión de proyectos (Trello, Asana, Monday.com, AdminProject):** ayuda a los equipos a organizar y realizar un seguimiento de las tareas.

**Aplicaciones de seguimiento del tiempo (Toggl, Clockify):** mide la productividad y el tiempo dedicado a las tareas.

**Herramientas de calendario y programación (Google Calendar, Outlook, Doodle):** administra citas y plazos.

**Plataformas de colaboración (Slack, Microsoft Teams, Basecamp):** mejoran la comunicación y el trabajo en equipo.

Al aprovechar estas herramientas, los equipos pueden optimizar los flujos de trabajo, mejorar la responsabilidad y mantener la eficiencia.



# Actividad 1: Ejercicio de priorización de tareas

## Objetivo:

Practicar la priorización efectiva de tareas utilizando la Matriz de Eisenhower.

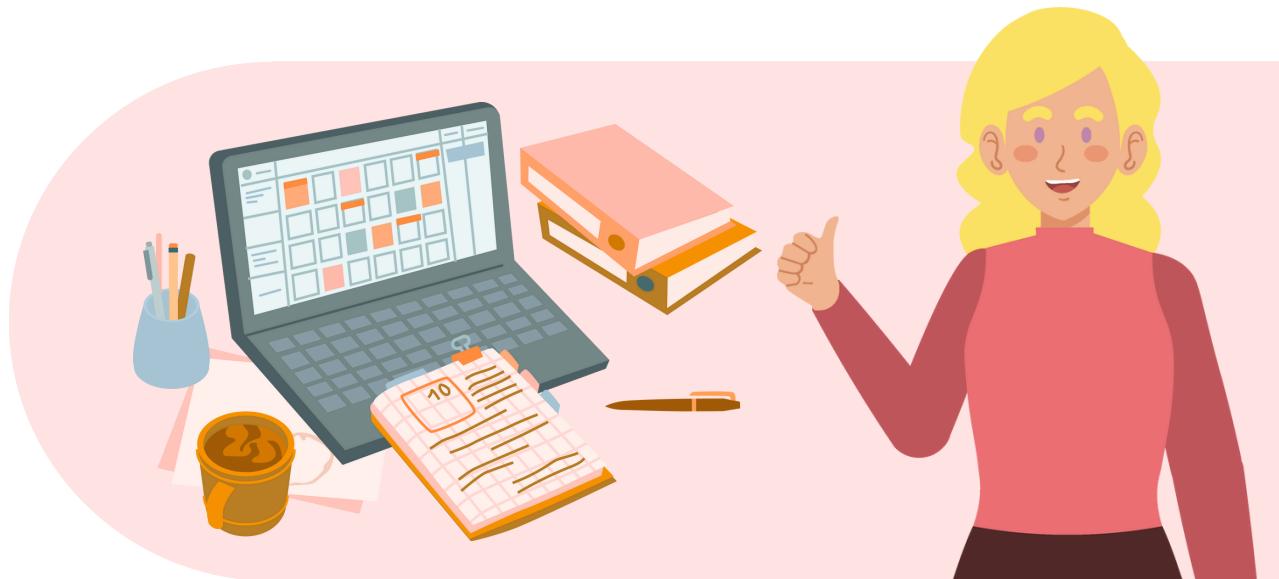
## Instrucciones:

El facilitador proporciona una lista de diversas tareas (laborales, personales, urgentes, no urgentes).

- Los participantes clasifican cada tarea en la Matriz de Eisenhower (urgente-importante, urgente-no importante, no urgente-importante, no urgente-no importante).
- Analice cómo la priorización afecta el flujo de trabajo y la toma de decisiones.

## Materiales necesarios:

- Pantalla de matriz de Eisenhower (en papel o digital)
- Listas de tareas impresas inspiradas en estas listas





## Listas de tareas

### **Lista 1: Tareas relacionadas con el trabajo:**

- Envíe un informe de proyecto urgente que debe entregarse hoy.
- Responder a un correo electrónico importante de un cliente con respecto a un contrato.
- Asistir a una reunión de equipo de último momento sobre un tema crítico.
- Programe una reunión individual con su gerente para el desarrollo profesional.
- Prepare una presentación para una reunión la próxima semana.
- Organiza y limpia tu espacio de trabajo.
- Responder correos electrónicos rutinarios que no requieren atención inmediata.
- Lea un artículo relacionado con el campo laboral.
- Ayude a un colega con una tarea menor que no es parte de sus funciones.
- Actualiza tu perfil de LinkedIn.

### **Lista 2: Tareas personales:**

- Pague una factura que vence hoy.
- Programe una cita con el médico para el próximo mes.
- Llama a un amigo para ponerte al día.
- Hacer las compras para la semana.
- Planifique una escapada de fin de semana para relajarse.
- Mira una nueva serie de Netflix.
- Medita durante 10 minutos.
- Navega por las redes sociales para divertirte.
- Recoger a los niños del colegio, si los hay.
- Rellene sus documentos migratorios.

### **Lista 3: Tareas mixtas (tanto laborales como personales):**

- Arreglar una tubería rota que tiene fugas en casa.
- Compre un regalo de cumpleaños para un miembro de la familia cuyo cumpleaños es la próxima semana.
- Recoja una receta importante de la farmacia.
- Realice un curso en línea para mejorar sus habilidades.
- Escribe tus objetivos profesionales a largo plazo.
- Prepárese para una entrevista de trabajo importante que tendrá lugar en dos semanas.
- Reserve un vuelo para un próximo viaje de negocios.
- Revisar un contrato que necesita firmarse en tres días.
- Afronta un problema informático inesperado que te impide trabajar.
- Responder a un mensaje de texto sobre planes para el fin de semana.



# Actividad 2: Desafío para evitar la duplicación

## Objetivo:

Demostrar la importancia de una asignación clara de tareas.

## Instrucciones:

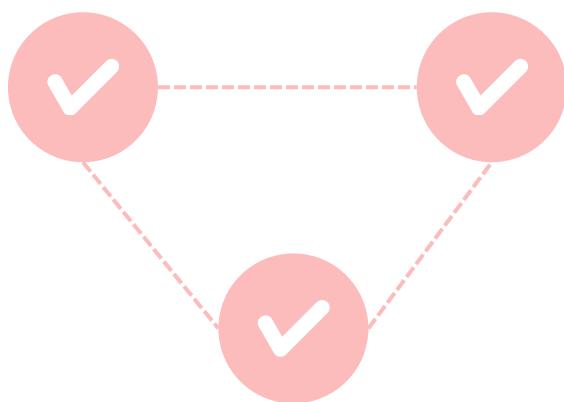
Los participantes se dividen en 2 o 3 grupos.

- A todos los grupos se les asigna la misma tarea: "Organizar una fiesta de verano para el equipo (los miembros del curso) + miembros de la familia con comida, bebidas, una actuación y posiblemente cuidado de niños.
- Cada grupo desarrolla su plan con una agenda, asignación de tareas, reuniones, etc. Estos planes luego son presentados y discutidos.
- Analice cómo una mejor comunicación y gestión de tareas pueden prevenir la redundancia.

## Materiales necesarios:

a tarea común para todos los grupos

arra o rotafolio para discusión





## Actividad 3: Demostración de herramientas de productividad



### Objetivo:

Presentar a los participantes herramientas digitales efectivas para la gestión de tareas y tiempo.

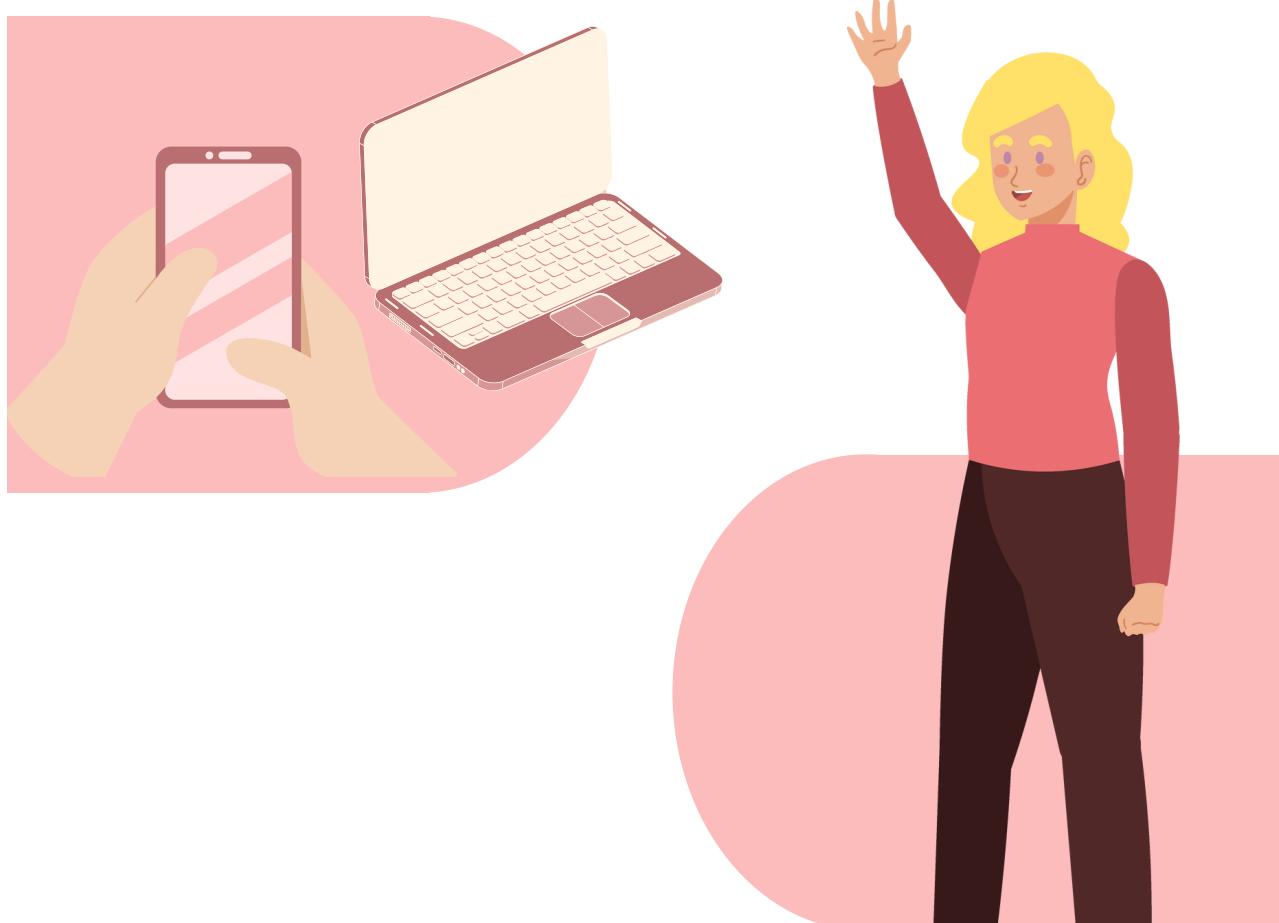
### Instrucciones:

