



Ulisse

Soft Skills for Employability

IO4 METODOLOGÍA GENERAL EVALUATION PARA LA FORMACIÓN EN HABILIDADES BLANDAS



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

ULISSE es un Proyecto de Asociación Estratégica de Educación Superior (2018-1-IT02-KA203-048286). La Comisión Europea que financia el desarrollo de este sitio web no constituye un apoyo a los contenidos, que reflejan solamente las opiniones de los autores, y la Comisión no es responsable de cualquier uso de que pudiera ser hecho con la información aquí contenida.

Intellectual Output 4 - METODOLOGÍA GENERAL DE EVALUACIÓN DE CURSOS DE FORMACIÓN EN HABILIDADES BLANDAS

Autores:

Diana Aguiar Vieira, Ana Cláudia Rodrigues, Isabel Ardions, Manuel Salvador Araújo Paula Carvalho & Viviana Meirinhos (ISCAP - Polytechnic of Porto)

Cómo citar este informe:

Vieira, D. A., Rodrigues, A.C., Ardions, I., Araújo, M.S., Carvalho, P., & Meirinhos, V. (2021). *General evaluation methodology for soft skills training courses. ULISSE IO4 Report 5*. Retrieved from the website of the ULISSE Project - Understanding, Learning and Improving Soft Skills for Employability-, nº 2018-1-IT01-KA203-048286, co-funded by the ERASMUS+ Program of the European Union. <https://ulisseproject.eu/>

Colaboradores:

Antonella Magliocchi, Gualtiero Fantoni, Filippo Chiarello, Rossano Massai, Chiara Pasca, Mariangela Barbarito (UNIFI); Domingo Galiana Lopera, Dolores Lopez Martinez, Abel Torrecillas Moreno, José Juan López Espín, María José López Sánchez (UMH); Anda Paegle, Lasma Saimena (LU); Donata Gabelloni, Riccardo Aprea, Tommaso Pavanelo, Giovanni De Santis, Dario Brugnoli, Elena Coli, Matteo Chelli, Alessandro Guadagni, Andrea Mazzoni, Giovanni De Santis (ERRE QUADRO).

Declaración de originalidad:

Este entregable contiene trabajo original inédito, excepto cuando se indique claramente lo contrario. El reconocimiento del material publicado anteriormente y del trabajo de otros se ha hecho a través de citas apropiadas, citas o ambas.

Disclaimer



This report contains material which is the copyright of ULISSE Consortium Parties. All ULISSE Consortium Parties have agreed that the content of the report is licensed under a Creative Commons Attribution Non Commercial Share Alike 4.0 International License. ULISSE Consortium Parties does not warrant that the information contained in the Deliverable is capable of use, or that use of the information is free from risk, and accept no liability for loss or damage suffered by any person or any entity using the information.

Copyright notice

© 2018 - 2020 ULISSE Consortium Parties.

Tabla de Contenidos

Tabla de Contenidos	3
INTRODUCCIÓN.....	4
Evaluación de cursos de formación en habilidades blandas.....	5
Marco general de evaluación de ULISSE.....	7
Directrices de ULISSE para análisis de datos	11
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	13
ANEXO - CUESTIONARIOS ULISSE	15
1.1. Cuestionario principal para el registro	15
1.2. Cuestionario principal sin formulario de solicitud.....	22
2. Cuestionario de Satisfacción del Taller	28
3. Cuestionario de satisfacción del curso	29
4. Cuestionario de pares.....	30
5. Cuestionario de transferencia y aprendizaje posterior a la formación	32

INTRODUCCIÓN

El presente informe forma parte del Proyecto ULISSE “Understanding, Learning and Improving Soft Skills for Employability”, 2018-1-IT01-KA203-048286. Más precisamente, es el resultado final del “Intellectual Output 4” del Proyecto ULISSE.

De acuerdo con la propuesta de proyecto presentada al Programa ERASMUS+ de la Unión Europea, el objetivo de este Resultado Intelectual es desarrollar una metodología de evaluación para evaluar los cursos de formación en habilidades blandas.

En la primera parte introducimos cuestiones generales sobre la metodología de evaluación en los cursos de formación sobre habilidades blandas, destacando varios aspectos importantes a tener en cuenta al planificar la metodología de evaluación a utilizar.

La segunda parte de este informe presenta la metodología general de evaluación desarrollada en este proyecto. Se describen pautas detalladas y se explican en detalle todos los pasos de planificación específicos para permitir a los lectores replicar la metodología de evaluación en otros proyectos.

Por último, se dispone de referencias de varios recursos sobre la evaluación de las habilidades blandas para su ulterior exploración.

Evaluación de cursos de formación en habilidades blandas

En esta sesión se abordan las directrices generales relacionadas con la metodología de evaluación. Al preparar la evaluación de los cursos de formación sobre habilidades blandas deben tenerse en cuenta varias medidas esenciales.

Para diseñar los procesos de evaluación es necesario comenzar con una definición clara de los objetivos de la evaluación. Estos pueden estar relacionados con la motivación previa a la formación, la satisfacción de las unidades del curso, la satisfacción general del curso, la eficacia del curso y / o la transferencia de la formación.

El siguiente paso es definir lo que debe evaluarse para lograr los objetivos de la evaluación. Para llevar a cabo esta tarea, uno necesita conocer los resultados de aprendizaje esperados de la formación. De hecho, los resultados de aprendizaje esperados están estrictamente vinculados a la planificación de la evaluación del curso. En consecuencia, es necesario centrarse en la evaluación mientras se planifica el curso y se prepara el plan de estudios. Este aspecto es primordial porque guiará qué evaluar.

En el área de habilidades blandas, también es importante considerar tres elementos que deben estar presentes para exhibir un comportamiento competente: conocimiento, práctica y motivación. El **conocimiento** se refiere a la comprensión cognitiva sobre una habilidad blanda y podemos decir que refleja el componente "no tan blando" de cada habilidad blanda. Una vez entendido cognitivamente, uno necesita experiencia en su aplicación conductual (**práctica**). Finalmente, la **motivación** es clave para exhibir una habilidad. De hecho, una vez que se desarrolla una habilidad, una persona puede optar por usarla (exhibirla) o no. Si las personas creen que sus acciones no tendrán las consecuencias deseadas, tienen pocos incentivos para participar en esas acciones (Bandura, 1986, 1997). Por lo tanto, el contexto en el que se espera utilizar las habilidades blandas es un elemento clave cuando consideramos la motivación. Además, la autoeficacia de las habilidades blandas es esencial. Bandura (1986) define la autoeficacia como creencias en las propias capacidades para organizar y ejecutar los cursos de acción necesarios para gestionar situaciones futuras.

En consecuencia, los individuos tienden a elegir actividades en las que se sienten competentes y seguros y evitan aquellas en las que no lo hacen (Bandura, 1997). La autoeficacia se ha identificado como el estado de desarrollo psicológico positivo de un individuo clave necesario para adquirir efectivamente habilidades blandas y resultados de empleabilidad (Audibert et al., 2020; Erozkán, 2013; Vieira & Coimbra, 2008; Vieira & Theotonio, 2018). La evaluación debe considerarse en términos de una evaluación de la probabilidad sobre los rendimientos futuros. De hecho, uno necesita explorar la probabilidad de que algo suceda, en este caso, la probabilidad de utilizar las habilidades blandas aprendidas en el curso de formación (Cimatti, 2016). Para concluir, al evaluar las habilidades blandas, es importante considerar los conocimientos, comportamientos y actitudes que se relacionan con cada habilidad blanda considerada en el curso. En el proceso de desarrollo de una habilidad blanda, también es importante considerar que el alumno necesita saber cuál es la habilidad

MARCO GENERAL DE EVALUACIÓN

(conocimiento), cómo hacerlo (comportamiento) y sus pensamientos o sentimientos sobre la habilidad (actitud).

Al evaluar las habilidades blandas, se puede utilizar un conjunto de varios instrumentos. Los cuestionarios para la autoevaluación y/o evaluación por pares son los más comunes (Cinque, 2015). También podrá utilizarse la observación externa del rendimiento, preferiblemente con el apoyo de listas de verificación que utilizarán los observadores.

