

Tabla de contenidos

1	4	4
2	4	4
3	5	5
4	9	9
5	15	15
6	20	19
7	28	26
8	33	31
9	40	37
10	50	46
11	53	49
12	61	56

Como parte del sistema de evaluación del nivel de competencias en profesiones/puestos seleccionados, se preparó un conjunto de tareas/preguntas para verificar los conocimientos y habilidades en áreas seleccionadas. Las preguntas se agruparon en 12 áreas de conocimiento que cubren los siguientes tipos de habilidades y competencias:

1. Habilidades profesionales - conocimientos teóricos
2. Habilidades profesionales – habilidades prácticas
3. TIC – el conocimiento del software
4. Lingüística – conocimiento de lenguas extranjeras
5. Analítica: la capacidad de resolver problemas.
6. Interpersonal: comunicación, trabajo en equipo.
7. Interpersonal: trabajo en equipos diversos (por ejemplo, multiculturales, multigeneracionales)
8. En términos de organización y autoorganización - gestión del tiempo, independencia
9. En términos de creatividad: generar nuevas ideas, un estilo de trabajo creativo.
10. En términos de aprendizaje - apertura al desarrollo continuo
11. Personal - lealtad, compromiso, responsabilidad
12. Personal – resistencia (manejo del estrés, trabajo bajo presión de tiempo)

En el caso de las competencias profesionales, se distinguieron dos aspectos: teórico (orientado al conocimiento) y práctico (orientado a las habilidades).

El sistema de evaluación desarrollado está preparado para diferentes campos de estudio. El proceso de evaluación de competencias requiere la introducción de preguntas de prueba específicas para las competencias profesionales (puntos 1 y 2). Asumimos que el resto de las competencias, es decir, las competencias del punto 3 al punto 12, son de carácter universal, y el método de evaluación puede ser el mismo para diferentes campos de estudio. Por lo tanto, las siguientes secciones del estudio no incluyen descripciones detalladas de cuestiones profesionales.

Las preguntas son, en principio, de opción única (con una excepción) con cuatro posibles opciones de respuesta para elegir. La persona cuyo nivel de competencia se evalúa responde preguntas seleccionadas al azar dentro de cada competencia evaluada. En base a las respuestas, se determina el nivel de competencia particular en una escala de cuatro grados, que luego se compara con el perfil de competencia para una profesión seleccionada creada a partir de opiniones de expertos.

Debido a la diferente naturaleza de las competencias verificadas, la prueba contiene los siguientes tipos de preguntas:

- Preguntas con una respuesta correcta. Por ejemplo, las preguntas sobre la parte teórica de las competencias profesionales tienen una respuesta correcta por la que el usuario recibe 1 punto, mientras que por otras opciones de respuesta – 0 puntos. El nivel de competencia se determina en función del número total de puntos de todas las preguntas seleccionadas al azar.
- Preguntas en las que el usuario determina su propio nivel de competencia (a partir de la lista de opciones disponibles). Por ejemplo, la pregunta sobre el conocimiento de lenguas extranjeras. El

usuario puede elegir entre A1, A2, B1, B2. El nivel de competencia se determina en función de la respuesta seleccionada.

- Preguntas en las que el usuario elige una respuesta a la que se le asigna el nivel de competencia correspondiente. Por ejemplo, una pregunta sobre habilidades blandas que requiere responder a formas sugeridas de resolver un problema. La elección de una determinada respuesta está relacionada con la evaluación correspondiente a un determinado nivel de competencia. La determinación final del nivel de competencia es el resultado de evaluaciones de las preguntas específicas seleccionadas por el usuario.
- Preguntas en las que el usuario introduce una respuesta numérica. Si la puntuación es correcta, el usuario recibe 1 punto, si no, el usuario recibe 0 puntos. El nivel de competencia se determina en función del número total de puntos obtenidos en todas las preguntas seleccionadas al azar. Este tipo de preguntas pueden presentarse para una determinada competencia junto con preguntas del primer grupo.

1 Competencias profesionales – conocimiento teórico

Específico para un campo de estudio determinado.

2 Competencias profesionales – habilidades prácticas

Específicas para un campo de estudio determinado.

3 Habilidades TIC – software básico

Específico para un campo de estudio determinado: a continuación se incluyen sugerencias de preguntas para evaluar el conocimiento del software básico necesario para los graduados en un campo de estudio determinado (para su posible uso, si fuera necesario)

1 ¿Cuál de los siguientes no es un sistema operativo?

Microsoft Windows	
Linux	
Chrome	X
Androide	

2 “Hardware” significa:

Equipo informático	X
Disco duro	
Solo dispositivos de entrada	
Solo dispositivos de salida	

3 ¿Qué programa utilizarías para preparar el cuadro resumen de ventas del año anterior?

Ms Excel	X
MS Word	
MS Access	
MS PowerPoint	

4 ¿Cuál de las siguientes es la fórmula de cálculo correcta en una hoja de cálculo?

= 12x44 + 16:3	
= 12*44 + 16/3	X
= SUMA(12x 44; 16:3)	
Ninguna de las anteriores	

5 El uso de MAYÚSCULAS en el texto de un correo electrónico significa:

Algo urgente e importante	
Nada especial	

“Voz alta, gritando”	X
La parte más importante del mensaje.	

6 ¿Cuál de los siguientes no es un navegador web?

Microsoft Edge	
Firefox	
Google	X
Chrome	

7 ¿Qué es un hipervínculo?

Un hueco en el ordenador que le permite conectar una unidad portátil	
Un tipo de cable que le permite conectar el ordenador al televisor	
Un enlace, por ejemplo a una página web	X
Conexión a Internet de alta velocidad	

8 Para que un programa antivirus sea efectivo debe ser:

Habilitado cuando navegas por Internet y usas tu correo electrónico	
Actualizado cada vez que enciende su ordenador/portátil	
Habilitado al encender el ordenador	X
Compatible con tu sistema operativo	

9 Indica la frase correcta:

Los documentos PDF no se pueden enviar por correo electrónico	
El correo electrónico siempre es seguro	
Para enviar mensajes necesitas un software especializado	
Los correos electrónicos se pueden enviar rápidamente a muchos destinatarios al mismo tiempo	X

10 La “nube” permite :

Almacenar datos sin necesidad de utilizar un soporte de datos portátil	X
Acceder a las operaciones bancarias electrónicas	
Gestionar una empresa de forma remota	
Contactar con muchas personas al mismo tiempo	

11 Las herramientas que permiten resumir, ver y analizar datos de una hoja de cálculo son:

Subtotales	
Funciones integradas	
Tablas dinámicas	X
Gráficos	

12 ¿Con cuál de los siguientes programas puedes preparar una presentación multimedia?