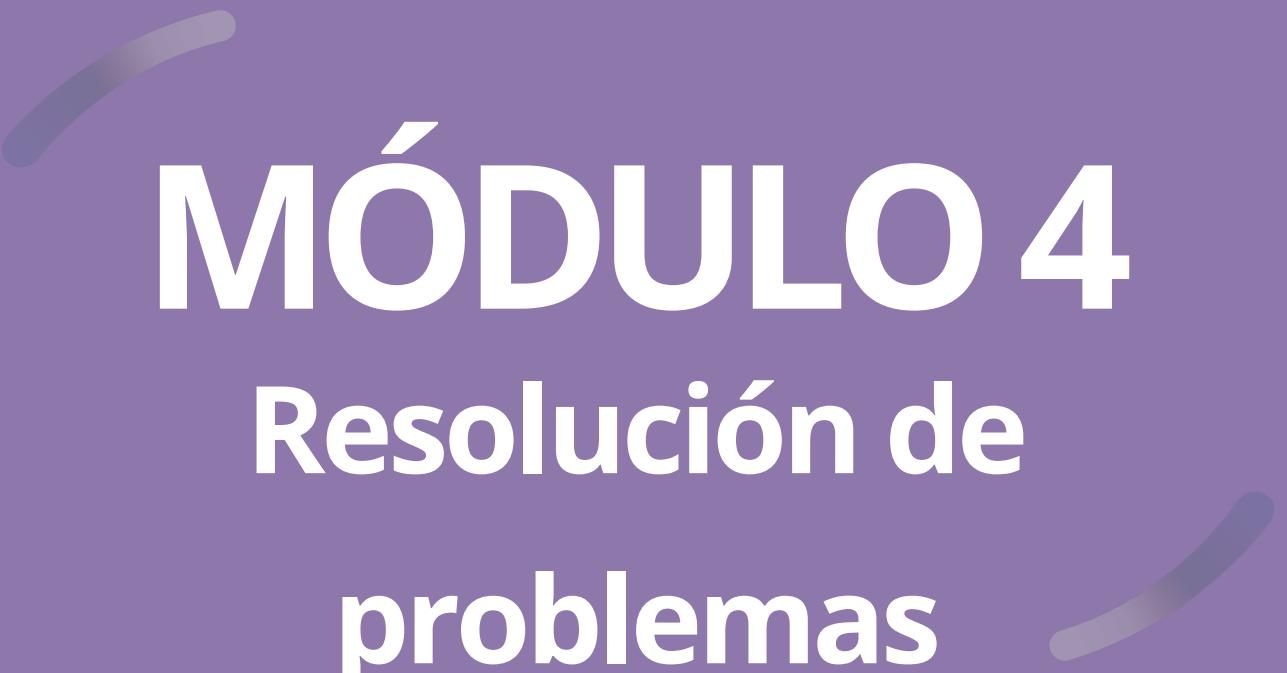
El facilitador proporciona una descripción general de las herramientas seleccionadas (Trello, Google Calendar, Slack).

- Los participantes crean un tablero de proyecto de muestra, programan tareas y practican el uso de funciones de colaboración.
- Los equipos debaten cómo se pueden integrar estas herramientas en su flujo de trabajo diario.

### Materiales necesarios:

- Computadoras portátiles o teléfonos  Acceso a cuentas demo para herramientas inteligentes





# MÓDULO 4

## Resolución de problemas

En este módulo, exploraremos las habilidades y estrategias esenciales necesarias para la resolución eficaz de problemas. En esencia, la resolución de problemas es un proceso cognitivo que implica identificar, analizar y abordar desafíos para encontrar soluciones efectivas. Ya sea superando obstáculos para alcanzar un objetivo o abordando problemas inesperados, la capacidad de resolver problemas es crucial tanto en el ámbito personal como en el profesional. A lo largo de este módulo, examinaremos diversos enfoques, desde el pensamiento analítico y creativo hasta la comprensión de diferentes tipos de problemas y estilos de solución. Los participantes también aprenderán a gestionar problemas en un entorno multicultural y a aplicar técnicas como el método SMART y la planificación estratégica para resolver problemas complejos. Al finalizar este módulo, los participantes comprenderán a fondo la resolución de problemas como una competencia esencial, lo que les proporcionará las herramientas y técnicas necesarias para afrontar los desafíos con confianza y eficacia.

- Definiendo el problema y la solución

---

Definición del problema y la solución

---

Identificación de tipos de problemas y estilos de solución

---

Habilidades de resolución de problemas en un entorno multicultural



# PARTE A: Definición del problema y la solución

La resolución de problemas es una habilidad crucial tanto en el contexto personal como profesional, especialmente al trabajar en entornos diversos y dinámicos. Esta sección explora el proceso de identificar y abordar problemas mediante estrategias prácticas y pensamiento adaptativo. Examina cómo se definen, categorizan y abordan los problemas, e introduce diversos estilos de resolución de problemas que se adaptan a la personalidad y el contexto. También enfatiza la importancia de la conciencia cultural y la comunicación para resolver desafíos eficazmente en entornos multiculturales. Fortalecer estas habilidades empodera a las personas y a los equipos para superar obstáculos, fomentar la innovación y tomar decisiones informadas e inclusivas.



Una de las definiciones más comunes de un problema es que es una cuestión o dificultad que requiere una solución o causa preocupación.

A menudo equiparado con un desafío o una situación difícil, un problema suele percibirse de forma negativa. Sin embargo, podría fácilmente sustituirse por términos más positivos como una aspiración, una meta o una oportunidad, ya que un problema no es un fin en sí mismo; al contrario, pone de relieve una cuestión que debe considerarse en un momento dado.

Es esta consideración la que promoverá luego la comprensión de la situación actual frente a la situación deseada.

Los problemas de cualquier tipo tienen dos características en común: objetivos a alcanzar y obstáculos a evitar. En otras palabras, la resolución de problemas consiste en superar las barreras u obstáculos que impiden el logro de los objetivos.

Una solución es un medio para resolver un problema o afrontar una situación difícil. Existen dos enfoques básicos para definir soluciones:

**Detenerlo:** Soluciona el problema. Esto puede hacerse previniendo su ocurrencia o recurrencia, eliminándolo por completo o reduciéndolo hasta el punto en que ya no se considere un problema.

**Limpiar:** Se centra en los efectos del problema. Se puede tratar el daño, tolerarlo o redirigirlo.

## 1. Identificación de tipos de problemas y estilos de solución

Según Dave Snowden (1999), existen 4 tipos de problemas a los que nos podemos enfrentar y que pueden orientar la solución que debemos buscar:

### Estilos de problemas

**El problema obvio:** la relación entre causa y efecto no solo es clara, sino obvia. Ya se ha resuelto, y de hecho existe una mejor práctica que siempre funciona.

**El problema complejo:** Este dominio se compone de las "incógnitas conocidas". La relación entre causa y efecto requiere análisis o pericia; existen diversas respuestas correctas.

- **El problema complejo:** Este dominio representa las "incógnitas desconocidas". La causa y el efecto solo pueden deducirse en retrospectiva, y no existen respuestas correctas.
- **El problema caótico:** En este ámbito, la causa y el efecto no están claros. Los eventos en este ámbito son demasiado confusos como para esperar una respuesta basada en el conocimiento. Se trata, en esencia, de una crisis. Se recomiendan reacciones rápidas para comprender el problema y definir sus límites.



### Estilos de solución

Existen diferentes estilos de resolución de problemas según la personalidad y la experiencia. Treffinger, D. J. (2007) define los estilos de resolución de problemas como las diferencias individuales en la forma de planificar y llevar a cabo actividades, para obtener claridad, generar ideas y prepararse para la acción.

La disposición natural hacia la gestión del cambio y la resolución de problemas está en parte influenciada por su estado mental, su voluntad de participar y responder a una situación, así como por actitudes relacionadas con la personalidad.

- **Cambio de orientación:** Este estilo de solución representa la manera de responder a un nuevo desafío. En esta dimensión, existen dos estilos principales: el Explorador, que explora nuevos terrenos y busca nuevas soluciones creativas, y el Desarrollador, que prioriza los problemas y las soluciones dentro de la experiencia actual, siguiendo un camino más realista.
- **Estilo de gestión:** El segundo estilo de solución del estilo de resolución de problemas se centra en la gestión de la información, que es en gran medida una dimensión conductual. El tipo externo comparte información sobre el problema, analiza las posibilidades y se basa en las ideas de otros. El tipo interno reflexiona de forma más introspectiva sobre el problema, buscando una solución con sus propios recursos.
- **Estilo de decisión:** El tercer estilo de solución se centra en las preferencias en la toma de decisiones. El "Tipo Persona" considera primero el impacto de las elecciones y decisiones en las reacciones, los sentimientos y el apoyo de los involucrados, con el objetivo de mantener relaciones positivas. El "Tipo Tarea" tiende a ser más lógico y objetivo, y toma decisiones basándose en conclusiones razonadas.



