

Solucionario Manual

FC0011:
**Soft skills en
procesos de
selección de
recursos humanos en
las empresas**

SOLUCIONES

Actividades

Test de Repaso

Soluciones Actividades

Tema 1

Actividad 1

Las habilidades duras y blandas son dos tipos de habilidades que se utilizan en el lugar de trabajo. Ambas son importantes para el éxito en cualquier trabajo, pero hay diferencias significativas entre ellas.

Las habilidades duras, también conocidas como habilidades técnicas, son habilidades que se pueden enseñar y medir de manera objetiva. Son habilidades técnicas específicas y especializadas que se adquieren a través de la formación, la educación y la experiencia. Estas habilidades son tangibles y fáciles de cuantificar y pueden ser medidas mediante pruebas y evaluaciones.

Por ejemplo, las habilidades duras pueden incluir habilidades en programación de computadoras, diseño gráfico, contabilidad, carpintería y mecánica. Estas habilidades son esenciales para realizar tareas técnicas específicas y complejas, y su dominio es esencial para ser exitoso en ciertas profesiones.

Por otro lado, las habilidades blandas, también conocidas como habilidades interpersonales o habilidades de comunicación, son habilidades sociales y emocionales que son más difíciles de medir. Estas habilidades son fundamentales para trabajar con otras personas y son esenciales para la colaboración y el trabajo en equipo. Las habilidades blandas son subjetivas y no son fáciles de enseñar, medir o evaluar.

Las habilidades blandas pueden incluir habilidades en comunicación, resolución de conflictos, liderazgo, empatía y traba-

jo en equipo. Estas habilidades son esenciales para cualquier persona que trabaje con otras personas, ya que permiten la comunicación efectiva, la colaboración y la construcción de relaciones sólidas.

Actividad 2

- Subjetividad. Las *soft skills* pueden ser difíciles de medir y evaluar objetivamente, lo que puede generar problemas en la selección de candidatos, la evaluación del desempeño y la toma de decisiones.
- Falta de entrenamiento. A diferencia de las habilidades técnicas, que se pueden enseñar y entrenar de manera más estructurada, las *soft skills* suelen ser más difíciles de enseñar y requieren un proceso de desarrollo más prolongado.
- Dificultades de implementación. Aunque las empresas pueden valorar las *soft skills*, a veces, tienen dificultades para integrarlas en la cultura y el funcionamiento diario de la empresa, lo que puede limitar su impacto.
- Sobrestimación de la importancia de las habilidades blandas. Las *soft skills* pueden ser muy importantes; pero no deben ser consideradas como la única medida de éxito o como la única habilidad necesaria para el desempeño laboral.
- Riesgo de sesgos inconscientes. Al depender en gran medida de las habilidades sociales, existe un riesgo de que se produzcan sesgos inconscientes en la evaluación de las personas y en la selección de candidatos.

Actividad 3

Las habilidades blandas son esenciales para el éxito en el lugar de trabajo y pueden proporcionar una serie de ventajas a las empresas que las fomentan y las desarrollan entre su perso-

nal. Mejoran la comunicación y la colaboración, la satisfacción y el compromiso de los empleados, resuelven conflictos y problemas, ayudan a retener a los empleados y mejoran la experiencia del cliente. Es importante que las empresas inviertan en el desarrollo de habilidades blandas para lograr un ambiente laboral positivo y productivo. En resumen, las ventajas asociadas a las habilidades blandas son las siguientes:

- Mejora de la comunicación. Las *soft skills* mejoran la comunicación entre los miembros del equipo, lo que a su vez aumenta la productividad, reduce los conflictos y fomenta un ambiente laboral más saludable.
- Mayor colaboración. Habilidades blandas como la empatía, la escucha activa y la capacidad de trabajo en equipo fomentan una cultura de colaboración y apoyo mutuo en la empresa.
- Aumento de la productividad: Las *soft skills* mejoran la eficiencia y la productividad, ya que los empleados son capaces de manejar mejor el estrés, trabajar en equipo y resolver problemas de manera efectiva.
- Reducción del estrés. Las habilidades blandas también pueden reducir los niveles de estrés en el lugar de trabajo, lo que puede mejorar la salud física y mental de los empleados y disminuir la tasa de absentismo laboral.