CorelDraw	
MS PowerPoint	X
Adobe Photoshop	
Microsoft Excel	

13 .gov significa:

Un dominio de una organización sin ánimo de lucro	
Un dominio de una organización gubernamental	X
Un dominio de una organización no gubernamental	
Un dominio de una organización de utilidad público	

14 Un icono de candado cerrado en la barra de direcciones del navegador informa al usuario que:

La página web no es segura	
La página web contiene contenido para adultos	
La página web está protegida por un certificado de seguridad y la conexión está encriptada	X
La página web ha sido cerrada	

15 Si desea preparar un documento en el que algunas de las páginas estén en orientación vertical y otras en horizontal, debes utilizar:

Opción de salto de sección	X
Opción Insertar página	
Salto de página	
Pestañas	

16 Al dar tu consentimiento a las 'cookies' en la página web, aceptas lo siguiente:

Compartir tus datos personales con otras entidades	
Almacenar Información sobre tu configuración/preferencias individuales	X
Anuncios	
Tratamiento de datos personales	

17 Los números de página en un documento de MS Word se suelen insertar :

Usando el estilo Leyenda	
Insertando un índice	
Usando notas a pie de página	
A pie de página o en la parte superior de un documento	X

18 Podemos establecer una contraseña para proteger un archivo de MS Excel de su apertura:

En las herramientas disponibles al guardar el archivo	X
En revisión	
En datos	
En opciones avanzadas	

19 Para crear un índice automático en un procesador de textos, es necesario utilizar:

Firmas	
Enlaces	
Notas a pie de página	
Estilos de encabezado	X

20 Para indicar diferencias en el contenido de dos documentos hay que utilizar:

Herramienta 'Comparar documentos'	X
Autocorrección	
Revisar	
Tesoro	

4 Habilidades lingüísticas: conocimiento de lenguas extranjeras

Habilidades	ESCUCHA	LECTURA	DISCURSO	REDACCIÓN
Nº de artículo	1–5	6–10	11–15	16–20

1 – A1

2-A2

3-B1

4-B2

- 1 Piensa en el idioma extranjero que mejor conoces. Mientras escuchas discursos en este idioma:

Comprendo los pensamientos/contenidos más importantes cuando alguien habla de temas familiares, propios de sus actividades y tareas profesionales.	1
Puedo entender palabras conocidas y frases básicas que me conciernen a mí, a las personas que conozco y a mi entorno más cercano.	2
Tengo poca comprensión cuando alguien me habla, incluso cuando se trata de palabras básicas relacionadas conmigo, las personas que conozco y mi entorno más cercano.	3
Puedo entender expresiones más largas siempre que el tema me resulte razonablemente familiar para mí.	4

- 2 Piensa en la lengua extranjera que mejor conoces. Mientras escuchas discursos en este idioma:

Puedo entender el punto principal en declaraciones y anuncios breves y simples.	3
Puedo entender palabras y frases con las que estoy familiarizado cuando las personas hablan despacio y con claridad.	2
Entiendo mal a las personas que me hablan o hablan entre sí, incluso si hablan despacio y con claridad.	1
Puedo entender los puntos principales de muchas declaraciones sobre asuntos de actualidad o temas de mi interés personal o profesional cuando la gente habla despacio y con claridad.	4

- 3 Piensa en la lengua extranjera que mejor conoces. En este idioma:

No entiendo bien las instrucciones y direcciones que me dan, incluso cuando alguien habla claro y despacio.	1
Entiendo lo suficiente para responder a necesidades específicas de comunicación siempre que las personas hablen claro y despacio..	2

Entiendo las instrucciones dirigidas directamente a mí, siempre que el ritmo del habla sea lento y sea capaz de seguir indicaciones breves y sencillas.	3
La mayoría de los programas informativos de radio y televisión y otros programas (por ejemplo, podcasts) sobre actualidad y eventos.	4

4 Piensa en la lengua extranjera que mejor conoces. En este idioma :

Puedo entender un tema de discusión que se plantea claro y despacio.	1
Puedo entender una declaración que se articula muy lentamente y con largas pausas, lo que me permite captar el significado.	2
Puedo entender declaraciones y anuncios sobre temas actuales realizados en un dialecto estándar y a un ritmo normal.	3
La mayoría de las películas siempre que los actores no hablen dialectos	4

5 Piensa en la lengua extranjera que mejor conoces. En este idioma :

Entiendo bien información muy simple y muy básica, incluso cuando alguien habla despacio y la repite varias veces.	1
Entiendo instrucciones detalladas e información técnica sencilla, por ejemplo, sobre el funcionamiento de equipos y máquinas.	3
Entiendo los aspectos esenciales de conversaciones cortas, anuncios e indicaciones, por ejemplo, cómo llegar del punto A al punto B.	2
Instrucciones lo suficientemente detalladas como para poder seguirlas en beneficio de las tareas a realizar	4

6 Piensa en la lengua extranjera que mejor conoces. Cuando lees un anuncio o texto en este idioma:

Puedo encontrar información específica y predecible relacionada con la vida cotidiana y/o el trabajo en textos como anuncios, folletos o prospectos.	2
Comprendo los aspectos más importantes de la correspondencia relacionada con mi campo de interés profesional	4
Puedo entender nombres, palabras y frases simples, por ejemplo, en correos electrónicos, tableros de anuncios, carteles o catálogos.	1
Puedo entender textos que consisten principalmente en palabras conocidas relacionadas con mi vida profesional o cotidiana.	3