## 2. Habilidades de resolución de problemas en un entorno multicultural

Resolver problemas en un entorno diverso requiere adaptabilidad, conciencia cultural y empatía. Las habilidades clave incluyen:

Escucha activa para comprender diferentes perspectivas,  
Apertura mental para respetar diversos puntos de vista,  
Estrategias de resolución de conflictos para gestionar desacuerdos,  
Comunicación eficaz para garantizar la claridad y la comprensión. Las diferencias culturales pueden influir en la percepción y la solución de los problemas, por lo que la flexibilidad y la sensibilidad son esenciales para encontrar soluciones eficaces.



# Actividad 1: Ejercicio de identificación de problemas: 40-20-10-5

## Objetivo:

Ayudar a los participantes a refinar las definiciones de problemas identificando el problema central mediante una simplificación progresiva.

### 1. Instrucciones:

1. El facilitador pide a los participantes que describan el problema en un máximo de 40 palabras. El problema puede ser propuesto por el facilitador o elegido por los participantes.
2. Luego lo condensan a 20 palabras conservando el significado esencial.
3. Luego lo acortan aún más a 10 palabras, centrándose en los elementos clave.
4. Finalmente, lo reducen a sólo 5 palabras, identificando la causa raíz.
5. A continuación, se produce un debate en grupo para explorar cómo estas cinco palabras resaltan el problema central y las posibles soluciones.

### Materiales necesarios:

- Bloc de notas u hojas de trabajo
- Rotafolio o pizarra para compartir en grupo





# Actividad 2: Ejercicio de generación de soluciones



## Objetivo:

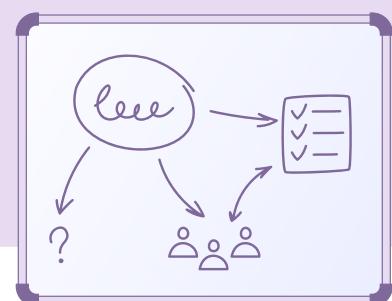
Fomentar la resolución creativa de problemas explorando múltiples soluciones potenciales y perfeccionando ideas mediante la variación iterativa.

### 1. Instrucciones:

2. El facilitador pide a los participantes que generen una lista de 10 ideas para resolver un problema dado.
3. Seleccionan una idea de la lista y piensan en diez variaciones de la misma.
4. De la nueva lista, eligen una idea refinada y crean diez variaciones más.
5. A continuación se produce una discusión en grupo para analizar la evolución de las ideas y identificar las soluciones más prometedoras.

### Materiales necesarios:

- c de notas u hojas de trabajo
- Rotafolio o pizarra para compartir en grupo
- Ejemplos de problemas





## Ejemplos de problemas dados:

(algunos están más relacionados con el trabajo, otros más con la comunidad o con lo social):

**¿Cómo podemos hacer que las reuniones de equipo sean más inclusivas para personas de diferentes orígenes culturales?**

**¿Qué podemos hacer para apoyar a los estudiantes de idiomas en entornos de formación en idiomas mixtos?**

**¿Cómo podemos alentar a más mujeres de origen migrante a asumir roles de liderazgo?**

**¿Cómo podemos generar conciencia sobre los sesgos inconscientes en nuestra organización sin crear una actitud defensiva?**

**¿Cómo podemos promover la colaboración en equipos culturalmente diversos con diferentes hábitos de trabajo y expectativas?**

**¿Cómo puede un centro de formación mejorar la participación de los alumnos con responsabilidades familiares?**

**¿Cómo podemos adaptar los procesos de incorporación para que se ajusten mejor a las personas que no están familiarizadas con la cultura laboral local?**

**¿Cómo podemos hacer que las herramientas de aprendizaje digital sean más accesibles para estudiantes con diferentes antecedentes tecnológicos?**

**¿Cómo podemos motivar a los participantes a dar retroalimentación constructiva a sus compañeros en talleres multiculturales?**



# Actividad 3: Simulación de resolución de problemas multiculturales

## Objetivo:

Desarrollar habilidades de resolución de problemas en un entorno culturalmente diverso.

### 1. Instrucciones:

2. A los participantes se les presenta un escenario de lugar de trabajo que implica diferencias culturales en la toma de decisiones.
3. Trabajan en equipos mixtos culturales para discutir posibles soluciones.
4. Cada equipo presenta sus soluciones, destacando consideraciones culturales.
5. Una discusión facilitada explora cómo las diferentes perspectivas culturales impactan la resolución de problemas.

### Materiales necesarios:

- |   |  |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Portafolio o pizarra digital para presentaciones grupales | <input checked="" type="checkbox"/> Escenarios laborales con elementos multiculturales |
|---|--|





## Lista de escenarios laborales



**Escenario 1:** Suba acaba de ser contratada en un restaurante. En su primer día, llega con un sari. Su jefe le pide que se ponga el uniforme de cocina, pero Mira se niega. No comprende esta obligación y te pregunta al respecto. ¿Qué le dirías?



**Escenario 2:** Nathan contrató a dos argentinos y, para no desorientarlos, decidió no separarlos. Pero los dos argentinos solo se hablaban en español. Nathan terminó separándolos. Los dos argentinos consideran esta decisión injustificada y la están discutiendo contigo. ¿Qué les dirías?



**Escenario 3:** Cuando María estaba trabajando en México, la tienda estaba cerrada desde las 2pm hasta las 4pm.

Aunque había firmado su contrato, no quería trabajar en esas franjas horarias. Su empleador le dio una primera advertencia. Ella no entiende esta decisión y está hablando contigo al respecto. ¿Qué le dirías?



**Escenario 4:** Sofía acaba de llegar a Francia, tras dejar a toda su familia en Túnez, y pasa mucho tiempo llamándolos. Por ello, su empleador ha decidido retirar los teléfonos durante el horario laboral. No cree que esta decisión esté justificada y te lo comenta. ¿Qué le dirías?



**Escenario 5:** Ha pasado una semana desde que Aissatou consiguió su trabajo como asistente administrativa y todos los días llega 30 minutos tarde. Como esto afecta a la empresa, el empleador le ofrece un puesto con menos responsabilidades. A ella le parece inapropiada la propuesta y se lo cuenta. ¿Qué le diría?



**Escenario 6:** Elena, recién llegada a Francia, es recepcionista. En cuanto se lleva bien con un cliente, le pide su número de teléfono. Su jefe le pide que mantenga cierta distancia con los clientes. Ella no entiende esta petición y te lo ha dicho. ¿Qué le dirías?

# PARTE B: Manejo del estrés

Gestionar el estrés y fomentar el bienestar emocional son componentes esenciales de una vida laboral saludable y productiva. Esta sección se centra en comprender la naturaleza del estrés, su impacto en las personas y técnicas prácticas para afrontar las presiones cotidianas. También destaca la importancia de fomentar el bienestar emocional en el entorno laboral mediante una comunicación abierta, cargas de trabajo equilibradas y prácticas de apoyo. Al desarrollar estas habilidades y estrategias, las personas y las organizaciones pueden reducir el agotamiento, mejorar la salud mental y crear entornos laborales más resilientes y positivos.

## 1. Definición de estrés y su impacto

El estrés es la respuesta natural del cuerpo a los desafíos o exigencias, ya sean físicas, emocionales o psicológicas. Puede desencadenarse por la presión laboral, problemas personales o factores ambientales. Si bien el estrés moderado puede mejorar la motivación y el rendimiento, el estrés crónico afecta negativamente tanto la salud mental como la física.

Los efectos del estrés incluyen:

- Impacto físico: dolores de cabeza, fatiga, trastornos del sueño, sistema inmunológico debilitado.
- Impacto emocional: ansiedad, irritabilidad, depresión, cambios de humor.
- Impacto cognitivo: dificultad para concentrarse, problemas de memoria, pensamiento negativo.
- Impacto conductual: síndrome de abstinencia, comer en exceso o en defecto, aumento del consumo de sustancias. Comprender el estrés y su impacto es el primer paso para gestionarlo eficazmente.

## 2. Estrategias de afrontamiento y técnicas de gestión del estrés

La gestión eficaz del estrés implica reconocer los factores estresantes e implementar estrategias de afrontamiento.

Las técnicas clave incluyen:

**Técnicas de atención plena y relajación:** Practicar la meditación, la respiración profunda o el yoga ayuda a reducir los niveles de estrés.

- **Gestión del tiempo:** priorizar tareas, establecer objetivos realistas y tomar descansos pueden prevenir el agotamiento.
- **Actividad física:** El ejercicio regular libera endorfinas, que mejoran el estado de ánimo y reducen el estrés.
- **Apoyo social:** Hablar con amigos, familiares o grupos de apoyo puede brindar alivio emocional.
- **Opciones de estilo de vida saludables:** mantener una dieta equilibrada, dormir lo suficiente y evitar el exceso de cafeína o alcohol pueden ayudar a controlar el estrés de manera eficaz.

Implementar estas estrategias ayuda a mantener un equilibrio saludable y reduce los efectos negativos del estrés.

### 3. Bienestar emocional en el trabajo

El bienestar emocional en el lugar de trabajo es esencial para la productividad y la satisfacción laboral. Las organizaciones y los individuos pueden fomentar un ambiente de trabajo positivo mediante:

- 
- **Fomentar la comunicación abierta:** ofrecer a los empleados una plataforma para expresar sus preocupaciones y buscar apoyo.
  - **Promover el equilibrio entre vida laboral y personal:** fomentar descansos, horarios flexibles y tiempo libre para prevenir el agotamiento.
  - **Reconocer los logros:** reconocer y valorar los esfuerzos de los empleados aumenta la moral.
  - **Proporcionar recursos de salud mental:** acceso a asesoramiento, programas de bienestar y talleres de manejo del estrés.
  - **Crear una cultura de apoyo:** fomentar el trabajo en equipo, el respeto y un ambiente laboral positivo.