Para diseñar cuestionarios de resultados de aprendizaje esperados, los capacitadores pueden crear preguntas sobre el conocimiento de habilidades que reflejen el tipo de aprendizaje cognitivo que se espera que adquieran los aprendices. Los comportamientos o la práctica pueden evaluarse mediante la observación directa de situaciones estructuradas (por ejemplo, juegos de roles) y/o mediante la creación de preguntas de escenario en las que los alumnos deben identificar el comportamiento más apropiado en situaciones específicas. Las actitudes pueden ser evaluadas a través de afirmaciones del cuestionario relacionadas con pensamientos, emociones y/o comportamientos necesarios al aplicar la habilidad respectiva. Como se dijo anteriormente, los aspectos motivacionales no deben descuidarse y la evaluación de la autoeficacia es apropiada en estas circunstancias. El número de preguntas, escenarios y/o oraciones depende del número de resultados de aprendizaje esperados.

Al considerar quién debe participar en el proceso de evaluación, la mejor opción al evaluar las habilidades blandas es recopilar evidencias derivadas de múltiples fuentes. Teniendo en cuenta el contexto de la formación, esto significa que no solo los aprendices deben evaluarse a sí mismos, sino que también deben ser evaluados por sus compañeros de curso y por los formadores (Cimatti, 2016; Ricchiardi & Emanuel, 2018). Finalmente, los momentos de evaluación deben definirse durante la fase de planificación del curso. Los aprendices pueden ser evaluados antes, durante y después del curso.

Marco general de evaluación de ULISSE

En esta parte del informe abordaremos la metodología general de evaluación desarrollada en este proyecto. En primer lugar, es importante aclarar los procedimientos específicos de evaluación que se utilizaron.

Los formadores son responsables de implementar las herramientas para evaluar los resultados del aprendizaje. El primer día de cada curso, los formadores asignan a los alumnos por parejas y por grupos, explicando que a lo largo del curso, parejas y grupos siempre incluirán a los mismos alumnos. Esto es importante para facilitar el conocimiento entre los aprendices con el fin de facilitar la evaluación por pares que tiene lugar al final del curso.

Otro tema importante del proceso de evaluación fue la creación de grupos de control compuestos por estudiantes que no participaban en el curso a los que se les pidió que completaran algunos cuestionarios. Se crearon grupos de control con el fin de evaluar los resultados de aprendizaje de los estudiantes que asistieron al curso refiriéndose a los estudiantes que no lo hicieron. Los socios incluyeron en el grupo de control a estudiantes que solicitaron el curso pero que fueron excluidos (por no cumplir con los criterios de inscripción al curso o porque ya se alcanzó el número objetivo de participantes) o estudiantes no solicitantes dispuestos a apoyar la evaluación del curso. La evaluación del grupo de control se realizó dos veces: antes del curso y justo después de él.

Todos los cuestionarios se tradujeron a los respectivos idiomas nacionales antes del comienzo del curso. La plataforma en línea Limesurvey ha sido identificada como la herramienta más adecuada para recopilar los comentarios de los participantes a lo largo del curso de habilidades blandas. Los cuestionarios en línea estaban disponibles en inglés y en los respectivos idiomas nacionales: español, italiano, letón y portugués.

La Tabla 1 resume la metodología de evaluación utilizada en el proyecto ULISSE para evaluar el curso de habilidades blandas, especificando los momentos de recolección de datos, los objetivos de evaluación para cada herramienta, la identificación de los cuestionarios a utilizar en cada momento y el respectivo grupo objetivo de evaluación.

Tabla 1 - Metodología de evaluación general de ULISSE

¿Cuándo?	Objetivo de evaluación/¿Por qué?	¿Cómo? (Cuestionarios)	¿Quién?
Antes del curso Durante la aplicación	Crear una línea base	1.1. Cuestionario principal para el registro	Estudiantes solicitantes (si había 25 estudiantes registrados que no participarán en el curso, estos serán el grupo de control).
	Evaluar la motivación pre-formación del estudiante para usar como un criterio para la admisión	1.2. Cuestionario principal sin registro	Estudiantes no solicitantes (Este cuestionario sólo será necesario si hubiera menos de 25 estudiantes registrados que no participarán en el curso, estos serán el grupo de control).
Durante el curso Fin de cada taller	Evaluar la satisfacción del taller	2. Cuestionario de satisfacción del taller	Participantes (estudiantes seleccionados para participar en el curso)
Al final del curso Fin del último taller	Evaluar la satisfacción del curso	3. Satisfacción del curso	Participantes
	Evaluar la eficacia del curso en el desarrollo de habilidades blandas	1.2. Cuestionario principal sin registro	Participantes No participantes / no solicitantes
		4. Cuestionario de pares	Compañeros de entrenamiento *
Un mes después del curso	Transferencia de formación	5. Transferencia y aprendizaje después de la formación	Participantes

En el contexto del proyecto ULISSE, se desarrollaron varios cuestionarios. Todos los cuestionarios se compusieron principalmente de preguntas cercanas basadas en una escala de respuesta Likert. A continuación, se presenta una descripción de cada herramienta (cuestionario). En los anexos se presenta la versión completa en inglés de las herramientas utilizadas para la evaluación durante los cuatro cursos de habilidades blandas que tuvieron lugar en Italia, Letonia, Portugal y España.

1.1. Cuestionario principal con formulario de solicitud

Esta herramienta se basa en las preguntas que los formadores prepararon para evaluar: a) conocimientos de habilidades blandas; y, b) práctica (basada en escenarios). Además, en base a los resultados de aprendizaje esperados para cada taller, un especialista en autoeficacia diseñó un cuestionario de autoeficacia para evaluar las actitudes de habilidades blandas de los alumnos (parte motivacional). En estos tres apartados se incluyeron los conocimientos o técnicas prácticas/ que se trataron se formaron en cada taller. Al diseñar los cuestionarios, es importante no referirse a conceptos amplios (por ejemplo, "creatividad") sino dividirlos en micro-habilidades porque estas se evalúan más fácilmente.

Tabla 2 - Metodología de diseño de contenidos

Habilidad	Conocimiento “parte no tan blanda”	Practicar el conocimiento en la práctica	Motivación/Actitud (autoeficacia) A partir de los resultados de aprendizaje conductuales
Creatividad Resolución de problemas	3 preguntas	3 escenarios	5 oraciones
Gestión de Conflictos Flexibilidad	3 preguntas	3 escenarios	5 oraciones
Enfoque en las necesidades del cliente Ganas de aprender	3 preguntas	3 escenarios	5 oraciones
Pensamiento Crítico	3 preguntas	3 escenarios	5 oraciones

1.2. Cuestionario principal sin formulario de solicitud

Este cuestionario tiene la misma estructura que el 1.1. cuestionario pero no las preguntas utilizadas para la solicitud del curso relacionadas con la motivación previa a la formación.

2. Cuestionario de Satisfacción del Taller

Cada taller fue evaluado por separado y este cuestionario fue respondido por los aprendices al final de cada jornada de formación, centrándose en cinco dimensiones diferentes: a) Claridad de los objetivos del taller; b) Nivel de interactividad; c) Pertinencia de los temas presentados; d) Calidad de la entrega; y, e) Utilidad del taller para el desarrollo de habilidades blandas. El cuestionario 2 se aplicó diariamente para evaluar cada taller y para monitorear el proceso del curso.

3. Cuestionario de satisfacción del curso

Para una evaluación general, se distribuyeron cuestionarios de satisfacción del curso al final del curso.

4. Cuestionario de pares

Este cuestionario está compuesto por 20 preguntas relacionadas con los aspectos de comportamiento que se espera que desarrolle el curso. Es importante que los formadores aclaren a los alumnos que este cuestionario no tiene como objetivo evaluar a los propios alumnos, sino que es solo evaluar el curso. Además, las respuestas son anónimas y el equipo del proyecto solo sabrá quién está siendo evaluado pero no quién hizo la evaluación.

5. Cuestionario de transferencia y aprendizaje posterior a la formación

El resultado más importante es la implementación real de las habilidades blandas en la vida cotidiana. Para evaluar eficazmente este aspecto, es necesario saber si los aprendices están utilizando las habilidades blandas aprendidas en su vida cotidiana.

Directrices de ULISSE para análisis de datos

Las directrices para el análisis de datos basadas en las herramientas de evaluación de ULISSE se proporcionan en la tabla 3. La plataforma Limesurvey permite a los aprendices la exportación de respuestas a un archivo Excel. Después de este proceso, la siguiente tabla se refiere a los cálculos básicos que se pueden hacer por Excel.