7 Piensa en la lengua extranjera que mejor conoces. En este idioma puedes entender :

Textos que constan de 2-3 frases y la información que contienen.	1
--	---

Textos cortos y mensajes de texto sencillos, por ejemplo, correos electrónicos.	2
Textos que consisten en palabras de uso frecuente relacionadas con tareas profesionales, actividades rutinarias y asuntos cotidianos.	3
Textos, por ejemplo artículos, informes sobre temas del mundo contemporáneo.	4

8 Piensa en la lengua extranjera que mejor conoces. En este idioma:

Comprendo textos breves y sencillos relacionados con mis funciones profesionales.	3
Puedo seguir instrucciones breves, especialmente si además contienen diagramas, imágenes o infografías.	1
Puedo obtener información, ideas y opiniones de textos relativos a tareas profesionales en mi campo.	4
Encuentro información específica en un texto más largo necesaria para realizar una tarea.	2

9 Piensa en la lengua extranjera que mejor conoces. En este idioma puedes entender :

Textos muy breves y sencillos leyendo varias veces un mismo fragmento.	1
Textos de varias frases que contienen el vocabulario más utilizado y relacionado con tareas repetitivas y realizadas con frecuencia.	3
Correspondencia típica y rutinaria (correos electrónicos, cartas) sobre temas conocidos.	2
Instrucciones más largas de un área profesional conocida siempre que pueda leerlas varias veces.	4

10 Piensa en la lengua extranjera que mejor conoces. En este idioma:

Reviso rápidamente varias fuentes de información (por ejemplo, artículos, informes, sitios web, libros, etc.) y determina su relevancia para tu tarea.	4
Puedo localizar información específica en listas/índices y elegir los datos que necesito.	2
Puedo buscar en textos largos la información que necesito y recopilar información de diferentes textos para realizar una tarea.	3
Puedo entender los puntos principales de material informativo sencillo y descripciones breves.	1

11 Piensa en la lengua extranjera que mejor conoces. En este idioma puedes :

Participar con dificultad en una conversación, incluso cuando es muy lenta, el interlocutor repite tareas y me dice las palabras que me faltan.	1
---	---

Participar en una conversación sencilla y rutinaria que requiere un intercambio simple y directo de información sobre temas con los que estoy familiarizado.	2
Hacer frente a la mayoría de las situaciones que puedan presentarse en el ejercicio de mis funciones profesionales.	3
Formular enunciados elaborados sobre diversos temas relacionados con sus áreas de interés.	4

12 Piensa en la lengua extranjero que mejor conoces. En este idioma puedes :

Formular y responder preguntas sencillas sobre temas y asuntos que conozco mejor o que son los más importantes para mí.	1
Participar en conversaciones muy breves, aunque no comprenda lo suficiente como para mantener conversaciones por mi cuenta.	2
Tomar parte activa en discusiones sobre temas conocidos, expresando y defendiendo mis puntos de vista.	3
Explicar mi punto de vista y dar argumentos a favor y en contra del tema o cuestión en cuestión.	4

13 Piensa en la lengua extranjera que mejor conoces. En este idioma puedes :

Usar frases y afirmaciones simples para describir dónde trabajo, dónde vivo y las personas que conozco.	1
Presentar el caso, describir la situación relacionada con lo sucedido desarrollando y justificando más detalladamente mi punto de vista.	4
Explicar y justificar brevemente mis propias ideas y planes, informar sobre acontecimientos y narrar una acción describiendo mis reacciones e impresiones.	3
Describirme a mí mismo y a otras personas, las condiciones de vida, mi educación, mi trabajo actual y anterior de forma sencilla.	2

14 Piensa en la lengua extranjera que mejor conoces. En este idioma puedes :

Crear algunas frases sencillas sobre mí y lo que hago, dónde vivo y trabajo o estudio.	1
Informar sobre el transcurso de un acontecimiento y mi propia reacción y opinión al respecto.	3
Presentar una descripción breve y sencilla de un evento y actividad.	2
Comunicarse con suficiente fluidez para poder mantener conversaciones razonablemente informales con personas para las que el idioma extranjero es su lengua materna.	4

15 Piensa en la lengua extranjera que mejor conoces. En este idioma puedes :

Leer un discurso muy breve y ensayado, por ejemplo, presentar al equipo, anunciar una ponencia, presentación.	1
Realizar una exposición oral sobre temas generales, manteniendo un grado adecuado de claridad de información y fluidez.	4
Hacer una declaración breve y típica sobre temas relacionados con hechos cotidianos de mi interés.	2
Describir planes y gestiones, hábitos y rutinas, y mis propias experiencias.	3

16 Piensa en la lengua extranjera que mejor conoces. En este idioma puedes:

Prepare la descripción de un proceso complejo, un procedimiento complejo.	4
Escribir textos sencillos sobre temas de mi interés o con los que estoy familiarizado.	3
Escribir notas breves y sencillas sobre necesidades inmediatas.	2
Escribir un texto breve, por ejemplo, un correo electrónico, un mensaje de texto, una nota que contenga información importante	1

17 Piensa en la lengua extranjera que mejor conoces. En este idioma puedes :

Escribir textos sencillos, por ejemplo, describiendo una situación/evento.	3
Rellenar un formulario que contenga datos/información básica.	1
Elaborar un resumen escrito de información y argumentos procedentes de múltiples fuentes.	4
Escribir un mensaje sencillo con información importante que facilite/posibilite la realización de tareas profesionales.	2

18 Piensa en la lengua extranjera que mejor conoces. En este idioma puedes :

Escribir textos compuestos por frases sencillas y enlazadas con conjunciones simples como 'pero', 'porque' o 'ya que'.	2
Escribir textos claros y detallados sobre cualquier tema relacionado con mis intereses.	4
Escribir algunas frases sencillas sobre mí, mi formación y lo que hago actualmente.	1
Escribir textos claros y detallados sobre una amplia gama de temas relacionados con mis intereses (incluidos los profesionales si se trata de casos típicos)	3

19 Piensa en la lengua extranjera que mejor conoces. En este idioma puedes :

Escribir un texto breve sobre asuntos cotidianos que suceden en mi entorno, por ejemplo, sobre personas, lugares, trabajo o estudios.	2
---	---