Al priorizar el bienestar emocional, las organizaciones pueden mejorar el compromiso de los empleados, reducir la rotación y crear un ambiente de trabajo más saludable.



# Actividad 1: Ejercicio de concientización sobre el estrés



## Objetivo:

Ayudar a los participantes a identificar factores estresantes personales y reconocer sus respuestas físicas y emocionales al estrés.

## Instrucciones:

- Cada participante escribe los tres principales factores que le estresan en el trabajo o en la vida diaria.
- Luego reflexionan sobre cómo cada factor estresante los afecta física, emocional y conductualmente.
- Los participantes comparten estrategias que utilizan actualmente para afrontar el estrés.
- El grupo analiza técnicas adicionales de manejo del estrés que podrían resultar útiles.

## Materiales necesarios:

Papel y bolígrafos

Pizarra o rotafolio para discusión





# Actividad 2: Ejercicio guiado de relajación y respiración



## Objetivo:

Presentar a los participantes técnicas de relajación que pueden ayudar a controlar el estrés.

## Instrucciones:

El facilitador guía a los participantes a través de un breve ejercicio de respiración profunda.

- Los participantes cierran los ojos y se concentran en respiraciones lentes y profundas mientras liberan la tensión de sus cuerpos.
- El ejercicio continúa con una breve visualización, donde los participantes imaginan un entorno pacífico y tranquilo.
- Despues del ejercicio, los participantes discuten cómo se sienten y cómo pueden integrar estas técnicas en sus rutinas diarias.

## Materiales necesarios:

Habitación tranquila

Música suave de fondo (opcional)





## Actividad 3: Reflexión sobre el equilibrio entre la vida laboral y personal



### Objetivo:

Animar a los participantes a evaluar su equilibrio actual entre vida laboral y personal e identificar áreas de mejora.

### Instrucciones:

Los participantes completan una breve autoevaluación sobre su equilibrio entre vida laboral y personal, calificando diferentes aspectos como la carga de trabajo, el tiempo personal y la relajación.

- Identifican un cambio específico que pueden realizar para mejorar el equilibrio (por ejemplo, establecer límites, programar descansos).
- Los participantes discuten sus hallazgos en grupos pequeños y comparten estrategias prácticas.
- La sesión finaliza con el compromiso de implementar un cambio positivo.

### Materiales necesarios:

Hoja de trabajo de autoevaluación

Bolígrafos y papel



# PARTE C: Creación de iniciativas:

Resolver problemas eficazmente requiere más que solo intuición: exige objetivos claros y un plan bien estructurado. Esta sección presenta dos enfoques clave para la resolución de problemas orientada a objetivos: el método SMART y la planificación estratégica. Al establecer objetivos específicos, medibles y con plazos definidos, y seguir un proceso sistemático de implementación y evaluación, las personas y los equipos pueden afrontar los desafíos con mayor claridad y propósito. Estos métodos mejoran la toma de decisiones, optimizan los resultados y promueven el éxito a largo plazo, tanto en el ámbito personal como profesional.

## 1. Método SMART para resolver problemas

El método SMART<sup>5</sup> proporciona un marco estructurado para la resolución de problemas mediante el establecimiento de objetivos claros y alcanzables. SMART significa:

- **Específico:** Definir claramente el problema y el resultado deseado,
- **Medible:** Establecer criterios para seguir el progreso,
- **Alcanzable:** garantizar que la solución sea realista dados los recursos disponibles,
- **Relevante:** Alinearse con objetivos más amplios,
- **Limitado en el tiempo:** Establecer plazos para la resolución.



La aplicación del método SMART garantiza un enfoque estratégico y orientado a objetivos para la resolución de problemas, aumentando la probabilidad de éxito.

<sup>5</sup> Doran, G. T. (1981). Existe una manera inteligente de redactar las metas y objetivos de la gerencia. *Management Review*, 70(11), 35-36.

## 2. Planificación estratégica para alcanzar la solución

La planificación estratégica implica un enfoque gradual para la resolución de problemas, garantizando la eficiencia y la sostenibilidad. El proceso incluye:

- **Evaluación de la situación: análisis del problema, las limitaciones y los recursos disponibles,**
- **Establecer objetivos claros: definir cómo se ve el éxito,**
- **Desarrollar una estrategia: Delinear acciones específicas y priorizar tareas,**
- **Implementar el plan: ejecutar los pasos mientras se gestionan los riesgos,**
- **Evaluación de resultados: medir la efectividad y realizar los ajustes necesarios.**



Este enfoque ayuda a las organizaciones y a las personas a afrontar sistemáticamente los desafíos, lo que conduce a soluciones sostenibles e impactantes.





# Actividad 1: Juego de emparejamiento de objetivos SMART



## Objetivo:

Ayudar a los participantes a diferenciar entre objetivos fuertes y débiles utilizando el marco SMART.

## Instrucciones:

El facilitador proporciona a los participantes una combinación de objetivos fuertes y débiles (impresos en tarjetas). Puede seleccionar algunos de los ejemplos que se enumeran a continuación para abreviar el ejercicio.

- En grupos pequeños, los participantes los clasifican en dos categorías: Objetivos SMART y Objetivos no SMART.
- Los equipos reescriben los objetivos débiles para alinearlos con los criterios SMART.
- El facilitador dirige una discusión sobre por qué los objetivos SMART son más efectivos.

## Materiales necesarios:

Marcadores y portafolios

Tarjetas de objetivos impresas





# Lista de objetivos

## Tarjetas de objetivos SMART (objetivos sólidos)



Objetivo: Hacer ejercicio durante 30 minutos, 5 veces por semana durante los próximos dos meses.

- Por qué es INTELIGENTE: Específico (ejercicio), Medible (30 minutos, 5 veces por semana), Alcanzable, Relevante (objetivo de salud), Limitado en el tiempo (los próximos dos meses).



Objetivo: leer un libro por mes durante los próximos seis meses.

- Por qué es INTELIGENTE: Específico (leer un libro), Medible (uno por mes), Alcanzable, Relevante (aprendizaje y crecimiento personal), Limitado en el tiempo (seis meses).



Objetivo: ahorrar \$500 en los próximos tres meses reservando \$50 por semana.

- Por qué es INTELIGENTE: Específico (ahorra \$500), Medible (\$50 por semana), Alcanzable, Relevante (objetivo financiero), Limitado en el tiempo (tres meses).



Objetivo: aprender 20 palabras nuevas en un idioma extranjero cada semana durante los próximos tres meses.

- Por qué es INTELIGENTE: Específico (aprender nuevas palabras), Medible (20 por semana), Alcanzable, Relevante (objetivo de aprendizaje de idiomas), Limitado en el tiempo (tres meses).



Objetivo: Beber 8 vasos de agua todos los días durante los próximos 30 días.

- Por qué es INTELIGENTE: Específico (beber agua), Medible (8 vasos diarios), Alcanzable, Relevante (objetivo de salud), Limitado en el tiempo (30 días).



Objetivo: Despertarse a las 6:30 a. m. todos los días de la semana.

Durante los próximos dos meses para establecer una rutina matutina.

- Por qué es INTELIGENTE: Específico (levantarse temprano), Medible (6:30 a. m.), Alcanzable, Relevante (mejora de la rutina), Limitado en el tiempo (dos meses).

## Tarjetas de objetivos no SMART (objetivos débiles)



Objetivo: Hacer más ejercicio.

- Por qué es débil: vago: ¿con qué frecuencia y durante cuánto tiempo?



Objetivo: ahorrar dinero.

- Por qué es débil: No hay un monto objetivo ni un plazo definido.





**Objetivo:** aprender un nuevo idioma.

- **Por qué es débil:** No hay detalles sobre cómo o cuándo se medirá el progreso.



**Objetivo:** Despertarse más temprano.

- **Por qué es débil:** No hay un tiempo ni un cronograma establecido para seguir el progreso.



**Objetivo:** beber más agua.

- **Por qué es débil:** No hay una cantidad o frecuencia específica.



**Objetivo:** Pasar más tiempo con la familia.

- **Por qué es débil:** No hay un plan específico sobre con qué frecuencia ni de qué manera.



# Actividad 2: Desafío de presentación de iniciativas



## Objetivo:

Desarrollar y presentar una iniciativa bien estructurada utilizando el pensamiento estratégico.

### • Instrucciones:

- Los participantes intercambian ideas sobre una nueva iniciativa relacionada con su lugar de trabajo o comunidad.
- Crean un discurso breve (2-3 minutos) que describe:
  - El problema o la oportunidad,
  - La solución propuesta (iniciativa),
  - Beneficios y resultados esperados.
- Cada participante o equipo presenta su iniciativa al grupo.
- Un panel (o grupo) proporciona retroalimentación constructiva sobre la viabilidad y el impacto.