Table 3 - Directrices para el análisis de datos

Objetivo de la Evaluación	Cuestionario	Quién	
Assess student's pre-training motivation to use as criteria for admission Create a baseline	1.1. Cuestionario principal con formulario de solicitud	Estudiantes solicitantes	1) "SECCIÓN 1": Confianza" Comparar media de cada grupo de 5 preguntas (relacionadas con cada taller) "SECCIONES 2 Y 3": Comparar media de respuestas correctas en conocimientos y situaciones (3 preguntas relacionadas con cada taller)
	1.2. Cuestionario principal sin formulario de solicitud	Estudiantes no solicitantes	2) Comparar medias antes y después
Evaluar la satisfacción del taller	2. Cuestionario de Satisfacción del Taller	Participantes	(3) Media para cada pregunta por taller
Evaluar la satisfacción del curso	3. Cuestionario de satisfacción del curso	Participantes	(4) Media para cada pregunta
Evaluar la eficacia del curso en el desarrollo de habilidades blandas	1.2. Cuestionario principal sin formulario de solicitud	Participantes Estudiantes no participantes / no solicitantes	Mismo procedimiento descrito en (1)
	4. Cuestionario de pares	Compañeros de formación	(5) Media para cada pregunta
Transferencia de formación	5. Cuestionario de transferencia y aprendizaje posterior a la formación	Participantes	(6) Describir el número de sí/no en las primeras 2 preguntas; pregunta 3 (confianza): comparar con (1) y (1.1) medias para cada pregunta agrupadas (las 5 preguntas para cada taller) - pregunta 4: Media para cada pregunta

Conclusiones

La metodología presentada en este informe se adaptó para evaluar los resultados de aprendizaje de los talleres de ULISSE sobre habilidades blandas. Sin embargo, este ejemplo se puede aplicar en otros entrenamientos de habilidades blandas.

Como se mencionó anteriormente, la metodología de evaluación adoptada en el proyecto está estrechamente vinculada al trabajo desarrollado anteriormente en IO3 (en particular a "A4 - Diseño de programas de estudio, recopilación y preparación de materiales de formación para las habilidades faltantes") y a la definición de los resultados esperados de aprendizaje. Los resultados son el punto de partida para diseñar la evaluación de la formación.

En este contexto, los resultados de la formación de éxito se pueden identificar respondiendo a las siguientes preguntas: a) ¿Cómo será el éxito del curso de formación?; b) ¿Reaccionarán favorablemente los alumnos a la formación?; c) ¿En qué medida los alumnos adquirirán los conocimientos y habilidades previstos en función de su participación en la formación?; y, d) ¿Aplicarán los alumnos lo aprendido durante el entrenamiento cuando vuelvan a su entorno diario?

Es muy importante incluir el enfoque en la transferencia de formación, es decir, la medida en que lo que se aprende en la formación se aplica en la vida cotidiana de los alumnos. El cuestionario de transferencia y aprendizaje posterior a la formación tiene como objetivo capturar en qué medida se ha producido la transferencia de formación.

Además, para evaluar las habilidades blandas es necesario evitar el sesgo debido al malentendido común sobre el significado de las habilidades blandas. Esto se puede lograr mediante el uso de indicadores conductuales, cognitivos y motivacionales para cada habilidad, en lugar de su nomenclatura.

En conclusión, esperamos que el desarrollo de habilidades blandas que son de gran valor para las empresas impacte positivamente en la empleabilidad de los estudiantes/egresados (Robles, 2012; Succi & Canovi, 2019; Vieira et al., 2017).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Audibert, A., Vieira, D.A., Andrade, A., & Oliveira, M.Z. (2020). Transversal and Professional Skills Self-Efficacy Scale: Cultural Adaptation and Evidence of Validity. *Trens in Psychology*, 28 (3).

Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Prentice-Hall.

Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. Freeman.

Cimatti, B. (2016). Definition, development, assessment of soft skills and their role for the quality of organizations and enterprises. *International Journal for Quality Research*, 10(1).

Cinque, M. (2016). "Lost in translation". Soft skills development in European countries. *Tuning Journal for Higher Education*, 3(2), 389-427.
[https://doi.org/10.18543/tjhe-3\(2\)-2016pp389-427](https://doi.org/10.18543/tjhe-3(2)-2016pp389-427)

Erozkan, A. (2013). The Effect of Communication Skills and Interpersonal Problem Solving Skills on Social Self-Efficacy. *Educational Sciences: Theory and Practice*, 13(2), 739-745. <https://eric.ed.gov/?id=EJ1017303>

Ricchiardi, P., & Emanuel, F. (2018). Soft Skill Assessment in Higher Education. *Journal of Educational, Cultural and Psychological Studies (ECPS Journal)*, 18, 21-53.
<https://doi.org/10.7358/ecps-2018-018-ricc>

Robles, M. M. (2012). Executive Perceptions of the Top 10 Soft Skills Needed in Today's Workplace. *Business Communication Quarterly*, 75(4), 453-465.
<https://doi.org/10.1177/1080569912460400>

Succi, C., & Canovi, M. (2019). Soft skills to enhance graduate employability: Comparing students and employers' perceptions. *Studies in Higher Education*, 1-14.
<https://doi.org/10.1080/03075079.2019.1585420>

Vieira, D. & Coimbra, J. L. (2008). La transition de l'enseignement supérieur pour le travail : Auto-efficacité, attentes de résultats et objectifs vocationnels. *L'Orientation scolaire et professionnelle*, 37 (1), 91-112.

Vieira, D. A., Marques, A. P., & Costa, L. G. (2017). Prepared to work? The role of transversal skills in transition-to-work. In A.P. Marques, C. Sá, J.R. Casanova & L. S. Almeida (Orgs.), *Ser Diplomado do Ensino Superior: Escolhas, Percursos e Retornos* (pp. 109-118). Braga: Centro de Investigação em Educação (CIEd), Instituto de Educação, Universidade do Minho.

Vieira, D. A., & Theotonio, M. (2018). Autoeficácia e sucesso na transição para o trabalho: um estudo longitudinal. *Revista Brasileira de Orientação Profissional*, 19 (1), 31-39.

Referencias bibliográficas complementarias

Almerich, G., Suarez-Rodriguez, J., Diaz-Garcia, I., & Orellana, N. (2020). Structure of 21st century competences in students in the sphere of education. influential personal factors. *educacion xx1*, 23(1), 45-74.

<https://doi.org/10.5944/educXX1.23853>

Andrews, J., & Higson, H. (2010). Graduate Employability, 'Soft Skills' Versus 'Hard' Business Knowledge: A European Study. *Higher Education in Europe*.

<https://doi.org/10.1080/03797720802522627>

Binkley, M., Erstad, O., Herman, J., Raizen, S., Ripley, M., Miller-Ricci, M., & Rumble, M. (2012). Defining Twenty-First Century Skills. Em P. Griffin, B. McGaw, & E. Care (Eds.), *Assessment and Teaching of 21st Century Skills* (pp. 17-66). Springer Netherlands. https://doi.org/10.1007/978-94-007-2324-5_2

Boyce, G., Williams, S., Kelly, A., & Yee, H. (2010). Fostering deep and elaborative learning and generic (soft) skill development: The strategic use of case studies in accounting education. *Accounting Education*.

<https://doi.org/10.1080/09639280121889>

Durlak, J. A. (2016). Programme implementation in social and emotional learning: Basic issues and research findings. *Cambridge Journal of Education*, 46(3), 333-345.

<https://doi.org/10.1080/0305764X.2016.1142504>

Garcia-Esteban, S., & Jahnke, S. (2020). Skills in European higher education mobility programmes: Outlining a conceptual framework. *Higher Education Skills and Work-Based Learning*, 10(3), 519-539. <https://doi.org/10.1108/HESWBL-09-2019-0111>

Laguna-Sánchez, P., Abad, P., de la Fuente-Cabrero, C., & Calero, R. (2020). A University Training Programme for Acquiring Entrepreneurial and Transversal Employability Skills, a Students' Assessment. *Sustainability*, 12(3), 796.

<https://doi.org/10.3390/su12030796>

Litecky, C. R., Arnett, K. P., & Prabhakar, B. (2016). The Paradox of Soft Skills versus Technical Skills in is Hiring. *Journal of Computer Information Systems*.