Escribir un resumen de observaciones, escribir un texto dando mi opinión sobre actividades típicas de mi especialidad.	3
Redactar un texto en el que se proporcione información y se consideren argumentos a favor y en contra de un determinado tema o cuestión.	4
Escribir con dificultad declaraciones de 2-3 frases sobre asuntos o acontecimientos muy sencillos para informar a otra persona de lo que ha ocurrido.	1

20 Piensa en la lengua extranjera que mejor conoces. En este idioma puedes :

Hacer una pregunta rutinaria en un correo electrónico sobre asuntos personales y profesionales muy simples para obtener información, por ejemplo, '¿Cuándo viene alguien?', '¿Dónde debo esperar?' , '¿Qué debo preparar para la reunión?'	1
Redactar un trabajo, ensayo o informe argumentando adecuadamente y destacando los puntos y detalles pertinentes.	4
Elaborar una descripción muy breve y sencilla de acontecimientos (presentes y pasados) y experiencias personales.	2
Elaborar un informe muy breve en un formato estándar, brindando información rutinaria y objetiva.	3

5 Habilidades analíticas: resolución de problemas.

- 1 Hay 3 autobuses que salen de una parada de autobús. El primero sale cada 2 minutos, el segundo cada 4 minutos y el tercero cada 6 minutos. Significa que, en promedio, un autobús sale de la parada :

Cada 4 minutos	
Cada 11/12 minutos	X
Cada 9/12 minutos	
Cada 10/12 minutos	

- 2 En el terrario hay algunas serpientes de la misma longitud. Una serpiente mide 2 m y la mitad de la longitud de la serpiente. Esto significa que la serpiente es:

2,5 m de largo	
3,0 m de largo	
3,5 m de largo	
4,0 m de largo	X

- 3 ¿Qué reloj es más preciso?

El que gana 1 segundo	
El que pierde 2 segundos	
El que no funciona en absoluto	X
El que utiliza una solución fotovoltaica	

- 4 Adam tiene 3 hermanos y 3 hermanas. Su hermana, Alice, tiene 4 hermanos y 2 hermanas. Entonces los hermanos consisten en:

7 personas	X
8 personas	
9 personas	
10 personas	

- 5 ¿De cuántas maneras se pueden repartir 3 medallas (oro, plata, bronce) entre los 4 finalistas?

9 maneras	
12 maneras	

16 maneras	
24 maneras	X

- 6 6 personas subieron al ascensor de un bloque de viviendas de 10 plantas. ¿De cuántas maneras pueden salir del ascensor?

6×10	
10 o 6	
610	
10^6	X

- 7 La suma de los dígitos del número 2019 es igual a:

3	X
12	
20	
No existe.	

- 8 Hay 4 esquinas en la habitación y varios gatos. Cada gato ve a los otros gatos en los otros 3 rincones de la habitación. ¿Cuántos gatos hay?

3	
4	X
5	
6	

- 9 Si ordenamos las letras P, O, T, O, P al azar, ¿cuántas combinaciones diferentes podemos obtener?

24	
26	
30	X
32	

- 10 En un torneo de ajedrez, cada participante jugó una vez contra cada uno de los otros. En total, hubo 36 partidas de ajedrez. ¿Cuántos concursantes compitieron en este torneo?

8	
9	X

10	
11	

- 11 La cinta de metal está graduada a 20 °C. La medición se realizó a 40 °C. Se calculó una corrección. Para obtener el resultado exacto, la corrección debe ser:

Calculado de nuevo	
Restado	
Agregado	X
Omitido	

- 12 Hay una cadena recta que consta de 7 eslabones (su final y su principio no están conectados). Para obtener todas las combinaciones, es decir, 1 enlace, 2 enlaces, 3, 4, 5, 6 y 7 enlaces, se debe realizar un mínimo de:

1 corte	X
2 cortes	
3 cortes	
6 cortes	

- 13 Anne dijo: 'Siempre miento y tengo 12 años'. Esto significa que:

Ana miente, pero tiene 12 años.	
Ana no tiene 12 años	
Es imposible decir si Anne tiene 12 años.	X
Anne dice la verdad y tiene 12 años.	

- 14 Un hombre, sentado en una barca en un pequeño estanque, arrojó un ancla pesada fuera de la barca. Esto significa que:

El nivel del agua ha subido.	
El nivel del agua ha bajado.	X
El nivel del agua se ha mantenido igual.	
El agua ha inundado los prados de alrededor .	

- 15 10 arañas se comen 10 moscas en 10 minutos. ¿Cuánto tardarán 100 arañas en comerse 100 moscas?

10 minutos	X
------------	---

100 minutos	
1000 minutos	
1 minuto	

16 Se preguntó a cien personas sobre su nivel de estudios. Resultados obtenidos:

Ordena categorías y determina cuánto es mayor una que la otra	
Ordena categorías y determina cuántas veces una es mayor que la otra	
Ordena categorías solamente	X
Ordena categorías y determina por cuánto y cuántas veces una es mayor que la otra	

17 Se recogieron las cifras de altura y peso de 10 estudiantes. Para determinar si los cambios de altura afectan los cambios de peso, puedes comparar:

Valores medios de altura y peso	
Valores de desviación estándar para altura y peso	
Gráficas de altura y peso	X
Unidades de medida de altura y peso	

18 Se midió la estatura de todos los estudiantes en dos grados: 4A y 4B. La estatura media en la clase 4A es de 1,68 metros y en la clase 4B es de 1,73 metros. Esto significa que:

Todos los estudiantes de 4B son más altos que los estudiantes de 4A	
Todos los alumnos de 4B son más altos que los de 4A	
Todos los alumnos de 4B son más altos que las alumnas de 4A	
Ninguna de las otras respuestas es correcta	X

19 El pronóstico del tiempo para el día siguiente indica que pueden ocurrir fenómenos atmosféricos violentos. Esto significa que:

Habrà una inundación	
Habrà un tornado	
Habrà un tornado combinado con inundaciones	
Puede que no haya ni una inundación ni un tornado	X

20 Una página web dice que la inflación media en Europa es del 5% y otra dice que es del 15%. Esto significa que:

La inflación en Europa es del 10%	
-----------------------------------	--

La inflación en Europa es del 5%	
La inflación en Europa es del 15%	
La inflación en Europa no se conoce	X

6 Habilidades interpersonales: comunicación, trabajo en equipo.

Situación 1

Un amigo te llama y te hace una pregunta de la que no sabes la respuesta (aunque deberías). ¿Qué dices?