### Materiales necesarios:

- Plantilla de estructura de presentación  Temporizador para presentaciones

## ¿Qué se necesita para crear un Pitch?

### ¿Qué es un Pitch?

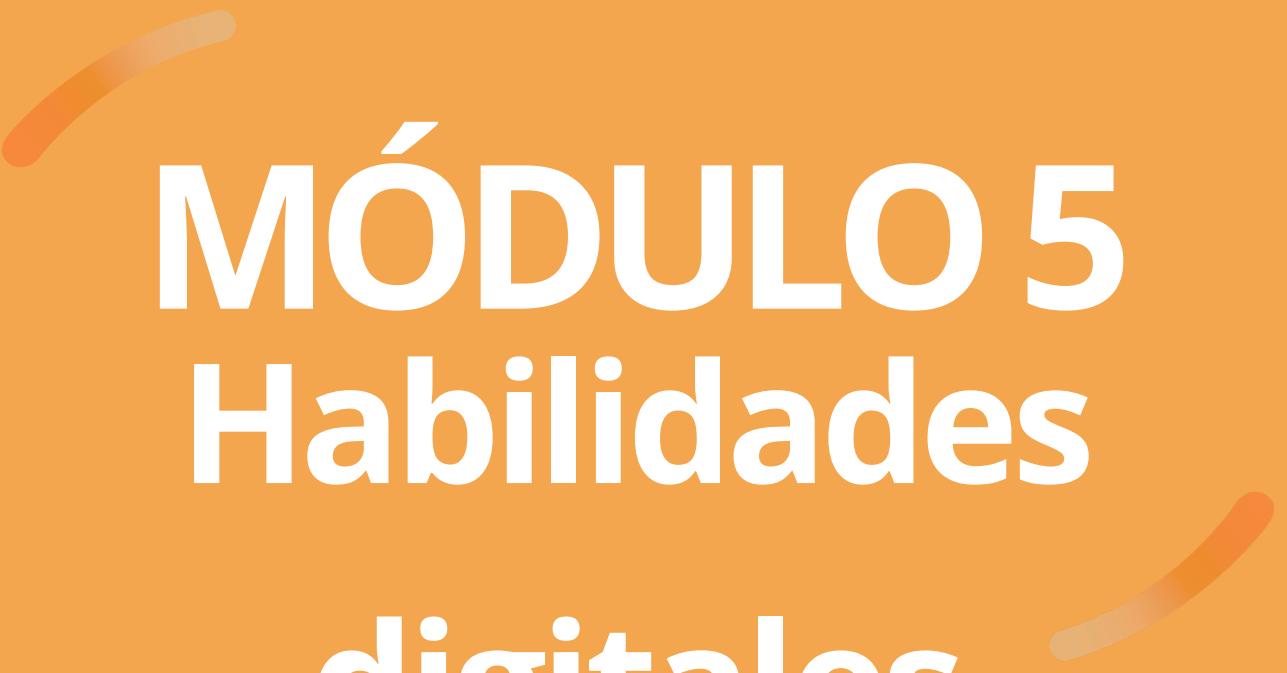
Un discurso es una presentación breve y persuasiva en la que se presenta una idea, un producto, un servicio o a uno mismo, generalmente con el objetivo de generar interés, apoyo o aprobación. Los discursos son comunes en los negocios, las entrevistas de trabajo o en ámbitos creativos como las startups o los medios de comunicación.

### Cómo preparar un discurso:

- Conozca a su audiencia: adapte su mensaje a lo que más les importa.
- Sea claro y conciso: concéntrese en el mensaje clave: qué ofrece y por qué es importante.
- Estructúralo bien: comienza con un gancho, explica el problema o la necesidad, presenta tu solución o valor y termina con un llamado a la acción.
- Entrega de prácticas: la confianza, la claridad y el momento oportuno son importantes.

### Qué tener en cuenta:

- Límite de tiempo (2-3 minutos)
- Lenguaje y tono: Profesional, atractivo y adaptado al contexto.
- Ayudas visuales, si aplica (diapositivas, prototipos, etc.)
- Anticipar preguntas u objeciones



# MÓDULO 5

## Habilidades

# digitales

En el panorama profesional moderno, las habilidades digitales son indispensables para el éxito. A medida que los entornos laborales adoptan cada vez más modelos remotos e híbridos, el dominio de las herramientas digitales de comunicación y colaboración se ha vuelto vital. Este módulo te guiará a través de los fundamentos de la comunicación virtual, la colaboración en línea y la presencia profesional en redes sociales, brindándote los conocimientos y las habilidades necesarias para optimizar tus interacciones digitales. Exploraremos plataformas clave como Zoom, Microsoft Teams, Slack y LinkedIn, profundizando en sus funcionalidades y las mejores prácticas para utilizarlas eficazmente. Además, los participantes aprenderán la importancia de mantener una presencia digital profesional, redactar mensajes claros y concisos, y utilizar asistentes de escritura con inteligencia artificial para optimizar la comunicación. Al finalizar este módulo, estarán bien preparados para desenvolverse en el espacio de trabajo digital con confianza, garantizando una comunicación y colaboración fluidas en cualquier entorno profesional.

- **Herramientas de comunicación digital:**
  - Conceptos básicos de la comunicación virtual (por ejemplo, Zoom, Microsoft Teams, Slack, Notion)
  - Presencia profesional en redes sociales (por ejemplo, optimización de LinkedIn)
  - Herramientas para escribir textos/chats claros y concisos
  - Herramientas de colaboración en línea (por ejemplo, Google Workspace, Trello)



# PARTE A: Herramientas de comunicación digital

En el entorno profesional actual, una comunicación digital eficaz es esencial para la colaboración, la productividad y el networking. Ya sea mediante videoconferencias, mensajería instantánea o plataformas colaborativas, dominar estas herramientas mejora la eficiencia y garantiza una interacción fluida en entornos de trabajo remotos e híbridos. Esta sección ofrece una descripción general de las principales herramientas de comunicación y colaboración digital, sus funcionalidades y las mejores prácticas para optimizar su uso.

## 1. Fundamentos de la comunicación virtual



**Zoom:** permite realizar videoconferencias, compartir pantalla, salas de reuniones, fondos virtuales, alojamiento de seminarios web, chat y grabación de reuniones para reuniones en línea fluidas.



**Microsoft Teams:** ofrece videollamadas, mensajería instantánea, uso compartido de archivos, canales de equipo, asignación de tareas, programación de reuniones e integración profunda con Office 365.



**Slack:** ofrece mensajería instantánea, conversaciones en cadena, integración de aplicaciones de terceros, uso compartido de archivos, reuniones de voz y video y automatización del flujo de trabajo para optimizar la comunicación del equipo.



**Notion:** combina la toma de notas, la gestión de tareas, la edición colaborativa de documentos, la organización de bases de datos y el seguimiento de proyectos para un espacio de trabajo todo en uno.

## 2. Presencia profesional en redes sociales



- **Optimización de LinkedIn:** mejora la marca profesional a través de la optimización del perfil, la creación de redes, las funcionalidades de búsqueda de empleo, el intercambio de contenido, las páginas de la empresa y el acceso a LinkedIn Learning para el desarrollo de habilidades.



### 3. Redacción de textos/chats claros y concisos



Cubre las mejores prácticas para la comunicación digital profesional, incluida la estructuración de mensajes para lograr claridad, mantener un tono apropiado, evitar malentendidos y aprovechar los asistentes de escritura impulsados por inteligencia artificial como Grammarly y ChatGPT.

### 4. Herramientas de colaboración en línea



Google Workspace (Docs, Sheets, Slides, Drive, Meet): facilita la colaboración de documentos en tiempo real, el almacenamiento en la nube, las reuniones de video, los calendarios compartidos y la integración de correo electrónico.



Trello: utiliza la gestión visual de proyectos con tableros Kanban, asignaciones de tareas, fechas de vencimiento, seguimiento del progreso y automatización (Butler) para mejorar los flujos de trabajo del equipo.

### 5. Pros y contras de las herramientas de comunicación digital

#### Herramientas de comunicación virtual (Zoom, Microsoft Teams, Slack, Notion)

| Herramienta   | Ventajas   | Contras  |
|---|--|--|
| <b>Zoom</b><br>            | <ul style="list-style-type: none"><li>Videoconferencias y audioconferencias de alta calidad</li><li>Salas de reuniones para debates grupales</li><li>Funciones de grabación y uso compartido de pantalla</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>La versión gratuita tiene límites de tiempo.</li><li>Puede consumir mucho ancho de banda</li><li>Preocupaciones de seguridad (Zoombombing)</li></ul> |
| <b>Microsoft teams</b><br> | <ul style="list-style-type: none"><li>Integración perfecta con Office 365</li><li>Intercambio de archivos y colaboración robustos</li><li>Notas de reuniones y chat persistentes</li></ul>                         | <ul style="list-style-type: none"><li>Puede ser complejo para principiantes.</li><li>Rendimiento más lento con equipos grandes</li><li>Las notificaciones pueden ser abrumadoras</li></ul> |

| Herramienta  | Ventajas  | Contras   |
|--|---|---|
| <b>Slack</b><br>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación organizada a través de canales</li> <li>• Integración con aplicaciones de terceros</li> <li>• Función de búsqueda y mensajería rápida en tiempo real</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El plan gratuito limita el historial de mensajes</li> <li>• Puede resultar una distracción (demasiadas notificaciones)</li> <li>• Menos estructurado para la documentación formal</li> </ul> |
| <b>Notion</b><br> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Flexible para tomar notas y gestionar proyectos</li> <li>• Altamente personalizable</li> <li>• Funcionalidad de base de datos para usuarios avanzados</li> </ul>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Puede resultar abrumador para los nuevos usuarios.</li> <li>• Sin comunicación de video/audio incorporada</li> <li>• La funcionalidad sin conexión es limitada</li> </ul>                    |

## Redes sociales profesionales (LinkedIn)

| Herramienta  | Ventajas   | Contras   |
|--|--|---|
| <b>LinkedIn</b><br> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ideal para establecer contactos y buscar empleo.</li> <li>• Marca profesional y compartición de contenido</li> <li>• Recursos de aprendizaje (LinkedIn Learning)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El plan gratuito limita el historial de mensajes</li> <li>• Puede resultar una distracción (demasiadas notificaciones)</li> <li>• Menos estructurado para la documentación formal</li> </ul> |



| Herramienta   | Ventajas  | Contras  |
|---|---|--|
| <b>ChatGPT</b><br> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayuda con la redacción y edición de contenido.</li> <li>• Puede resumir o aclarar textos complejos.</li> <li>• Ahorra tiempo para la mensajería rutinaria</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Puede que no siempre interprete el contexto con precisión</li> <li>• Requiere revisión manual para comunicaciones críticas</li> <li>• Puede carecer de tono y matices humanos.</li> </ul> |

### Redes sociales profesionales (LinkedIn)

| Herramienta  | Ventajas   | Contras   |
|--|--|---|
| <b>Espacio de trabajo de Google</b><br> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaboración en tiempo real en documentos</li> <li>• Basado en la nube, accesible desde cualquier lugar</li> <li>• Integración perfecta con Gmail y Calendario</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preocupaciones sobre la privacidad con el almacenamiento en la nube</li> <li>• Funcionalidad sin conexión limitada</li> <li>• Puede saturarse con demasiados archivos compartidos</li> </ul> |
| <b>Trello</b><br>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de proyectos sencilla y visual</li> <li>• Flujos de trabajo personalizables y automatización</li> <li>• Plan gratuito disponible con funciones básicas</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Puede volverse caótico con proyectos grandes.</li> <li>• Herramientas de informes y análisis limitadas</li> <li>• No es ideal para el seguimiento de proyectos complejos</li> </ul>          |



Cada herramienta tiene un propósito único y su eficacia depende de las necesidades específicas del equipo o del individuo.