Tema 2

Actividad 1

El trabajo colaborativo y el trabajo autónomo en la empresa se ha convertido en una tendencia creciente en el mundo laboral moderno. La colaboración y la autonomía son dos aspectos importantes que permiten a las empresas adaptarse a un entorno empresarial cambiante y competitivo. La colaboración fomenta la creatividad, la innovación y el pensamiento crítico, mientras que la autonomía permite a los empleados tomar decisiones y actuar con mayor rapidez y eficacia.

La colaboración en la empresa implica trabajar en equipo y compartir ideas y recursos para lograr un objetivo común. Los equipos colaborativos están formados por individuos con diferentes habilidades y perspectivas, lo que permite una mayor diversidad de pensamiento y una toma de decisiones más informada. Además, la colaboración fomenta la comunicación efectiva y la retroalimentación constructiva, lo que mejora la calidad del trabajo y aumenta la motivación y el compromiso de los empleados.

La autonomía en la empresa, por su parte, implica permitir que los empleados tomen decisiones y actúen de forma independiente. La autonomía es importante porque permite a los empleados asumir la responsabilidad de su propio trabajo y tener un mayor sentido de propiedad y control sobre el resultado final. Además, la autonomía fomenta la innovación y la creatividad, ya que los empleados pueden experimentar y tomar riesgos para probar nuevas ideas.

La combinación de trabajo colaborativo y autónomo puede ser especialmente poderosa en el entorno empresarial. Al permitir que los empleados trabajen juntos en equipo y tomen decisiones independientes, las empresas pueden lograr una mayor eficacia y eficiencia en la consecución de sus objetivos. La colaboración fomenta la creatividad y la innovación,

mientras que la autonomía permite a los empleados ser más ágiles y receptivos a los cambios en el entorno empresarial.

Actividad 2

La gestión del estrés en el trabajo es esencial para garantizar el bienestar físico y emocional de los trabajadores, lo que a su vez puede mejorar la productividad y la calidad del trabajo. El estrés laboral puede provenir de varias fuentes, como plazos apretados, relaciones interpersonales tensas, falta de control sobre el trabajo, cambios constantes en el entorno laboral y altas cargas de trabajo, como se indica en este supuesto.

Para manejar el estrés en el trabajo, las empresas pueden implementar estrategias como la promoción de un ambiente de trabajo saludable, la implantación de programas de bienestar y la provisión de recursos y herramientas para ayudar a los trabajadores a manejar el estrés. También es importante que los líderes de la empresa sean capaces de comunicarse claramente con los trabajadores, proporcionando retroalimentación constructiva y estableciendo expectativas realistas.

Además, la capacitación en habilidades de manejo del estrés, como técnicas de relajación y manejo del tiempo, puede ser útil para ayudar a los trabajadores a manejar el estrés laboral. También se puede fomentar la práctica de hábitos saludables, como hacer ejercicio y tener una dieta equilibrada, para ayudar a los trabajadores a mantener su bienestar físico y emocional.

Actividad 3

Teniendo en cuenta que una toma de decisiones efectiva puede ayudar a una empresa a crecer y prosperar, mientras que una mala toma de decisiones puede tener graves consecuencias, el proceso debe ser transparente y justo. Además, todos los miembros del equipo deben tener la oportunidad

de expresar su opinión y contribuir al proceso de toma de decisiones. Esto puede ayudar a fomentar una cultura de confianza y colaboración en la empresa, lo que, a su vez, puede llevar a una mayor creatividad e innovación.