'Lo siento, pero no me ocupo de eso. Será mejor que llames a Arcadius, tal vez él lo sepa'	1
'No tengo acceso a esos datos en este momento. ¿Para cuando lo necesitas?'	4
'Abre el archivo 'xxx', ahí es probablemente donde están los datos. Búscalos'	2
'En este momento no tengo acceso a esos datos. Dame 10 minutos, lo averiguo y te llamo'	3

Situación 2

Ya has conseguido escaparte varias veces de una salida de viernes por la noche al bar para tomar una cerveza con tus amigos. El que suele proponer las quedadas suele ser Tomek. Este viernes ni siquiera puedes ir porque tu abuela está enferma y prometiste visitarla. No te gustan esas reuniones. ¿Cómo reaccionarías ante la próxima propuesta de Tomek?

Pido disculpas e informo que no puedo ir, mi abuela está enferma y tal vez venga la próxima vez.	4
Me niego explícitamente y digo que quiero dedicar tiempo después del trabajo a mis asuntos privados.	1
Agradezco la invitación, pero la rechazo sin motivo.	3
Digo que me encantaría ir, pero primero tengo que ir a visitar a mi abuela enferma. Si no le pasa nada grave, me uniré a ellos, pero un poco más tarde.	2

Situación 3

Durante la entrevista de trabajo, tu futuro jefe dijo que lo más importante para él es la capacidad de cooperar y trabajar en equipo. ¿Cómo interpretas estas expectativas de tu superior? ¿Qué harás para cumplirlas?

Voy a ser amable con todos, y cuando pidan ayuda, no me negaré.	2
Se supone que debemos realizar nuestras tareas juntos.	1
Si veo que alguien tiene mucho trabajo por hacer, le pregunto si hay algo que pueda hacer para ayudarlo.	4

Voy a realizar mis tareas de tal manera que mi equipo sea percibido como realmente profesional. Voy a averiguar cuál es el trabajo de cada miembro para poder ofrecer ayuda si es necesario.	3
--	---

Situación 4

Sophie y otros tres compañeros de equipo debían trabajar juntos en el proyecto. Sophie ya ha proporcionado los resultados de su trabajo. Los completó sin la participación o la ayuda de otros. Ella dijo que era muy difícil para ella encontrar tiempo para reunirse. Escribió a los demás preguntándoles si tenían alguna sugerencia o idea, pero no recibió respuesta. Sophie es una joven empleada que quiere ascender rápidamente. ¿Qué debe hacer Adam, el líder del equipo, en esta situación?

Debería elogiar a Sophie por su esfuerzo e independencia, apreciando su contribución al proyecto.	1
Debería hablar con Sophie y enfatizar que el trabajo en equipo es crucial para el éxito de los proyectos.	2
Debería consultar con los demás miembros del equipo para entender por qué no respondieron al mensaje de Sophie.	3
Debería celebrar una reunión de todo el equipo para discutir lo sucedido y determinar cómo colaborar mejor en proyectos futuros.	4

Situación 5

Estás trabajando en un proyecto y tienes muchas ganas de completar la tarea. El teléfono del trabajo está sonando. Eres consciente de que un cliente que quiere hablar contigo te llevará las próximas 1,5-2 horas. ¿Qué haces?

No contesto el teléfono. Si le importa, volverá a llamar.	1
Paro el trabajo porque tal vez un cliente necesita algo importante.	2
Termino el proyecto, luego vuelvo a llamar disculpándome por la demora.	4
Contesto la llamada para escuchar lo que está pasando, luego informo al cliente que estoy en medio de un proceso importante y antes de ocuparme de su caso, quiero terminar lo que he comenzado.	3

Situación 6

Recibes un pedido. Le informas al cliente que lo tramitarás en un plazo de tres días hábiles. Sin embargo, el cliente te llama cada pocas horas preguntando por la ejecución de la orden. ¿Qué haces?

No contestas el teléfono hasta que ha pasado el tiempo acordado o se ha completado el pedido.	1
Respondes pacientemente a las preguntas de cada cliente, aunque pueda resultar agotador.	4
Ofreces al cliente un servicio o beneficio adicional para aliviar sus inquietudes	3
Informas claramente al cliente que aún queda tiempo para la implementación del contrato y le pides paciencia.	2

Situación 7

Trabajas en un equipo de varias personas en un proyecto complejo. A una de las personas, Adam, claramente le gustan las actividades individuales y no se le da bien el trabajo en equipo. Sin embargo, sientes que esto reduce el potencial del grupo. ¿Qué haces?

Le digo al equipo que no le preste atención a Adam. Que trabaje solo si quiere.	1
Comparto mis observaciones con Adam.	4
Comento públicamente el comportamiento de Adam, que en mi opinión es inapropiado.	2
Sugiero la división de tareas de modo que incluya áreas de trabajo tanto individuales como grupales, para que todos tengan la oportunidad de demostrar su valía en una tarea conjunta.	3

Situación 8

Trabajas en la misma máquina con Frank, que es un empleado veterano y con experiencia. Recientemente, la empresa actualizó la máquina y organizó la capacitación. Frank no estaba allí porque estaba enfermo. Esta es la segunda vez que realiza la acción de forma incorrecta y la máquina no funciona como debería. A Frank no le gusta que le digan qué hacer y cómo hacerlo. ¿Qué haces en esta situación?