# Actividad 1: Mapeo de nuestras habilidades digitales: evaluación de necesidades individuales y grupales



## Objetivo:

Ayudar a los participantes a identificar sus propias fortalezas y brechas en habilidades digitales, evaluar las competencias colectivas del grupo y reconocer áreas de desarrollo tanto a nivel individual como de equipo.

## Instrucciones:

### 1. Autoevaluación individual (10-15 minutos)

- Proporcionar a cada participante un formulario de autoevaluación de habilidades digitales.
- Incluya categorías como:
- Uso básico de la computadora
- Navegación por Internet
- Herramientas de correo electrónico y comunicación (por ejemplo, Teams, Zoom)
- Almacenamiento y colaboración en la nube (por ejemplo, Google Drive, SharePoint)
- Software de oficina (por ejemplo, Word, Excel, PowerPoint)
- Seguridad y privacidad digital
- Uso de herramientas o plataformas específicas de la industria
- Pídale a los participantes que califiquen su confianza en cada habilidad en una escala (por ejemplo, 1 = Nada seguro, 5 = Mucha confianza).

### 2. Emparejar y compartir (10 minutos)

- En parejas, los participantes discuten brevemente un área en la que se sienten fuertes y otra en la que les gustaría mejorar.
- Esto crea conciencia entre los pares y desestigmatiza las necesidades de aprendizaje.



### 3. Mapeo grupal (15 minutos)

Cree un "mapa de habilidades" visual de gran tamaño (por ejemplo, en una pizarra, un póster o un tablero virtual como Miro).

Pida a los voluntarios que marquen las áreas de fortaleza y las áreas que necesitan desarrollo para el grupo en su conjunto basándose en debates en parejas.

Conversar:

¿Dónde tenemos fortalezas colectivas?

¿Dónde están los huecos?

¿Hay expertos internos que puedan ayudar a otros?



### 4. Reflexión y próximos pasos (10 minutos)

- Facilitar una breve discusión:
- ¿Qué habilidades individuales te gustaría desarrollar primero?
- ¿Qué necesita mejorar el grupo para trabajar más eficientemente en conjunto?
- ¿Qué apoyo o recursos podrían ayudar?
- Opcionalmente, recopilar las autoevaluaciones para analizar de forma anónima las necesidades generales de formación.

#### Materiales necesarios:

- Formularios de autoevaluación impresos o digitales
- Bolígrafos o dispositivos digitales
- Minutero
- Póster grande, pizarra o tablero colaborativo en línea
- Pegatinas o marcadores para mapeo grupal





# Actividad 2: Simulación eficaz de reuniones virtuales



## Objetivo:

Para ayudar a los participantes a practicar y mejorar sus habilidades de comunicación virtual utilizando Zoom o Microsoft Teams.

## Instrucciones:

Divida a los participantes en grupos pequeños y asigne a cada grupo una plataforma de reunión virtual (Zoom, Microsoft Teams o Slack Huddles).

- Cada grupo prepara y lleva a cabo una reunión virtual de 10 minutos, asegurándose de que:
- Establecer una agenda clara
- Utilice funciones de colaboración o de compartir pantalla.
- Asignar roles (moderador, tomador de notas, presentador).
- Despues de las reuniones, los participantes brindan comentarios sobre la claridad de la comunicación, el compromiso y la eficacia técnica.
- Discuta las mejores prácticas para reuniones virtuales profesionales.

## Materiales necesarias:

- Computadoras con acceso a internet.
- Acceso a Zoom, Microsoft Teams o Slack.
- Plantillas de muestra de agenda de reuniones.





# Actividad 3: Optimización del perfil de LinkedIn



## Objetivo:

Enseñar a los participantes cómo crear y optimizar un perfil profesional de LinkedIn para establecer contactos y obtener oportunidades laborales.

## Instrucciones:

- Los participantes revisan su perfil actual de LinkedIn (o crean uno si no tienen uno).
- Siguen una lista de verificación para mejorar su perfil, que incluye:
  - Actualizando su titular y resumen.
  - Añadiendo habilidades y experiencias relevantes.
    - Personalizar su URL de LinkedIn.
  - Interactuar con contenidos relacionados con la industria.
  - En parejas, los participantes revisan los perfiles de los demás y brindan comentarios constructivos.
  - A continuación se celebra un debate en grupo sobre cómo aprovechar LinkedIn para establecer contactos y crecer profesionalmente.

## Materiales necesarios

- Acceso a Internet y cuentas de LinkedIn.
- Lista de verificación de optimización de LinkedIn.





# Actividad 4: Creación y optimización rápidas para herramientas de IA



## Objetivo:

Ayudar a los participantes a comprender cómo escribir indicaciones efectivas para herramientas de IA (como ChatGPT), evaluar sus resultados y mejorar la comunicación mediante pruebas iterativas de indicaciones.

## Instrucciones:

- Los participantes reciben una breve introducción sobre cómo la IA responde a diferentes tipos de indicaciones (por ejemplo, vagas vs. específicas, estructuradas vs. abiertas).
- Cada participante elige una tarea del mundo real (por ejemplo, redactar un correo electrónico, resumir un texto, generar ideas o reformular una biografía de LinkedIn).
- Paso 1: Indicación inicial: los participantes escriben una primera indicación para completar la tarea elegida utilizando ChatGPT (u otra herramienta de IA).
- Paso 2 – Revisión de resultados: Revisan la respuesta de la IA en función de:
  - Claridad y relevancia
  - Tono y pertinencia
  - Integridad y creatividad
- Paso 3 – Ronda de optimización 1: Los participantes reescriben la solicitud para que sea más específica o estructurada, en función de lo que faltaba o estaba fuera de lugar en el primer resultado.
- (opcional) Paso 4 – Ronda de optimización 2: Prueban una tercera versión, intentando refinrar aún más el tono, el contexto o la claridad.
- Revisión por pares: en parejas o grupos pequeños, los participantes comparan los resultados antes y después y brindan comentarios sobre qué indicaciones funcionaron mejor y por qué.
- Discusión en grupo: Reflexionar juntos sobre:
  - Cuándo son útiles los resultados de la IA
  - Cuando se necesita precaución (por ejemplo, comunicación sensible o crítica, confiabilidad...)

## Materiales necesarios:

- Acceso a Internet y ChatGPT (o herramienta de IA similar)
- Hoja de consejos sobre “Instrucción inteligente” (con ejemplos de indicaciones débiles y fuertes)
- Hoja de trabajo de reflexión: Indicación – Resultado – Retroalimentación – Indicación optimizada



# PARTE B: Habilidades TIC

En la era digital actual, dominar la tecnología va mucho más allá de las habilidades informáticas básicas. Esta sección explora áreas esenciales de la competencia digital, como la alfabetización en información y datos, la creación de contenido digital, el protocolo de comunicación en línea, la ciberseguridad y el uso responsable de las herramientas de IA. Desarrollar estas habilidades permite a las personas desenvolverse en entornos digitales con confianza y ética, comunicarse eficazmente, proteger su identidad en línea y tomar decisiones informadas. El dominio de estas áreas no solo mejora el rendimiento profesional, sino que también promueve el bienestar digital en un mundo cada vez más conectado.

## 1. Alfabetización informativa y de datos

La alfabetización informativa y de datos se refiere a la capacidad de localizar, evaluar y utilizar información digital de forma eficaz y responsable. Esto incluye:

- Entender cómo buscar información confiable en línea.
- Evaluar la credibilidad y exactitud de las fuentes.
- Gestionar y organizar datos digitales de forma segura.
- Evitar la desinformación mediante referencias cruzadas de múltiples fuentes.

Desarrollar sólidas habilidades de alfabetización informativa ayuda a las personas a tomar decisiones informadas y evitar los riesgos asociados con la desinformación digital.

## 2. Creación de contenido digital

La creación de contenido digital implica producir y compartir diversos tipos de medios digitales, como texto, imágenes, audio y vídeo. Los aspectos clave incluyen:

- Utilizando herramientas de software para procesamiento de texto, diseño gráfico, edición de vídeo y desarrollo de sitios web.
- Comprender las leyes de derechos de autor, las licencias creative commons y el intercambio ético de contenido.
- Adaptar el contenido para diferentes plataformas en línea manteniendo la accesibilidad y la inclusión.



El contenido digital bien elaborado mejora la comunicación, la marca y el intercambio de conocimientos tanto en entornos personales como profesionales.

### 3. Netiqueta y etiqueta de comunicación eficaz en línea

La netiqueta (etiqueta de internet) se refiere al comportamiento respetuoso y apropiado en la comunicación digital. Los principios de una comunicación en línea eficaz incluyen:

- Utilizar un lenguaje claro y profesional en correos electrónicos, chats y redes sociales.
- Respetar la privacidad de los demás y evitar el acoso o bullying cibernético.
- Seguir las pautas para las reuniones virtuales, como silenciar los micrófonos cuando no se habla y ser puntual.

La etiqueta en línea adecuada fomenta interacciones productivas y evita malentendidos en los espacios digitales.