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/08874417.2004.11645818>

Osher, D., Kidron, Y., Brackett, M., Dymnicki, A., Jones, S., & Weissberg, R. P. (2016). Advancing the Science and Practice of Social and Emotional Learning: Looking Back and Moving Forward. *Review of Research in Education*, 40(1), 644-681.

<https://doi.org/10.3102/0091732X16673595>

Paricio Royo, J. (2020). "Competency-based design". . . Was this what we needed? *Redu-Revista de Docencia Universitaria*, 18(1), 47-70.

<https://doi.org/10.4995/redu.2020.13205>

Van der Velden, B., Millner, S., & Van der Heijden, C. (2016). Comparing the Development of Transversal Skills between Virtual and Physical Exchanges. Em *Research-publishing.net*. Research-publishing. <https://eric.ed.gov/?id=ED571364>

ANEXO - CUESTIONARIOS ULISSE

1.1. Cuestionario principal para el registro



Curso de formación en habilidades blandas de ULISSE - Formulario de solicitud

Este cuestionario forma parte del proyecto internacional **"ULISSE - Understanding, Learning and Improving Soft Skills for Employability"** apoyado por el Programa Erasmus + de la UE (Número de proyecto: 2018-1-IT01-KA203-048286).

Uno de nuestros objetivos es contribuir a ajustar el perfil de los titulados de Educación Superior a las competencias que requiere el mercado laboral. En este contexto, el curso de formación en habilidades blandas tiene como objetivo desarrollar habilidades que son muy valoradas por los empleadores.

Para completar su solicitud, responda a todas las preguntas a continuación. Gracias.

Política de privacidad y consentimiento

Entiendo que mis respuestas a este formulario serán confidenciales y se utilizarán exclusivamente en el contexto del proyecto ULISSE. Acepto que mis datos puedan ser utilizados por el proyecto ULISSE incluso si no soy seleccionado para el curso de formación en habilidades blandas. Si ese es el caso, todavía permitiré que el proyecto ULISSE se ponga en contacto con él en el futuro.

Acepto que mis datos sean almacenados en los servidores de ISCAP (Politécnico de Oporto, P.PORTO) y se me informa que puedo, en cualquier momento, ejercer mis derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (derechos ARCO), según lo regulado en el art. 15 a 21 del RGPD, por correo a gaie.edu@iscap.ipp.pt. Información: En caso de conflicto de derechos ARCO con la Legislación vigente, se aplicará esta última. Puede solicitar al Delegado de Protección de Datos (DPO) de P.PORTO una copia de todos sus datos personales a través de <https://ipp.pt>. Si cree que la organización o el individuo no están observando los derechos de protección de sus datos, debe ponerse en contacto con la Oficina del Comisionado de Protección de Datos para solicitar ayuda.

Acepto los términos de la política de privacidad y el consentimiento establecidos anteriormente y deseo continuar ___

SECCIÓN 0 - Identificación

1. País: Italia Letonia Portugal España
 2. Nombre y apellidos:
 3. Edad (en números): 4. Género: Masculino Femenino No binario
 5. Curso: 6. Nivel: Grado Master Otro (indicar)
 7. ¿Tienes experiencia laboral? no si (cuántos años (en números))
 8. Correo electrónico: 9. Móvil:
 10. ¿Por qué estás aplicando a esta formación?
-

MARCO GENERAL DE EVALUACIÓN

11. Para cada declaración a continuación, por favor, indica el número que mejor describa tu situación.

1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Parcialmente de acuerdo 4 = De acuerdo
5 = Totalmente de acuerdo

11.1. Aprender nuevos contenidos y comportamientos es fácil para mí	1	2	3	4	5
11.2. Podré asistir a todos los talleres	1	2	3	4	5
11.3. Hago todo lo posible para desarrollarme como profesional	1	2	3	4	5
11.4. Me encanta tener un papel activo durante los talleres	1	2	3	4	5
11.5. Realmente necesito desarrollar mis habilidades blandas	1	2	3	4	5
11.6. Estoy dispuesto a aplicar las habilidades de este curso a mi vida diaria	1	2	3	4	5
11.7. Tendré tiempo para las actividades entre los talleres	1	2	3	4	5
11.8. Este curso mejorará mi empleabilidad					
11.9. Hago todo lo posible para desarrollarme como persona	1	2	3	4	5
11.10. Me gusta pensar en formas de mejorar mi comportamiento	1	2	3	4	5
11.11. Estoy muy motivado para asistir a este curso	1	2	3	4	5

SECCIÓN 1 - Confianza

1. Indica tu grado de confianza en su capacidad para realizar cada actividad que se describe a continuación.

1 = No confiado en absoluto 2 = Un poco seguro 3 = Confiado 4 = Muy seguro 5 = Completamente seguro

	Nivel de confianza				
1.1. Cooperar con otros para producir resultados creativos	1	2	3	4	5
1.2. Sé creativo cuando intentes resolver un problema	1	2	3	4	5
1.3. Utilizar técnicas de creatividad	1	2	3	4	5
1.4. Aplicar la técnica Brainstorming	1	2	3	4	5
1.5. Aplicar la técnica de asociación de palabras aleatorias	1	2	3	4	5
1.6. Utilizar habilidades de comunicación empática para resolver conflictos	1	2	3	4	5
1.7. Seleccionar el estilo más adecuado en la resolución de un conflicto	1	2	3	4	5
1.8. Aplicar habilidades de negociación	1	2	3	4	5
1.9. Sea asertivo al comunicarse con otros durante un conflicto	1	2	3	4	5
1.10. Prevenir conflictos	1	2	3	4	5
1.11. Tomar decisiones correctas mientras se resuelve un problema	1	2	3	4	5
1.12. Aplicar un método estructurado para resolver problemas	1	2	3	4	5
1.13. Identificar mis propios sesgos cognitivos	1	2	3	4	5
1.14. Afrontar los problemas de forma positiva	1	2	3	4	5
1.15. Identificar sesgos cognitivos en otros	1	2	3	4	5
1.16. Comprender las necesidades reales de la otra persona	1	2	3	4	5
1.17. Conversación de diseño/liderazgo	1	2	3	4	5
1.18. Ver la conversación a largo plazo	1	2	3	4	5
1.19. Reconocer el estilo de comportamiento	1	2	3	4	5
1.20. Saber hablar con diferentes personas	1	2	3	4	5

MARCO GENERAL DE EVALUACIÓN

SECCIÓN 2 - Conocimiento

2. Para cada declaración / pregunta a continuación, elija la opción que crea correcta.

2.1. Con respecto al pensamiento divergente, ¿cuál de las siguientes afirmaciones es cierta?

- a) Se rige por patrones
- b) Es guiado con un propósito definido
- c) Crea nuevas opciones
- d) No lo sé

2.2. ¿Cuál de los siguientes NO es una barrera para la creatividad?

- a) Miedo al fracaso
- b) Confianza en ti mismo
- c) Conformismo
- d) No lo sé

2.3. ¿Cuál de los siguientes comportamientos impulsa la creatividad?

- a) Levantar las cejas
- b) Cruzar los brazos y las piernas
- c) Mirar el piso continuamente
- d) No lo sé

2.4. Con respecto al conflicto de equipo, ¿cuál de las siguientes afirmaciones es cierta?

- a) Se debe evitar
- b) Es importante para el éxito del equipo
- c) Siempre es destructivo
- d) No lo sé

2.5. ¿Cuál de los siguientes es el mejor estilo de comunicación para el conflicto interpersonal?

- a) Estilo agresivo
- b) Estilo pasivo-agresivo
- c) Estilo asertivo
- d) No lo sé

2.6. ¿Cuál de las siguientes variables promueve la mejor Gestión de Conflictos Organizacionales?

- a) Entorno de seguridad psicológica
- b) Buen salario
- c) Buenas instalaciones
- d) No lo sé

2.7. El pensamiento crítico puede definirse como:

- a) La capacidad de pensar críticamente sobre tus propios pensamientos y argumentos y el de los demás.
- b) Una actitud crítica sobre el comportamiento de otra persona
- c) Utilizar argumentos para imponer tu punto de vista sobre temas específicos
- d) No lo sé

MARCO GENERAL DE EVALUACIÓN

2.8. Un argumento es:

- a) Dos personas que tienen puntos de vista diferentes sobre un tema que debe reconciliarse
- b) Una serie de premisas conectadas que tienen por objeto dar una razón de las conclusiones.
- c) Un tema sobre el cual alguien puede discutir sobre el uso de declaraciones lógicas
- d) No lo sé

2.9. Una de las barreras más comunes para resolver problemas es:

- a) Tener un C.I. bajo.
- b) Falta de conocimiento sobre un tema
- c) Fijeza funcional
- d) No lo sé

2.10. ¿Qué es el cliente?