No hago nada para no molestarlo. Probablemente descubrirá qué debe hacer después de un tiempo.	1
Me acerco a Frank y le digo: 'Frank, creo que vale la pena intentarlo de otra manera, porque estos errores afectan nuestro desempeño'.	3
Me acerco a Frank y le digo: 'Frank, veo que hay un problema'. Durante el entrenamiento dijeron que lo hiciéramos un poco diferente. ¿Quizás podamos intentarlo de esta manera? '	4
Se lo informo al gerente para que él mismo pueda hablar con Frank. No es mi trabajo educar a un trabajador tan experimentado.	2

Situación 9

Has estado trabajando junto con Michael en un proyecto durante varios días. Habéis acordado venir a la oficina todas las mañanas media hora antes de lo habitual y trabajar durante una hora en esta tarea, cuando todavía no hay prisa ni llamadas telefónicas. Durante la primera semana ambos llegasteis a tiempo. Desgraciadamente, durante los últimos 3 días, Michael ha llegado media hora tarde, justificándose con los problemas que tiene para llevar cada día al niño a la guardería y prometiendo que no volvería a ocurrir al día siguiente. ¿Qué le dices?

¡No puedo confiar en ti! Acordamos algo, pero sigues llegando tarde todos los días.	1
'Michael, acordamos venir a las 7:30 a.m. Esta es la tercera vez que vienes después de las 8:00 a.m. Entiendo que tienes problemas para dejar a tu hijo en la guardería, pero es posible que no podamos terminar este proyecto a tiempo. ¿Qué propones hacer al respecto?	4
'Michael, estoy muy cansado de que llegues tarde. No puede seguir así. Tenemos que hacer algo al respecto.	2
'Michael, me temo que no podremos completar nuestro proyecto a tiempo. ¿Se te ocurre alguna solución?	3

Situación 10

Eres el responsable de enviar invitaciones a todos los miembros del equipo para una reunión de revisión semestral de la empresa. Estás revisando el contenido de la invitación editada y te preguntas qué versión es mejor:

La reunión de revisión se llevará a cabo el 30 de mayo a las 2 pm. Recibirá un horario detallado el lunes al mediodía.	2
Está cordialmente invitado a nuestra reunión de revisión anual. Tendrá lugar el jueves 30 de mayo de 2020 a las 14 horas en el salón de actos del edificio G en la primera planta. Adjunto un horario detallado de la reunión. Te veo allí.	4
Como saben, estamos preparando una reunión de revisión para el jueves de la próxima semana. Nos gustaría invitarlos a todos a la sala de conferencias más grande del edificio G a las 2 pm. Le enviaré un horario detallado de la reunión del lunes.	1
El consejo de administración de la empresa tiene el placer de invitar a todos los empleados a la reunión de revisión anual que se llevará a cabo el jueves 30 de mayo de 2020 a las 14:00 horas en la sala de conferencias del edificio G en el primer piso. Durante la reunión presentaremos nuestros logros y éxitos en 2019, y planes para el futuro. También habrá tiempo para sus preguntas, a las que animamos encarecidamente.	3

Situación 11

Estás hablando con el profesor y escuchas la notificación de un mensaje de texto entrante. ¿Qué haces?

Sin interrumpir la conversación, leo el mensaje y lo respondo.	1
--	---

Finjo no escucharlo, y aunque me cueste más concentrarme, sigo hablando con el profesor.	2
Es poco probable que esto suceda. Por lo general, cuando hablo con el profesor, tengo el móvil en silencio.	3
Me disculpo por la notificación e informo al profesor que lo leeré más tarde. Tranquilamente continúo con la conversación	4

Situación 12

Está completando el papeleo en tu mesa cuando un cliente irrumpe gritando en la oficina y te acusa de incompetencia. ¿Cómo reaccionas?

'¡¿Por qué grita así?!' Pregunto levantando la voz y empiezo a gritar yo también. Después de todo, tengo que defenderme, y seguramente no me escuchará si hablo con calma.	1
Le ofrezco una silla, le pido que se siente y que explique lo que está pasando.	4
Me asusto, convencido/a de que cada palabra que digo podría provocar otro ataque. También me pregunto si ha habido un error. Espero a que el cliente deje de gritar para poder empezar a hablar.	2
Señor, por favor, cálmese, o no hablaré con usted' - le informo, y como el cliente no cambie su discurso, le comunico que tendrá que abandonar la oficina.	3

Situación 13

Tienes que llevar a cabo un proyecto complejo, del que Tom y tú sois responsables. Os resulta difícil trabajar juntos y además tenéis muchas otras responsabilidades. El resultado final no es tan bueno como esperaba el jefe, quien le informa que el proyecto no ha cumplido sus expectativas. Lo sientes, pero también estás enfadado porque sientes que podrías haber hecho más. ¿Cómo reaccionas?

Pienso '¡Es culpa de Tom!' porque yo he hecho mucho.	1
Lo más importante es que el proyecto está terminado. Me esforzaré más la próxima vez.	2
Voy con Tom al jefe y le pregunto qué puedo mejorar para que el resultado sea más satisfactorio.	3
Hablo con Tom y juntos pensamos en qué podríamos hacer de otra manera para lograr un mejor resultado final. Probablemente trabajaremos juntos en el futuro también.	4

Situación 14

Tu supervisor te ofrece un traslado a un puesto similar en otro departamento. Obtendrás un pequeño aumento de sueldo, pero sientes que muchas de las tareas realizadas allí superan tus competencias actuales. ¿Cómo reaccionas?

Acepto la oferta, esperando que "se solucione de alguna manera"	2
Informo al supervisor sobre mis preocupaciones y le pido que me dé su opinión sobre mi rendimiento en la empresa. Sé qué cualidades valora en mí y por qué cree que este cambio es necesario.	4
Me niego, diciendo que soy feliz donde estoy ahora, pero en secreto tengo miedo al fracaso.	1
Acepto el cambio, con la condición de que la empresa pague un curso de formación de mi elección, que me proporcione conocimientos y habilidades en el área de mis nuevas funciones.	3

Situación 15

Sin previo aviso, el equipo del que eres miembro se queda sin jefe. Tu supervisor te pregunta en una conversación informal si tienes alguna idea para solucionar la situación. ¿Qué haces?