### 4. Seguridad en línea: amenazas y medidas de protección

La seguridad en línea abarca prácticas para proteger los datos personales y las identidades digitales. Entre las amenazas más comunes se incluyen:



- **Ataques de phishing:** el phishing es un ciberataque en el que los atacantes se hacen pasar por fuentes legítimas (como bancos, plataformas de redes sociales o colegas) para engañar a las personas para que proporcionen información confidencial, como contraseñas, detalles de tarjetas de crédito o datos personales.



- **Malware:** El malware (abreviatura de «software malicioso») es cualquier software diseñado para dañar, explotar o inutilizar computadoras, redes o dispositivos. Tipos comunes de malware:
  - **Virus:** se adhieren a archivos legítimos y se propagan cuando se ejecutan.
  - **Troyanos:** se disfrazan de software legítimo pero contienen funciones dañinas.
  - **Ransomware:** cifra archivos y exige un pago para descifrarlos.
  - **Spyware:** Recopila datos personales de forma secreta sin el conocimiento del usuario.





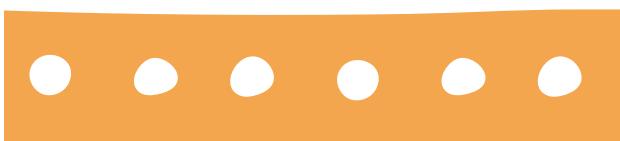
- **Robo de identidad:** El robo de identidad ocurre cuando alguien roba la información personal de otra persona para cometer fraude u otros delitos.

- Las medidas de protección incluyen:
- Usar contraseñas seguras y habilitar la autenticación de dos factores.
- Actualizar periódicamente el software y evitar enlaces o descargas sospechosas.
- Ser cauteloso al compartir información personal en línea.

Al practicar medidas de ciberseguridad, las personas pueden proteger su presencia digital.

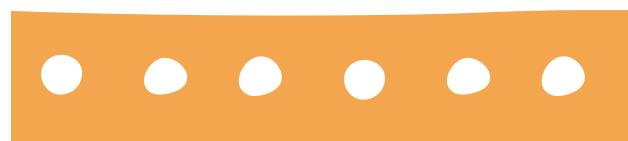
## 5. Herramientas de IA: ventajas y desventajas

Las herramientas de Inteligencia Artificial (IA) mejoran la eficiencia en diversas tareas digitales, pero también presentan desafíos.



### Las principales ventajas incluyen:

- Automatizar tareas repetitivas, aumentando la productividad.
- Mejorar el análisis de datos y la toma de decisiones.
- Personalizar las experiencias de usuario en marketing y servicio al cliente.



### Sin embargo, los desafíos incluyen:

- Sesgo en los algoritmos de IA que conduce a resultados injustos.
- Preocupaciones sobre la privacidad debido a la recopilación y vigilancia de datos.
- Posible desplazamiento de puestos de trabajo en determinadas industrias.

Comprender los beneficios y las limitaciones de la IA permite un uso responsable e informado.





# Actividad 1: Cómo identificar información confiable en línea

## Objetivo:

Ayudar a los participantes a evaluar fuentes en línea e identificar información confiable.

### • Instrucciones:

- A los participantes se les proporciona una combinación de artículos o sitios web creíbles y no creíbles.
- Los analizan utilizando una lista de verificación de factores de credibilidad (por ejemplo, experiencia del autor, fecha de publicación, autoridad del dominio).
- Discusión grupal sobre la identificación de información errónea y las mejores prácticas para verificar contenido en línea.

### Materiales necesarios:

- Artículos/sitios web de muestra.
- Folletos de listas de verificación de credibilidad.





# Actividad 2: Creación de una pieza de contenido digital



## Objetivo:

Practicar la creación de contenidos digitales utilizando diversas herramientas.

- **Instrucciones:**
- Los participantes seleccionan un tema y eligen un formato digital (por ejemplo, publicación de blog, infografía, video corto).
- Utilizan herramientas digitales para diseñar y crear sus contenidos.
- Los participantes presentan su trabajo y reciben retroalimentación sobre la claridad, la creatividad y las consideraciones éticas.

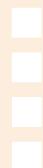
## Materiales necesarios:

- Portátiles con software de creación de contenidos.
- Acceso a Internet para investigación.





# Actividad 3: Desafío de concientización sobre ciberseguridad



## Objetivo:

Para mejorar la conciencia sobre las amenazas en línea y las medidas de protección.

### • Instrucciones:

- A los participantes se les presentan escenarios de ciberseguridad de la vida real (por ejemplo, correos electrónicos de phishing, contraseñas débiles).
- Discuten los riesgos potenciales y sugieren medidas preventivas.
- El facilitador proporciona conclusiones clave sobre cómo mantener la seguridad en línea.

### Materiales necesarios:

- Lista de verificación de buenas prácticas de seguridad en línea. Internet.
- Ejemplos de correos electrónicos de phishing y escenarios de ciberseguridad.





# Lista de escenarios laborales

## Escenarios de correo electrónico de phishing (personal y profesional)



- 1. Alerta bancaria falsa (personal)
- Asunto: "Urgente: Transacción sospechosa detectada. ¡Verifique su cuenta!"
- Mensaje: Reclama actividad no autorizada en su cuenta bancaria y le solicita que haga clic en un enlace para verificar los detalles.
- Banderas rojas: saludo genérico ("Estimado cliente"), tono urgente, enlace sospechoso, errores ortográficos.
- Medida preventiva: Nunca haga clic en enlaces incluidos en correos electrónicos; vaya directamente al sitio web oficial del banco.



- 2. Fraude del CEO/Correo electrónico empresarial comprometido (Profesional)
- Asunto: "Acción inmediata requerida: Solicitud de transferencia de fondos"
- Mensaje: Parece ser del director ejecutivo o del departamento de finanzas, solicitando una transferencia bancaria urgente.
- Banderas rojas: correo electrónico del remitente ligeramente modificado, urgencia, solicita una acción confidencial.
- Medida preventiva: Verifique cualquier solicitud financiera inusual llamando directamente a la persona.



- 3. Problema con el pago falso del servicio de streaming (personal)
- Asunto: "Pago de Netflix fallido. ¡Actualice su información de facturación ahora!"
- Mensaje: Afirma que su suscripción será cancelada a menos que actualice sus detalles de pago.
- Banderas rojas: dominio de correo electrónico no oficial, saludo genérico, urgencia, enlace de pago falso.
- Medida preventiva: Inicie sesión en su cuenta a través del sitio oficial, no desde enlaces de correo electrónico.



- 4. Correo electrónico de trabajo comprometido (Profesional)
- Asunto: "Su contraseña expirará pronto. Restablezcala ahora para evitar el bloqueo".
- Mensaje: Parece provenir del soporte de TI y solicita un restablecimiento urgente de contraseña a través de un enlace proporcionado.
- Banderas rojas: el enlace dirige a una página de inicio de sesión falsa, sensación de urgencia.
- Medida preventiva: Siempre verifique directamente con el soporte de TI antes de restablecer las contraseñas.

- 5. Hackeo de cuentas de redes sociales (personal)
- Asunto: "Te han etiquetado en una publicación. Haz clic para verla".
- Mensaje: Contiene un enlace a una página de inicio de sesión falsa para Facebook, Instagram o Twitter.
- Banderas rojas: remitente desconocido, alerta de actividad inusual, URL engañosas.
- Medida preventiva: Verificar la identidad del remitente, iniciar sesión sólo a través del sitio oficial.

## Escenarios de correo electrónico de phishing (personal y profesional)

- 6. Uso de contraseñas débiles (tanto personales como profesionales)
- Escenario: Un empleado usa "Contraseña123" tanto para su correo electrónico laboral como para el personal. Su correo electrónico es pirateado, exponiendo información personal y de la empresa.
- Banderas rojas: contraseñas simples, la misma contraseña utilizada en todas las plataformas.
- Medida preventiva: Use contraseñas únicas y seguras para las diferentes cuentas. Active la autenticación multifactor (MFA).

- 7. Ataque a Wi-Fi público (personal)
- Escenario: Una persona se conecta a una red wifi gratuita en un aeropuerto e inicia sesión en su cuenta bancaria en línea. Un hacker en la misma red roba sus credenciales de inicio de sesión.
- Banderas rojas: red no segura, inicio de sesión en cuentas confidenciales en redes Wi-Fi públicas.
- Medida preventiva: Evite el Wi-Fi público para transacciones sensibles o utilice una VPN.

- 8. Ataque de ransomware en un portátil de la empresa (Profesional)
- Escenario: Un trabajador remoto descarga un archivo adjunto en un correo electrónico titulado "Project Proposal.docx", que contiene ransomware que bloquea todos los archivos de la empresa.
- Banderas rojas: archivo adjunto inesperado, remitente desconocido, urgencia en el mensaje de correo electrónico.
- Medida preventiva: Nunca abra archivos adjuntos de fuentes desconocidas; asegúrese de tener instalado un antivirus y copias de seguridad.

- 9. Llamada fraudulenta de soporte técnico (personal)
- Escenario: Una persona recibe una llamada del "Soporte técnico de Microsoft" diciendo que su computadora está infectada y que necesita instalar un software de acceso remoto.
- Banderas rojas: la persona que llama insiste en el acceso remoto y exige un pago para "solucionar" el problema.
- Medida preventiva: Microsoft y Apple nunca llaman sin ser solicitados. Cuelgue y verifique a través del sitio web oficial.



- 10. Correo electrónico interno falso de RR. HH. (profesional)
- Asunto: "Evaluación Anual del Desempeño – Acción Requerida"
- Mensaje: Parece ser de Recursos Humanos y pide a los empleados que hagan clic en un enlace para revisar su evaluación. El enlace lleva a una página de inicio de sesión falsa que roba credenciales.
- Banderas rojas: urgencia, correo electrónico del remitente ligeramente diferente, mensaje genérico de RR.HH.
- Medida preventiva: Confirme directamente con RRHH antes de hacer clic en cualquier enlace.