- a) Una persona que compra bienes o servicios
- b) Empresa que compra bienes o servicios de otra empresa
- c) Una persona o empresa que compra bienes o servicios de otra empresa
- d) No lo sé

2.11. ¿Cuál es el primer factor importante en el diálogo con el comprador?

- a) Preséntarse en detalle
- b) Prestar gran atención a las necesidades y opiniones de los clientes
- c) Describir el producto o servicio con el mayor detalle posible
- d) No lo sé

2.12. ¿Qué compra el cliente?

- a) Precio, coste, valor
- b) Una transformación que desean en su vida
- c) Ambas respuestas anteriores son correctas
- d) No lo sé

SECCIÓN 3 - Situaciones

3. Lea las situaciones que se describen a continuación y elija la opción que crea correcta:

3.1 En su primer día de trabajo, el gerente le da instrucciones de cómo realizar las tareas relacionadas con su trabajo. El día comienza muy bien y sientes que estás haciendo un gran trabajo. Sin embargo, al comienzo de la tarde su ordenador comienza a ser muy lento. ¿Qué harías?

- a) Sigues trabajando como si nada hubiera pasado, después de todo esta es una herramienta que la empresa te ha dado para trabajar.
- b) Antes de preguntar a tu jefe, haces una lluvia de ideas sobre las posibles causas del problema y las estrategias que podrías tomar para resolver el problema, y si son apropiadas (por ejemplo. Reiniciar el equipo, instalar una actualización del software, etc.), intentas implementar algunas de ellas por tu cuenta.

MARCO GENERAL DE EVALUACIÓN

- c) Nunca intentarías resolver un problema por tu cuenta, el gerente debe tener todas las respuestas y tú vas de inmediato a informar a tu jefe.
- d) No lo sé

3.2. Un cliente viene a ti para informarte que no está teniendo los resultados esperados al utilizar uno de los productos de tu empresa. ¿Qué harías?

- a) Le preguntas en qué circunstancias y cómo está usando el producto, y tratas de hacer una lluvia de ideas con él sobre dónde está el problema y cómo podría obtener mejores resultados utilizando el producto.
- b) Reportas el problema a tu jefe y esperas una respuesta.
- c) Eres comprensivo con tu cliente y lo animas a que se queje formalmente contra tu empresa.
- d) No lo sé

3.3. Uno de los procesos sobre el que eres responsable debe actualizarse y mejorarse para maximizar el rendimiento. Comentas las circunstancias a uno de tus colegas y te dice que no debes pensar demasiado y dejarlo como está. ¿Qué harías?

- a) Sigues su consejo y no haces nada.
- b) Preparas una estrategia para culpar a tu colega en caso de que tu jefe se dé cuenta de que deberías haber propuesto una mejora del proceso.
- c) Analizas el proceso, preguntas a otros colegas, clientes y proveedores y le propones a tu jefe algunos cambios para mejorar el rendimiento del proceso.
- d) No lo sé

3.4. En una situación de conflicto con otra persona, antes de discutir, es importante:

- a) Explorar bien la situación y estar seguro de que no hay malentendidos posiblemente causados por prejuicios o estereotipos
- b) Ser rápido para responder a la situación para obtener ventaja competitiva y marcar territorio
- c) Deje pasar la situación, porque el problema se resolverá por sí mismo
- d) No lo sé

3.5. En una negociación entre dos equipos, donde el objetivo es que cada equipo convenga al otro de cambiar el terreno de juego, ¿cuál sería su mejor estrategia para lograr el objetivo?

- a) Ofrecer algo material para que otros cambien de campo, para que puedan ganar la competición
- b) Ocultar tus intenciones y tratar de convencer al equipo contrario para que haga lo que te interesa
- c) Presentar tus intenciones y pedir que ten cuenten las intenciones de los demás, para evaluar si son compatibles
- d) No lo sé

3.6. Como principal estrategia para intervenir en la organización en términos de gestión de conflictos, elegiría:

- a) Ofrecer servicios de atención plena y formación en negociación
- b) Crear una cultura de seguridad psicológica a través del liderazgo de retroalimentación y donde la retroalimentación se practica diariamente
- c) Crear normas que puedan castigar comportamientos negativos y recompensar los comportamientos corporativos ejemplares
- d) No lo sé

MARCO GENERAL DE EVALUACIÓN

3.7. Estás leyendo algunas noticias sobre la situación covid-19. Un periodista escribe que "dada la información sobre pandemias pasadas, podemos decir que Covid-19 es la pandemia menos severa de la historia". ¿Qué pensarías de esta declaración?

- a) La periodista ha hecho un argumento adecuado y crees en lo que ha escrito.
- b) El periodista no hizo un argumento adecuado, por lo que dejas de leer el artículo porque ya no es creíble.
- c) El periodista ha hecho un argumento adecuado, pero las premisas son débiles y algunos conceptos están mal definidos. Te preguntas cómo puedes decir si el argumento es verdadero o no.
- d) No lo sé

3.8. Estás trabajando en un proyecto en el trabajo, y debido a un fuerte retraso de un proveedor no podrás esperar su entrega, de lo contrario te retrasarás con tu cliente. ¿Qué harías?

- a) Utilizar técnicas de pensamiento crítico con el fin de convencer a tu cliente de que un retraso en el proyecto no es un gran problema.
- b) Identificar, entre las que conoces, que es la herramienta adecuada de resolución de problemas con el fin de responder a esta situación.
- c) Te preparas para tener una discusión con su proveedor.
- d) No lo sé

3.9. Estás haciendo un proyecto con 3 personas para una asignatura de tus estudios. Cuando se trata de encontrar una solución a un problema y diseñar la tarea para resolver ese problema, te das cuenta de que tu equipo es muy poco eficiente: cada reunión tiene una duración de aproximadamente 4 horas y te cuesta salir con soluciones claras. ¿A qué te dedicas?

- a) Decides cambiar la reunión video conferencia. Trabajar de forma remota puede mitigar las actividades inútiles que se realizan durante las reuniones.
- b) Planeas una lluvia de ideas estructurada. Eliges una herramienta de resolución de problemas y estructuras una lluvia de ideas, comunicas las reglas a tus compañeros de equipo, estableciendo un objetivo claro y un marco de tiempo limitado.
- c) Decides hacer la actividad de resolución de problemas por sí mismo, utilizando el enfoque TRIZ. Luego comunicas el resultado al resto del equipo y finalmente discutes con ellos sobre los cambios.
- d) No lo sé

3.10. El cliente no quiere comprar un producto o servicio porque su precio y calidad no parecen satisfacerlo.

- a) Inmediatamente comenzarás a hablar de otro producto - explicarás lo bueno que es este otro producto y que es muy popular entre otros clientes.
- b) Harás preguntas adicionales para explorar las necesidades del cliente con más profundidad y luego, destacando las características del producto existente o algún otro, explicarás por qué puede ser útil para el cliente.
- c) Explicarás que en realidad tu empresa tiene una clientela objetivo diferente y que el cliente no parece parte de ella.
- d) No lo sé

3.11. El cliente aún no puede decidir si compra este producto, ya que tiene otros dos productos similares en mente, que vio en otras tiendas.

- a) Responderás: "Claro, echa un vistazo a los otros dos productos y si todavía decides comprar este producto, estaré esperando un correo electrónico tuyo".

MARCO GENERAL DE EVALUACIÓN

- b) Ofertas para que pruebe el producto durante 14 días y después de 14 días llamarás para preguntar su satisfacción con el producto.
- c) Dirás, "No, he oído malas críticas sobre esos bienes, no recomiendo que los compres".
- d) No lo sé

3.12. El cliente ha venido a resolver problemas domésticos, problemas de salud, expresar opiniones políticas o resolver otros problemas similares

- a) Escucharás y estarás de acuerdo en que su situación es penosa y añadirás más ejemplos que conoces en esa misma situación.
- b) Responderás: "Sí, entiendo su situación. Sin embargo, ¿podría especificar más cuáles serían sus necesidades y tal vez podamos ayudarle?" Y luego, destacando las características del producto existente o algún otro, le explicarás por qué puede ser útil para los problemas de los clientes.
- c) Responderás: "Lo siento, pero no puedo ayudarle de ninguna manera y para ser honesto, no tengo tiempo para este tipo de conversaciones, porque tengo un plan diario que cumplir, así que tengo que seguir con la venta de productos."
- d) No lo sé

4. Si lo deseas, deja tus comentarios aquí.

Gracias por tu colaboración.