Me propongo para este puesto argumentando que conozco al equipo y estoy seguro de que podré atender pedidos posteriores.	2
Sugiero tener una conversación abierta con su equipo para descubrir a quién ven como su nuevo líder.	4
Yo digo que las decisiones sobre la elección de un líder deben ser tomadas por la dirección, por eso no doy una respuesta específica.	1
Indico una persona específica del equipo cuyas habilidades y experiencia serían adecuadas para este puesto.	3

Situación 16

Trabajas con empleados muy competentes e independientes. Recientemente, has llevado a cabo varios proyectos importantes y tu puesto de trabajo definitivamente se ha visto reforzado. En esta situación:

Trabajo como antes. Mi éxito contribuye al prestigio de todo el equipo.	4
Minimizo mis logros afirmando que he tenido mucha suerte.	2
Hablo abiertamente con el supervisor de que tengo algunas ideas para mejorar la calidad del trabajo y me gustaría dirigir el equipo desde una posición de liderazgo.	3
Creo que he hecho un muy buen trabajo y que soy muy competente y a menudo hago hincapié en ello cuando hablo con otros miembros del equipo.	1

Situación 17

Al trabajar en equipo:

Considero que el trabajo debe repartirse por igual entre los miembros del equipo y cada uno es responsable de "su parte". Al mismo tiempo, las personas que terminan sus actividades antes deben ayudar a quienes no las han podido terminar.	2
Me gusta verificar que todo está bien y hacer preguntas para sentir que tengo conocimiento y control sobre la realización de todo el proceso.	3
Espero que alguien me diga exactamente qué hacer, esperando se me asigne el menor trabajo posible.	1
Me ofrezco como voluntario, aclarando qué tareas voy a realizar y propongo compartir el resto de funciones.	4

Situación 18

Has cometido un error que provocó que un pedido fallará. La empresa ha perdido un cliente. ¿Qué haces?

Pido disculpas y admito mi error y trato de encontrar una manera de arreglar la situación.	4
Creo que el error no fue tan significativo y el cliente reaccionó de forma exagerada.	2
Me gustaría señalar que todo el equipo trabajó en el pedido, por lo que la responsabilidad debe ser compartida.	3
Intento encontrar razones que estaban fuera de mi control para echarle la culpa a los demás.	1

Situación 19

Trabajas en un nuevo lugar. Dada su experiencia y formación, cree que los jefes organizan mal el trabajo. ¿Qué haces?

Hablo con un supervisor de nivel superior y sugiero un cambio en los procedimientos seleccionados.	3
En las actividades en equipo, menosprecio la autoridad de los jefes describiéndolos como ineficaces.	2
Aconsejo y sugiero a los jefes una forma diferente de trabajar.	4
Expongo en voz alta todos los errores para debilitar la posición de los jefes actuales y fortalecer la mía.	1

Situación 20

Empiezas a trabajar en una nueva empresa. Te han contratado como gerente por primera vez. Sin embargo, rápidamente te das cuenta que esta posición todavía es demasiado complicada para ti. ¿Qué haces?

Solicito supervisión y formación adicional.	3
Creo que es solo cuestión de tiempo antes de que empiece a hacerlo mejor.	2
Renuncio a mi cargo.	1
Comparto mis preocupaciones con un alto directivo y pido su opinión.	4

7 Habilidades interpersonales: trabajar en equipos diversos .

1 La cultura es:

Universal y específica de un grupo	
Universal y heredada por individuos	
Heredada, adquirida y específica de un individuo determinado	
Adquirida y específica de un grupo	X

2 Uno de los modelos de cultura más conocidos es el “Modelo Iceberg”. Según este concepto, la cultura, como un iceberg, consta de una parte visible y otra invisible. La parte invisible simboliza, entre otras cosas:

La forma en que hablamos, nos movemos, hacemos gestos y expresiones faciales.	
Los valores en base a los cuales tomamos nuestras decisiones	X
Proverbios, refranes, mitos, leyendas y rituales encontrados en la cultura	
El estilo de vestir, y la forma en que la gente saluda y se despide.	

3 La competencia intercultural significa:

Realizar tareas en un equipo multicultural de manera eficiente.	
Una competencia que consta de elementos como la tolerancia, la empatía, la apertura, la curiosidad cognitiva y la flexibilidad.	X
Ser consciente de las diferencias entre personas de diferentes culturas.	
Ser consciente de la propia identidad cultural y de los patrones compartidos de comportamiento, normas y actitudes.	

4 El choque cultural es:

Un estado de sorpresa y asombro causado por las costumbres de otra cultura y los valores, normas y actitudes compartidas por los representantes de esa cultura.	
Una actitud negativa hacia una persona/grupo de personas debido a su origen étnico	
El choque de dos culturas provoca fuertes reacciones de estrés, confusión e impotencia por desconocimiento de los valores, normas y actitudes compartidas por el entorno.	X
Una persona o grupo de personas que reciben un trato menos favorable que otra en una situación similar debido a algunas características (p. ej., género, edad, religión)	

5 Estereotipos:

Es un prejuicio contra una persona o un grupo de personas por su diferente etnia.	
Suelen formarse a través del contacto con los representantes de otras culturas.	
Hacen que se atribuyen características idénticas a todos los miembros de un grupo social sin excepción, independientemente de las diferencias reales entre ellos.	X
Son siempre negativos y consisten en atribuir características diferentes a todo un grupo social	

6 La globalización es un fenómeno:

Describir los cambios en el mundo.	X
Reflejado solo en libros.	
Describir un proceso ya completado en el pasado en el mundo.	
Fue inventado en el siglo XXI.	

7 La base para un buen trabajo en un equipo multicultural es:

Comunicación por medio de un buen conocimiento de lenguas extranjeras.	X
Integrarse fuera del lugar de trabajo y pasar el tiempo libre juntos.	
Conocer los hábitos y rutinas de todos los miembros del equipo.	
Evaluación semanal del trabajo de los miembros del equipo.	

8 Cuando piensas en la posibilidad de vivir en el extranjero, entonces:

Siento la emoción: ¡hay tanto que experimentar y aprender!	X
Está fuera de cuestión: siento que no me encontraré allí. No quiero ni intentarlo.	
Es posible, aunque necesitaría prepararme bien antes de ir. Me gustaría entender no solo el idioma, sino también las costumbres.	
No lo descarto, aunque sé que sería difícil navegar por las particularidades de la vida en otro país.	