# MÓDULO 6

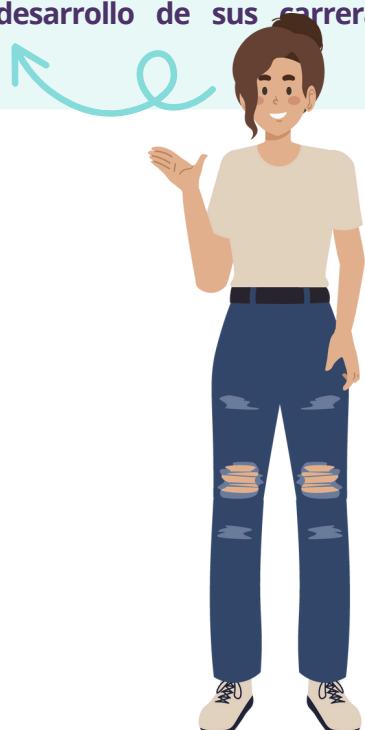
Habilidades relacionadas  
con la búsqueda de empleo  
y técnicas de auto-marca

Habilidades Relacionadas con la Búsqueda de Empleo y Técnicas de Auto-Marca está diseñado para brindar a las mujeres de origen migrante herramientas y estrategias esenciales para desenvolverse en el mercado laboral. A diferencia de los módulos anteriores, que se centraban en conocimientos teóricos, esta sección ofrece recomendaciones prácticas para abordar los desafíos específicos de las mujeres de origen migrante, como las barreras lingüísticas, los procesos de búsqueda de empleo desconocidos y las redes profesionales limitadas. El objetivo es capacitar a las participantes para que muestren eficazmente sus habilidades, se preparen para entrevistas de trabajo y forjen su marca personal. A través de consejos claros y prácticos, este módulo guía a los educadores de adultos en la adaptación del contenido para satisfacer las necesidades específicas de su grupo objetivo, ya sea en sesiones de coaching individuales o en talleres grupales. Al utilizar las estrategias aquí presentadas, las mujeres de origen migrante pueden incorporarse con confianza al mercado laboral y alcanzar sus aspiraciones profesionales.

## Introducción

**A diferencia de los módulos anteriores, que incluían una parte teórica y una práctica, esta sección ofrece recomendaciones prácticas diseñadas específicamente para mujeres de origen migrante que se incorporan al mercado laboral. Estas recomendaciones buscan abordar desafíos comunes como las barreras lingüísticas, los procesos de búsqueda de empleo desconocidos y las redes profesionales limitadas.**

**Cada educador de adultos puede adaptar y personalizar esta sección según las necesidades específicas de su grupo objetivo. Las estrategias presentadas aquí pueden ajustarse según el nivel de habilidades, los antecedentes culturales y las aspiraciones profesionales de los participantes. Ya sea en una sesión de coaching individual o en un taller grupal, estas directrices sirven como una base flexible para apoyar a las mujeres de origen migrante en el desarrollo de sus carreras profesionales con confianza.**



# PARTE A: Creación de CV y portafolios

## Recomendaciones prácticas:

1

Use un lenguaje sencillo y claro: Las mujeres de origen migrante pueden tener distintos niveles de dominio del idioma local. Anímelas a usar declaraciones concisas y prácticas en sus CV.

2

Resalte las habilidades transferibles: muchos participantes pueden tener experiencia informal o voluntaria que muestre habilidades valiosas (por ejemplo, trabajo en equipo, organización, adaptabilidad).

3

Proporciona ejemplos de CV visuales: herramientas como Canva ofrecen plantillas simples que son fáciles de usar para aquellos que no están familiarizados con el formato de CV tradicional. • Fomenta el uso de portafolios digitales: incluso para campos no técnicos, plataformas como LinkedIn o blogs personales pueden ayudar a mostrar logros y proyectos personales.

4

Ofrecer asistencia en la traducción: si es necesario, brindar apoyo para traducir títulos de trabajos y calificaciones anteriores para alinearlos con los estándares del mercado laboral local.

### CONSEJO PARA EDUCADORES:

Organice una

Taller de elaboración de CV donde los participantes trabajan juntos para crear y perfeccionar sus currículums con el apoyo de compañeros y mentores.





## **Lista de verificación de retroalimentación de revisión por pares:**

### **Información básica**

- ¿La información de contacto es clara y completa (nombre, correo electrónico, teléfono, ubicación)?
- ¿Existen datos personales innecesarios (por ejemplo, estado civil, edad) que podrían eliminarse?

### **Resumen profesional**

- ¿Hay un breve resumen o objetivo en la parte superior?
- ¿Expresa claramente habilidades, objetivos o valores relevantes para el trabajo deseado?

### **Experiencia y Habilidades**

- ¿Las experiencias laborales (formales o informales) se describen utilizando verbos de acción (por ejemplo, organizado, apoyado, gestionado)?
- ¿Se destacan las habilidades transferibles (por ejemplo, comunicación, resolución de problemas, trabajo en equipo)?
- ¿Son las fechas y los títulos de los puestos claros y coherentes?
- ¿Se explican positivamente las lagunas en la experiencia?

### **Educación y certificaciones**

- ¿Están claramente enumerados y traducidos (si es necesario) los títulos o programas de capacitación?
- ¿Se mencionan equivalentes o reconocimientos locales (si corresponde)?

### **Portafolio digital / Enlaces (si se incluyen)**

- ¿Funcionan los enlaces a LinkedIn, sitios web personales o portafolios?
- ¿Reflejan la identidad profesional del participante (tono, elementos visuales, lenguaje)?



## Idioma y formato

- ¿El lenguaje es sencillo, claro y libre de errores gramaticales u ortográficos?
- ¿Es fácil seguir el diseño (títulos, viñetas, fuente uniforme)?
- ¿El CV cabe en 1 o 2 páginas?



## Impresión general

- ¿El CV está adaptado a un trabajo o campo específico?
- ¿El CV se siente auténtico y seguro?
- ¿Cuál es una fortaleza de este CV/portafolio?
- ¿Cuál es una sugerencia para mejorar?

# PARTE B: Preparación para la entrevista de trabajo

## Recomendaciones prácticas:

1

Enseñe las expectativas culturales en las entrevistas: Algunas mujeres de origen migrante pueden provenir de entornos donde la autopromoción no es común. Los juegos de rol pueden ayudarlas a practicar cómo hablar con confianza sobre sus habilidades.

2

Fomente la narración de historias utilizando el método STAR: desglosar las respuestas para que estén estructuradas y sean más fáciles de seguir.

- S – Situación: Describe el contexto o los antecedentes de un ejemplo específico (por ejemplo, dónde estabas trabajando, cuál era el desafío).
- T – Tarea: Explique su responsabilidad o el objetivo por el cual estaba trabajando.
- A – Acción: Describe los pasos que seguiste para abordar la tarea o el desafío. Céntrate en tus contribuciones.
- R – Resultado: Comparte el resultado de tus acciones, idealmente con un resultado positivo o lo que aprendiste.

*Ejemplo: Cuéntame sobre una ocasión en la que trabajaste en equipo.*

- *Situación: "En una ONG local organizamos una colecta comunitaria de alimentos".*
- *Tarea: "Yo era responsable de coordinar a los voluntarios".*
- *Acción: "Creé un cronograma, asigné roles y mantuve a todos informados a través de WhatsApp".*
- *Resultado: "Recolestamos alimentos para más de 150 familias, y varios voluntarios comentaron que fue una de las campañas más organizadas en las que habían participado".*

3

*Proporcione frases y vocabulario comunes en entrevistas: ofrezca una lista de preguntas de entrevistas utilizadas con frecuencia y ayude a los participantes a elaborar respuestas utilizando un lenguaje simple y profesional.*

4

Practique la comunicación no verbal:

- Mantener el contacto visual (si es culturalmente apropiado).
- Utilice un apretón de manos firme pero educado.
- Trabajar el tono y la claridad en las respuestas verbales.

5

Abordar posibles sesgos o lagunas en la experiencia laboral: ayudar a los participantes a enmarcar las lagunas profesionales de manera positiva enfatizando las habilidades adquiridas a través del cuidado, el voluntariado o el trabajo informal.

6

Simular entrevistas reales: Realice entrevistas simuladas utilizando puestos de trabajo reales.

descripciones para ayudarlos a sentirse preparados para situaciones de contratación reales.

**CONSEJO:**

Graba entrevistas de práctica para que los participantes puedan revisar su lenguaje corporal, tono...



# PARTE C: Herramientas y estrategias de networking

## Recomendaciones prácticas:

1

Explique la importancia de establecer contactos: Muchas mujeres de origen migrante podrían no estar familiarizadas con la cultura de las redes de contactos. Enfatice que muchos empleos se encuentran a través de contactos personales, en lugar de solicitudes directas.

2

- Guíalos en la creación de un perfil de LinkedIn:
- Utilice una fotografía clara y profesional (los educadores pueden organizar una sesión de fotografías si es posible).
- Escriba un resumen simple pero impactante enfatizando las fortalezas.
- Muéstrelas algunos ejemplos de cuentas de LinkedIn y cómo conectarse con reclutadores y profesionales en su campo.

3

- Fomentar la participación en grupos comunitarios y profesionales: sugerir grupos de redes de mujeres, reuniones específicas de la industria y ferias profesionales locales donde puedan conocer a posibles empleadores.

4

- Enseñe a crear redes de contactos seguras y estratégicas: Algunos participantes pueden dudar en contactar con desconocidos. Ofrezca ejemplos de mensajes de networking que puedan usar al conectar con personas en línea.

5

Fomentar la confianza al hablar de sí mismos: muchos pueden restar importancia a su experiencia; fomente la autodefensa y la autorrepresentación positiva.

### CONSEJO PARA EDUCADORES:

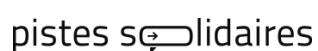
Organice sesiones de networking entre pares donde los participantes practiquen cómo presentarse e intercambiar experiencias profesionales.





Funded by  
the European Union

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados son, sin embargo, responsabilidad exclusiva del/de los autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea ni los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA se hacen responsables de ellas.





Empower  
Her