Equipo del Proyecto ULISSE

1.2. Cuestionario principal sin formulario de solicitud



ULISSE Habilidades blandas

Este cuestionario forma parte del proyecto internacional **"ULISSE - Understanding, Learning and Improving Soft Skills for Employability"** apoyado por el Programa Erasmus + de la UE (Número de proyecto: 2018-1-IT01-KA203-048286).

Uno de nuestros objetivos es contribuir a ajustar el perfil de los titulados de Educación Superior a las competencias que requiere el mercado laboral. En este contexto, el curso de formación en habilidades blandas tiene como objetivo desarrollar habilidades que son muy valoradas por los empleadores.

Para completar su solicitud, responda a todas las preguntas a continuación. Gracias.

Política de privacidad y consentimiento

Entiendo que mis respuestas a este formulario serán confidenciales y se utilizarán exclusivamente en el contexto del proyecto ULISSE. Acepto que mis datos puedan ser utilizados por el proyecto ULISSE incluso si no soy seleccionado para el curso de formación en habilidades blandas. Si ese es el caso, todavía permitiré que el proyecto ULISSE se ponga en contacto con él en el futuro.

Acepto que mis datos sean almacenados en los servidores de ISCAP (Politécnico de Oporto, P.PORTO) y se me informa que puedo, en cualquier momento, ejercer mis derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (derechos ARCO), según lo regulado en el art. 15 a 21 del RGPD, por correo a gaie.edu@iscap.ipp.pt. Información: En caso de conflicto de derechos ARCO con la Legislación vigente, se aplicará esta última. Puede solicitar al Delegado de Protección de Datos (DPO) de P.PORTO una copia de todos sus datos personales a través de <https://ipp.pt>. Si cree que la organización o el individuo no están observando los derechos de protección de sus datos, debe ponerse en contacto con la Oficina del Comisionado de Protección de Datos para solicitar ayuda.

Acepto los términos de la política de privacidad y el consentimiento establecidos anteriormente y deseo continuar ___

SECCIÓN 0 - Identificación

1. País: Italia Letonia Portugal España
2. Nombre y apellidos:
3. Edad (en números): 4. Género: Masculino Femenino No binario
5. Curso: 6. Nivel: Grado Master Otro (indicar)
7. ¿Tienes experiencia laboral? no si (cuántos años (en números))

SECCIÓN 1 - Confianza

1. Indica tu grado de confianza en su capacidad para realizar cada actividad que se describe a continuación.

1 = No confiado en absoluto 2 = Un poco seguro 3 = Confiado 4 = Muy seguro 5 = Completamente seguro

MARCO GENERAL DE EVALUACIÓN

	Nivel de confianza				
1.1. Cooperar con otros para producir resultados creativos	1	2	3	4	5
1.2. Sé creativo cuando intentes resolver un problema	1	2	3	4	5
1.3. Utilizar técnicas de creatividad	1	2	3	4	5
1.4. Aplicar la técnica Brainstorming	1	2	3	4	5
1.5. Aplicar la técnica de asociación de palabras aleatorias	1	2	3	4	5
1.6. Utilizar habilidades de comunicación empática para resolver conflictos	1	2	3	4	5
1.7. Seleccionar el estilo más adecuado en la resolución de un conflicto	1	2	3	4	5
1.8. Aplicar habilidades de negociación	1	2	3	4	5
1.9. Sea asertivo al comunicarse con otros durante un conflicto	1	2	3	4	5
1.10. Prevenir conflictos	1	2	3	4	5
1.11. Tomar decisiones correctas mientras se resuelve un problema	1	2	3	4	5
1.12. Aplicar un método estructurado para resolver problemas	1	2	3	4	5
1.13. Identificar mis propios sesgos cognitivos	1	2	3	4	5
1.14. Afrontar los problemas de forma positiva	1	2	3	4	5
1.15. Identificar sesgos cognitivos en otros	1	2	3	4	5
1.16. Comprender las necesidades reales de la otra persona	1	2	3	4	5
1.17. Conversación de diseño/liderazgo	1	2	3	4	5
1.18. Ver la conversación a largo plazo	1	2	3	4	5
1.19. Reconocer el estilo de comportamiento	1	2	3	4	5
1.20. Saber hablar con diferentes personas	1	2	3	4	5

SECCIÓN 2 - Conocimiento

2. Para cada declaración / pregunta a continuación, elija la opción que crea correcta.

2.1. Con respecto al pensamiento divergente, ¿cuál de las siguientes afirmaciones es cierta?

- a) Se rige por patrones
- b) Es guiado con un propósito definido
- c) Crea nuevas opciones
- d) No lo sé

2.2. ¿Cuál de los siguientes NO es una barrera para la creatividad?

- a) Miedo al fracaso
- b) Confianza en ti mismo
- c) Conformismo
- d) No lo sé

2.3. ¿Cuál de los siguientes comportamientos impulsa la creatividad?

- a) Levantar las cejas
- b) Cruzar los brazos y las piernas
- c) Mirar el piso continuamente
- d) No lo sé

2.4. Con respecto al conflicto de equipo, ¿cuál de las siguientes afirmaciones es cierta?

- a) Se debe evitar
- b) Es importante para el éxito del equipo
- c) Siempre es destructivo
- d) No lo sé

MARCO GENERAL DE EVALUACIÓN

2.5. ¿Cuál de los siguientes es el mejor estilo de comunicación para el conflicto interpersonal?

- a) Estilo agresivo
- b) Estilo pasivo-agresivo
- c) Estilo asertivo
- d) No lo sé

2.6. ¿Cuál de las siguientes variables promueve la mejor Gestión de Conflictos Organizacionales?

- a) Entorno de seguridad psicológica
- b) Buen salario
- c) Buenas instalaciones
- d) No lo sé

2.7. El pensamiento crítico puede definirse como:

- a) La capacidad de pensar críticamente sobre tus propios pensamientos y argumentos y el de los de los demás.
- b) Una actitud crítica sobre el comportamiento de otra persona
- c) Utilizar argumentos para imponer tu punto de vista sobre temas específicos
- d) No lo sé

2.8. Un argumento es:

- a) Dos personas que tienen puntos de vista diferentes sobre un tema que debe reconciliarse
- b) Una serie de premisas conectadas que tienen por objeto dar una razón de las conclusiones.
- c) Un tema sobre el cual alguien puede discutir sobre el uso de declaraciones lógicas
- d) No lo sé

2.9. Una de las barreras más comunes para resolver problemas es:

- a) Tener un C.I. bajo.
- b) Falta de conocimiento sobre un tema
- c) Fijeza funcional
- d) No lo sé

2.10. ¿Qué es el cliente?

- a) Una persona que compra bienes o servicios
- b) Empresa que compra bienes o servicios de otra empresa
- c) Una persona o empresa que compra bienes o servicios de otra empresa
- d) No lo sé

2.11. ¿Cuál es el primer factor importante en el diálogo con el comprador?

- a) Preséntarse en detalle
- b) Prestar gran atención a las necesidades y opiniones de los clientes
- c) Describir el producto o servicio con el mayor detalle posible
- d) No lo sé

MARCO GENERAL DE EVALUACIÓN

2.12. ¿Qué compra el cliente?

- a) Precio, coste, valor
- b) Una transformación que desean en su vida
- c) Ambas respuestas anteriores son correctas
- d) No lo sé

SECCIÓN 3 - Situaciones

3. Lea las situaciones que se describen a continuación y elija la opción que crea correcta:

3.1 En su primer día de trabajo, el gerente le da instrucciones de cómo realizar las tareas relacionadas con su trabajo. El día comienza muy bien y sientes que estás haciendo un gran trabajo. Sin embargo, al comienzo de la tarde su ordenador comienza a ser muy lento. ¿Qué harías?