Es importante que los líderes de la empresa consideren todas las opciones disponibles y evalúen los pros y los contras de cada una antes de tomar una decisión. Esto puede implicar consultar a expertos o a otros miembros del equipo, o incluso a los clientes o a otras partes interesadas.

Tema 3

Actividad 1

Una vez reunidos con los coordinadores y explicado que la dirección quiere añadir una rama diferente a la empresa para ampliarla y seguir creciendo. Entre todos deberéis realizar un proyecto de empresa para valorar si es factible o no este nuevo departamento. Para ello, lo primero sería:

- Definir el objetivo: crear departamento de formación profesional online.
- Planificar: realizar la planificación de cómo serían las acciones que se llevarán a cabo, que necesitamos, cuanto tiempo nos llevará.
- Identificar los riesgos: debemos conocer los riesgos que asumimos, tanto económicamente, como las dificultades que pueden surgir en cada momento del proceso, riesgos con la competencia. Para poder planificar y reducirlos lo máximo posible.
- Asignar responsabilidades: definir las tareas y quien las realizará, cuantas personas se necesitan y sus tareas a realizar.
- Establecer un calendario: es muy importante definir un calendario con todos los procesos a realizar, para valorar el tiempo necesario en poder llevarlo a cabo.
- Comunicación constante: una buena comunicación en el equipo es fundamental para que todo proyecto salga adelante.
- Evaluar y aprender: Es importante evaluar el proyecto al final y analizar los resultados obtenidos con el fin de aprender de los errores y mejorar en futuros proyectos.

Actividad 2

Entradas:

Contactar con una plataforma online.

Buscar autores para editar contenidos.

Buscar candidatos.

Pendiente hoy:

Realizar campaña de publicidad para captar futuros alumnos.

En progreso:

Campaña de publicidad para conocer el mercado.

Publicando:

Grabación de anuncios audiovisuales para redes sociales.

Hecho:

Estudio de competencia



Actividad 3

Para este tiene que elegir la metodología Design Sprint que es la metodología adecuada para resolver problemas y desarrollar nuevos productos en un periodo corto de tiempo y además es la ideal para las startups. El alumno debe explicar las cinco fases de este proceso y en qué consisten.

Comprender: definiremos el problema

Idear: pensar el mayor número de ideas para solucionar los problemas.

Decidir: de todas las ideas planteadas, tenemos que elegir una y desarrollarla en el sprint.

Prototipar: crearemos el prototipo a desarrollar

Validar: tenemos que comprobar el prototipo con los usuarios y obtener la retroalimentación y mejorar el diseño.

Tema 4

Actividad 1

Existen diferentes tipos de mantenimiento que se pueden utilizar para garantizar el buen funcionamiento del puesto de trabajo. Los principales tipos de mantenimiento son los siguientes:

- **Mantenimiento preventivo:** este mantenimiento lo realizamos basándonos en un calendario establecido y realizando un mantenimiento para evitar errores.
- **Mantenimiento correctivo:** Este mantenimiento consiste en reparar los equipos o herramientas que no funciona.
- **Mantenimiento predictivo:** con este mantenimiento utilizamos la tecnología para que nos indique cuando se producirá un fallo.
- **Mantenimiento proactivo:** con este mantenimiento identificamos y eliminamos los problemas antes de que se produzcan.

Actividad 2

El modelo de tres componentes de compromiso consta de tres compromisos:

- El compromiso afectivo: le damos importancia a la conexión emocional que sienten nuestros trabajadores.
- El compromiso continuo: queremos que los empleados tengan un compromiso, una obligación con la empresa. Que se sienta motivados con la estabilidad laboral que le podemos ofrecer, salarios, beneficios etc.
- El compromiso normativo: ese compromiso moral que tienen los empleados con la empresa. Es decir, trabajadores leales.

Actividad 3

En este caso, tenemos que explicarle a nuestro compañero que este tipo de modelo de trabajo se centra en la idea de que nuestros trabajadores sientan mayor satisfacción en el propio trabajo.