- a) Sigues trabajando como si nada hubiera pasado, después de todo esta es una herramienta que la empresa te ha dado para trabajar.
- b) Antes de preguntar a tu jefe, haces una lluvia de ideas sobre las posibles causas del problema y las estrategias que podrías tomar para resolver el problema, y si son apropiadas (por ejemplo. Reiniciar el equipo, instalar una actualización del software, etc.), intentas implementar algunas de ellas por tu cuenta.
- c) Nunca intentarías resolver un problema por tu cuenta, el gerente debe tener todas las respuestas y tú vas de inmediato a informar a tu jefe.
- d) No lo sé

3.2. Un cliente viene a ti para informarte que no está teniendo los resultados esperados al utilizar uno de los productos de tu empresa. ¿Qué harías?

- a) Le preguntas en qué circunstancias y cómo está usando el producto, y tratas de hacer una lluvia de ideas con él sobre dónde está el problema y cómo podría obtener mejores resultados utilizando el producto.
- b) Reportas el problema a tu jefe y esperas una respuesta.
- c) Eres comprensivo con tu cliente y lo animas a que se queje formalmente contra tu empresa.
- d) No lo sé

3.3. Uno de los procesos sobre el que eres responsable debe actualizarse y mejorarse para maximizar el rendimiento. Comentas las circunstancias a uno de tus colegas y te dice que no debes pensar demasiado y dejarlo como está. ¿Qué harías?

- a) Sigues su consejo y no haces nada.
- b) Preparas una estrategia para culpar a tu colega en caso de que tu jefe se dé cuenta de que deberías haber propuesto una mejora del proceso.
- c) Analizas el proceso, preguntas a otros colegas, clientes y proveedores y le propones a tu jefe algunos cambios para mejorar el rendimiento del proceso.
- d) No lo sé

3.4. En una situación de conflicto con otra persona, antes de discutir, es importante:

- a) Explorar bien la situación y estar seguro de que no hay malentendidos posiblemente causados por prejuicios o estereotipos
- b) Ser rápido para responder a la situación para obtener ventaja competitiva y marcar territorio
- c) Deje pasar la situación, porque el problema se resolverá por sí mismo
- d) No lo sé

MARCO GENERAL DE EVALUACIÓN

3.5. En una negociación entre dos equipos, donde el objetivo es que cada equipo convenza al otro de cambiar el terreno de juego, ¿cuál sería su mejor estrategia para lograr el objetivo?

- a) Ofrecer algo material para que otros cambien de campo, para que puedan ganar la competición
- b) Ocultar tus intenciones y tratar de convencer al equipo contrario para que haga lo que te interesa
- c) Presentar tus intenciones y pedir que ten cuenten las intenciones de los demás, para evaluar si son compatibles
- d) No lo sé

3.6. Como principal estrategia para intervenir en la organización en términos de gestión de conflictos, elegiría:

- a) Ofrecer servicios de atención plena y formación en negociación
- b) Crear una cultura de seguridad psicológica a través del liderazgo de retroalimentación y donde la retroalimentación se practica diariamente
- c) Crear normas que puedan castigar comportamientos negativos y recompensar los comportamientos corporativos ejemplares
- d) No lo sé

3.7. Estás leyendo algunas noticias sobre la situación covid-19. Un periodista escribe que "dada la información sobre pandemias pasadas, podemos decir que Covid-19 es la pandemia menos severa de la historia". ¿Qué pensarías de esta declaración?

- a) La periodista ha hecho un argumento adecuado y crees en lo que ha escrito.
- b) El periodista no hizo un argumento adecuado, por lo que dejas de leer el artículo porque ya no es creíble.
- c) El periodista ha hecho un argumento adecuado, pero las premisas son débiles y algunos conceptos están mal definidos. Te preguntas cómo puedes decir si el argumento es verdadero o no.
- d) No lo sé

3.8. Estás trabajando en un proyecto en el trabajo, y debido a un fuerte retraso de un proveedor no podrás esperar su entrega, de lo contrario te retrasarás con tu cliente. ¿Qué harías?

- a) Utilizar técnicas de pensamiento crítico con el fin de convencer a tu cliente de que un retraso en el proyecto no es un gran problema.
- b) Identificar, entre las que conoces, que es la herramienta adecuada de resolución de problemas con el fin de responder a esta situación.
- c) Te preparas para tener una discusión con su proveedor.
- d) No lo sé

3.9. Estás haciendo un proyecto con 3 personas para una asignatura de tus estudios. Cuando se trata de encontrar una solución a un problema y diseñar la tarea para resolver ese problema, te das cuenta de que tu equipo es muy poco eficiente: cada reunión tiene una duración de aproximadamente 4 horas y te cuesta salir con soluciones claras. ¿A qué te dedicas?

- a) Decides cambiar la reunión video conferencia. Trabajar de forma remota puede mitigar las actividades inútiles que se realizan durante las reuniones.
- b) Planeas una lluvia de ideas estructurada. Eliges una herramienta de resolución de problemas y estructuras una lluvia de ideas, comunicas las reglas a tus compañeros de equipo, estableciendo un objetivo claro y un marco de tiempo limitado.

MARCO GENERAL DE EVALUACIÓN

- c) Decides hacer la actividad de resolución de problemas por sí mismo, utilizando el enfoque TRIZ. Luego comunicas el resultado al resto del equipo y finalmente discutes con ellos sobre los cambios.
- d) No lo sé

3.10. El cliente no quiere comprar un producto o servicio porque su precio y calidad no parecen satisfacerlo.

- a) Inmediatamente comenzarás a hablar de otro producto - explicarás lo bueno que es este otro producto y que es muy popular entre otros clientes.
- b) Harás preguntas adicionales para explorar las necesidades del cliente con más profundidad y luego, destacando las características del producto existente o algún otro, explicarás por qué puede ser útil para el cliente.
- c) Explicarás que en realidad tu empresa tiene una clientela objetivo diferente y que el cliente no parece parte de ella.
- d) No lo sé

3.11. El cliente aún no puede decidir si compra este producto, ya que tiene otros dos productos similares en mente, que vio en otras tiendas.

- Responderás: "Claro, echa un vistazo a los otros dos productos y si todavía decides comprar este producto, estaré esperando un correo electrónico tuyo".
- b) Ofertas para que pruebe el producto durante 14 días y después de 14 días llamarás para preguntar su satisfacción con el producto.
- c) Dirás, "No, he oído malas críticas sobre esos bienes, no recomiendo que los compres".
- d) No lo sé

3.12. El cliente ha venido a resolver problemas domésticos, problemas de salud, expresar opiniones políticas o resolver otros problemas similares

- a) Escucharás y estarás de acuerdo en que su situación es penosa y añadirás más ejemplos que conoces en esa misma situación.
- b) Responderás: "Sí, entiendo su situación. Sin embargo, ¿podría especificar más cuáles serían sus necesidades y tal vez podamos ayudarlo?" Y luego, destacando las características del producto existente o algún otro, le explicarás por qué puede ser útil para los problemas de los clientes.
- c) Responderás: "Lo siento, pero no puedo ayudarlo de ninguna manera y para ser honesto, no tengo tiempo para este tipo de conversaciones, porque tengo un plan diario que cumplir, así que tengo que seguir con la venta de productos."
- d) No lo sé

2. Cuestionario de Satisfacción del Taller

Curso de Formación en Soft Skills de ULISSE - Satisfacción del Taller

Nombre del taller:

Tu nombre y apellidos:

Correo electrónico:

Fecha: País:

1. Piensa en el taller al que acabas de asistir. Para cada declaración a continuación, por favor, indique el número que mejor describa su opinión:

1 = Totalmente insatisfecho 2 = Insatisfecho 3 = Parcialmente satisfecho 4 = Satisfecho 5 = Totalmente satisfecho

	Nivel de satisfacción				
1.1. Claridad de los objetivos del taller	1	2	3	4	5
1.2. Nivel de interacción	1	2	3	4	5
1.3. Relevancia del contenido	1	2	3	4	5
1.4. Claridad del/de la formador/a	1	2	3	4	5
1.5. Utilidad del taller	1	2	3	4	5

2. ¿Qué es lo que más te gustó de este taller?

3. ¿Qué aspectos del taller podrían mejorarse?

4. Si lo deseas, deja tus comentarios aquí.

Gracias por su colaboración.