En esta empresa, ofrecemos oportunidades para que los trabajadores se sientan lo más involucrados en el trabajo, es decir, dejamos que formen parte de la toma de decisiones y planificación de los diferentes proyectos.

Intentamos generar una cultura positiva y colaborativa entre todos los empleados. También debemos tener en cuenta que la percepción de lo que es significativo puede variar entre los empleados, para ello, desde la empresa debemos comunicarnos con dichos empleados, ayudarles a encontrar el trabajo más adecuado a sus habilidades.

Tema 5

Actividad 1

A los empleados les daría una serie de pautas tales como:

- Limitar el uso de las redes sociales en el trabajo, utilizarlas solo para fines relacionados con el trabajo, no su uso personal.
- Prohibir la publicación de información confidencial o privada de la empresa.
- Establecer pautas claras sobre lo que está permitido publicar en las redes sociales sobre la empresa y sus productos y servicios. Por ejemplo, no publicar nada de contenido de otros compañeros, nada que pueda comprometer a ningún proyecto de la empresa, no publicar nada privado de la empresa o algo que pueda ayudar a la competencia, por ejemplo.
- Establecer pautas para el manejo de las quejas y los comentarios negativos de los clientes en las redes sociales. Todos sabemos que siempre tendremos clientes descontentos, pero las redes sociales no están para tomarnos esos comentarios mal, si no que se debe responder para poder ayudarle con su descontento, aprovecharlos para mejorar, por ejemplo.
- Establecer pautas para la interacción con los clientes en las redes sociales, incluyendo los tiempos de respuesta y la forma de interactuar. Fijar los horarios en los que, si podemos contestar, qué podemos contestar, o a dónde los podemos dirigir para que le resuelvan sus dudas.

Actividad 2

Este derecho al olvido nos permite a las personas solicitar que se elimine información personal o irrelevante que aparece en

línea y que puede ser perjudicial para nuestra reputación. Si hablamos en el entorno laboral, el derecho al olvido puede tener un impacto significativo en la vida laboral de nuestros trabajadores o extrabajadores, especialmente si la información en línea es perjudicial para su carrera.

Toda información que se publique tiene una repercusión para cualquiera, tanto para bien como para mal, es decir, puede ayudarle de cara a otro trabajo o perjudicarlo.

Lo importante es explicarles a los trabajadores que pueden solicitar la eliminación de cualquier publicación o dato que aparezca en las redes sociales.

Actividad 3

Debemos darle importancia a la reputación online de la empresa, ya que con ella nos referimos a la propia imagen que la empresa tiene en el mundo digital.

Si tenemos una buena reputación, nos ayudará a crecer como empresa, a que los clientes confíen más en nosotros. Para tener una buena reputación, es muy importante controlar lo que se publica online. Debemos asegurarnos de que lo publicado es información verídica, precisa y actualizada.

Otro aspecto que debemos tener en cuenta es responder los comentarios que puedan dejarnos nuestros clientes, seguidores en redes sociales, por ejemplo, esa capacidad de respuesta nos ayudará a mejorar y crecer como empresa.

Soluciones Test de Repaso

1. c) Habilidades interpersonales
2. c) Habilidades duras
3. d) Todas las respuesta anteriores son correctas
4. a) Un inconveniente de las soft skills
5. c) Competencias personales
6. d) Todas las respuestas anteriores son correctas
7. c) Trabajo en contextos complejos
8. c) Capacidad de negociación
9. d) Todas las respuestas anteriores son correctas
10. a) Kanban
11. b) Validar
12. d) Todas las respuestas anteriores son correctas
13. b) Predictivo
14. d) Todas las respuestas anteriores son correctas
15. a) Compromiso

16. b) Modelo de tres componentes de compromiso
17. c) La nube
18. d) Todas las respuestas anteriores son correctas
19. d) Todas las respuestas anteriores son correctas
20. b) Derecho al olvido