Equipo del Proyecto ULISSE

3. Cuestionario de satisfacción del curso

Curso de Formación en Soft Skills ULISSE - Satisfacción General

Tu nombre y apellidos:

Correo electrónico:

Fecha:

País:

1. Piensa en el Curso de Formación en Habilidades Blandas al que acabas de asistir. Para cada declaración a continuación, por favor, indica el número que mejor describe tu opinión:

1 = Totalmente insatisfecho 2 = Insatisfecho 3 = Parcialmente satisfecho 4 = Satisfecho 5 = Totalmente satisfecho

	Nivel de satisfacción				
1.1. Claridad de los objetivos del curso	1	2	3	4	5
1.2. Nivel de interacción	1	2	3	4	5
1.3. Relevancia del contenido	1	2	3	4	5
1.4. Claridad del/de la formador/a	1	2	3	4	5
1.5. Utilidad del curso	1	2	3	4	5
1.6. Parte teórica del curso	1	2	3	4	5
1.7. Parte práctica del curso	1	2	3	4	5
1.8. Aprendizaje de habilidades blandas	1	2	3	4	5

2. ¿Qué es lo que más te gustó de este curso?

3. ¿Qué aspectos del curso podrían mejorarse?

4. Si lo deseas, deja tus comentarios aquí.

Gracias por su colaboración.

Equipo del Proyecto ULISSE

4. Cuestionario de pares

Curso de Formación en Habilidades Blandas ULISSE - Cuestionario entre Pares

Este cuestionario forma parte del proyecto internacional "ULISSE - Understanding, Learning and Improving Soft Skills for Employability" con el apoyo del Programa Erasmus + de la UE (Número de proyecto: 2018-1-IT01-KA203-048286).

Nuestro objetivo es conocer su opinión sobre las habilidades de tu colega, basándose en tu experiencia personal y observaciones durante este curso de formación. Esta evaluación es sólo para mejorar el curso, no es una evaluación sobre tu colega.

Los resultados serán confidenciales y sólo los entrenadores tendrán acceso a ellos.

Gracias por su colaboración.

0. País _____

1. Nombre de su colega: _____

2. ¿Por cuánto tiempo conoce a este/a colega? _____

3. A continuación hay una lista de varias habilidades. Para cada una de ellas, indique el número que mejor describa el nivel de habilidad de tu colega. Considere que:

1 = Muy bajo 2 = Bajo 3 = Promedio 4 = Alto 5 = Muy alto

Habilidades	Muy bajo	Bajo	promedio	Alto	Muy alto
3.1. Cooperar con otros para producir resultados creativos	1	2	3	4	5
3.2. Ser creativo al tratar de resolver un problema	1	2	3	4	5
3.3. Utilizar técnicas de creatividad	1	2	3	4	5
3.4. Aplicar la técnica de lluvia de ideas	1	2	3	4	5
3.5. Aplicar la técnica de asociación de palabras aleatorias	1	2	3	4	5
3.6. Utilizar habilidades de comunicación empáticas para resolver conflictos	1	2	3	4	5
3.7. Seleccionar el estilo más adecuado en la resolución de un conflicto	1	2	3	4	5
3.8. Aplicar habilidades de negociación	1	2	3	4	5
3.9. Ser asertivo/a al comunicarse con otros durante un conflicto	1	2	3	4	5
3.10. Prevenir conflictos	1	2	3	4	5
3.11. Tomar las decisiones correctas mientras resuelve un problema	1	2	3	4	5
3.12. Aplicar un método estructurado para resolver problemas	1	2	3	4	5
3.13. Identificar sus propios sesgos cognitivos	1	2	3	4	5
3.14. Enfrentar problemas de manera positiva	1	2	3	4	5
3.15. Identificar sesgos cognitivos en otros	1	2	3	4	5
3.16. Entender las necesidades reales de la otra persona	1	2	3	4	5
3.17. Liderar una conversación	1	2	3	4	5

MARCO GENERAL DE EVALUACIÓN

3.18. Reconocer hacia donde se dirige la conversación	1	2	3	4	5
3.19. Reconocer el estilo de comportamiento	1	2	3	4	5
3.20. Saber hablar con diferentes personas	1	2	3	4	5

4. Si lo deseas, deja tus comentarios aquí.

Gracias por su colaboración.

Equipo del Proyecto ULISSE

5. Cuestionario de transferencia y aprendizaje posterior a la formación

Curso de Formación en Habilidades Blandas ULISSE - Cuestionario de Transferencia

Nombre y apellidos:

Correo electrónico:

país:

1. Desde el final del curso, ¿notaste alguna diferencia en tu comportamiento que pueda estar relacionada con la formación en habilidades blandas a la que asististe?

Sí

No

En caso afirmativo, por favor descríbela.

2. ¿Alguien te comentó sobre las diferencias en tu comportamiento que puedan estar relacionadas con la formación en habilidades blandas?

Sí

No

En caso afirmativo, por favor descríbelas.

3. Indica tu grado de confianza en tu capacidad para realizar cada actividad descrita a continuación.

1 = No confío en absoluto 2 = Un poco seguro 3 = Confiado 4 = Muy seguro 5 = Completamente seguro

	Nivel de confianza				
3.1. Cooperar con otros para producir resultados creativos	1	2	3	4	5
3.2. Ser creativo al tratar de resolver un problema	1	2	3	4	5
3.3. Utilizar técnicas de creatividad	1	2	3	4	5
3.4. Aplicar la técnica de lluvia de ideas	1	2	3	4	5
3.5. Aplicar la técnica de asociación de palabras aleatorias	1	2	3	4	5
3.6. Utilizar habilidades de comunicación empáticas para resolver conflictos	1	2	3	4	5
3.7. Seleccionar el estilo más adecuado en la resolución de un conflicto	1	2	3	4	5
3.8. Aplicar habilidades de negociación	1	2	3	4	5
3.9. Ser asertivo/a al comunicarse con otros durante un conflicto	1	2	3	4	5
3.10. Prevenir conflictos	1	2	3	4	5
3.11. Tomar las decisiones correctas mientras resuelve un problema	1	2	3	4	5
3.12. Aplicar un método estructurado para resolver problemas	1	2	3	4	5

MARCO GENERAL DE EVALUACIÓN

3.13. Identificar sus propios sesgos cognitivos	1	2	3	4	5
3.14. Enfrentar problemas de manera positiva	1	2	3	4	5
3.15. Identificar sesgos cognitivos en otros	1	2	3	4	5
3.16. Entender las necesidades reales de la otra persona	1	2	3	4	5
3.17. Liderar una conversación	1	2	3	4	5
3.18. Reconocer hacia donde se dirige la conversación	1	2	3	4	5
3.19. Reconocer el estilo de comportamiento	1	2	3	4	5
3.20. Saber hablar con diferentes personas	1	2	3	4	5

4. Indica con qué frecuencia has estado aplicando cada habilidad descrita a continuación:

1 = Nunca 2 = Pocas veces 3 = A veces 4 = Varias veces 5 = Muchas veces

4.1. Cooperar con otros para producir resultados creativos	1	2	3	4	5
4.2. Ser creativo al tratar de resolver un problema	1	2	3	4	5
4.3. Utilizar técnicas de creatividad	1	2	3	4	5
4.4. Aplicar la técnica de lluvia de ideas	1	2	3	4	5
4.5. Aplicar la técnica de asociación de palabras aleatorias	1	2	3	4	5
4.6. Utilizar habilidades de comunicación empáticas para resolver conflictos	1	2	3	4	5
4.7. Seleccionar el estilo más adecuado en la resolución de un conflicto	1	2	3	4	5
4.8. Aplicar habilidades de negociación	1	2	3	4	5
4.9. Ser asertivo/a al comunicarse con otros durante un conflicto	1	2	3	4	5
4.10. Prevenir conflictos	1	2	3	4	5
4.11. Tomar las decisiones correctas mientras resuelve un problema	1	2	3	4	5
4.12. Aplicar un método estructurado para resolver problemas	1	2	3	4	5
4.13. Identificar sus propios sesgos cognitivos	1	2	3	4	5
4.14. Enfrentar problemas de manera positiva	1	2	3	4	5
4.15. Identificar sesgos cognitivos en otros	1	2	3	4	5
4.16. Entender las necesidades reales de la otra persona	1	2	3	4	5
4.17. Liderar una conversación	1	2	3	4	5
4.18. Reconocer hacia donde se dirige la conversación	1	2	3	4	5
4.19. Reconocer el estilo de comportamiento	1	2	3	4	5
4.20. Saber hablar con diferentes personas	1	2	3	4	5

5. Si lo deseas, deja tus comentarios sobre el curso de formación en habilidades blandas.

Gracias por su colaboración.

Equipo del Proyecto ULISSE