9 Al establecer reglas para trabajar en equipos internacionales:

Debe haber normas de comportamiento claramente definidas que sean iguales para todos.	
Es necesario demostrar la aceptación de todas las diferencias relacionadas con los hábitos y costumbres que prevalecen en cada país	
Las normas de organización deben modificarse de acuerdo con las necesidades de la organización del trabajo en cada país.	X

Establecer normas distintas para los equipos de diferentes países y preocuparse sólo por la calidad del trabajo.	
--	--

10 Prejuicio:

Resultados de la experiencia previa del individuo.	
Es el resultado del aprendizaje social.	
Es una actitud hostil o negativa hacia un grupo distintivo de personas basada únicamente en su pertenencia a ese grupo.	X
Implica siempre la acción de exclusión.	

11 Una persona que, debido a un temor fundado de persecución debido, por ejemplo, a su raza, religión, nacionalidad, creencias políticas, se vio obligada a abandonar su país de origen, es:

Emigrante	
Inmigrante	
Refugiado	X
Migrante	

12 En la cooperación internacional, se debe suponer que:

El tiempo es oro.	
La puntualidad es lo más importante.	
La espontaneidad es el principio dominante.	
La comprensión y la voluntad de explicar son esenciales.	X

13 Las personas de los países del norte de Europa prefieren:

Hacer las gestiones por teléfono.	
Que un experto lleve las gestiones.	
Hacer los trámites verbalmente, especificando las condiciones para su ejecución.	
Realizar gestiones por escrito, especificando las condiciones para su ejecución y la persona de contacto/responsable de las mismas.	X

14 Los países del sur de Europa, como España e Italia, pertenecen a culturas en las que las personas:

Tratan de controlar la expresión fuerte de sus emociones (p. ej., alegría, enfado).	
---	--

Gesticulan muy vívidamente, expresan sus emociones abiertamente y en voz alta (por ejemplo, alegría, ira).	X
Evitan la gesticulación muy fuerte y la expresión en voz alta de sus emociones (p. ej., alegría, enfado).	
Tratan de limitar la gesticulación, porque interfiere en la conversación.	

- 15 Vives con un estudiante/amigo de la India al que le gusta cocinar. Le encanta preparar platos indios que a ti no te gustan. ¿Qué haces?

Me niego a comer los platos preparados. En cambio, compro algo para comer en la universidad/en el trabajo/en la ciudad.	
Compro otra cosa para comer, lo traigo a casa, lo caliento y me lo como.	
Me ofrezco para cocinar la próxima semana.	X
Llamo a mi mejor amigo y le digo la mala suerte que tengo.	

- 16 Un amigo de EE.UU. te dice un día que toda presentación debe empezar con una anécdota divertida o un chiste. ¿Qué haces?

Le pido que me cuente algunas anécdotas y chistes divertidos.	
Creo que no tiene ni idea sobre presentaciones profesionales y por lo tanto su comentario no tiene ningún sentido.	
Le pido que me explique por qué debo comenzar la presentación con algo divertido.	X
Le agradezco el consejo pero no cambio nada. Creo que preparo muy buenas presentaciones.	

- 17 Lideras un equipo con 10 nuevos compañeros de China. Tu tarea es organizar la formación intercultural para ellos. Han confirmado que estarían encantados de participar en una actividad de este tipo, así que todo lo que tienes que hacer es fijar una fecha para la formación. Les envías varias propuestas por correo electrónico, pidiéndoles en cada una de ellas que indiquen una fecha conveniente. Sin embargo, no recibes ninguna respuesta, a pesar de los recordatorios enviados. ¿Cuál crees que es la razón?

Ninguna de las fechas que has sugerido son adecuadas porque son en horario laboral	
Los nuevos compañeros de trabajo no tienen la costumbre de contestar correos electrónicos. Cuando los veas, te dirán qué fecha es la mejor.	
Los nuevos compañeros de trabajo piensan que eres tú quien debe elegir la mejor fecha y no responsabilizarles a ellos de la decisión.	

Tienden a tomar decisiones en grupo y les gustaría saber lo que piensan los demás antes de aceptar una de las fechas propuestas. En esta situación, prefieren esperar y no responder a los correos electrónicos.	X
--	---

- 18 Trabajas para una empresa internacional en tu propio país. Tu supervisor inmediato no domina ninguno de los idiomas que conoces. ¿Qué haces?

Comento en voz alta la situación delante de mis amigos, alegando que debería asistir a clases de idiomas.	
Yo mismo me apunto en un curso superior de idiomas para poder comunicarme con él.	X
Ambas partes fingen entenderse, y la cooperación se lleva a cabo a través de terceros y/o un dibujo técnico.	
Busco una persona en el equipo que sea capaz de comunicarse con el superior y pedirle ayuda en un enfrentamiento directo.	

- 19 ¿Qué te parece trabajar con gente de la edad de tus padres?

Merece la pena aprovechar su sabiduría, probablemente pueda aprender mucho de su experiencia.	X
La colaboración no es un problema para mí, pero espero que las personas de más edades intenten adaptarse (por ejemplo, llamarles por su nombre de pila).	
Son ellos los que necesitan a los jóvenes, por ejemplo, debido a las dificultades para lidiar con las nuevas tecnologías.	
Creo que hay departamentos en los que ya no deberían trabajar.	

- 20 En tu opinión, un gran porcentaje de las personas empleadas en la empresa que proceden de otro país son:

La causa del aumento del número de conflictos en el entorno laboral	
Un recurso, porque la diversidad afecta a la creatividad y la eficacia	X
La razón para llevar a cabo numerosas formaciones: tal organización del trabajo requiere conocimiento y experiencia.	
Situación estándar: en estos días es habitual el trato indiferente.	

8 Habilidades de organización y autoorganización

Situación 1

Después de una crítica negativa de su discurso o proyecto por parte de su jefe:

Me siento desanimado y pierdo la motivación para seguir trabajando.	1
Me arrepiento, pero trato de creer que la próxima vez será mejor.	3
Lo abordo con calma y analizo las críticas para sacar conclusiones para el futuro.	4
Me siento enojado porque creo que la calificación fue injusta.	2

Situación 2

Consideras los exámenes orales o hablar en público como:

La peor pesadilla.	1
Un deber bastante desagradable.	2
Una buena oportunidad para demostrar mis conocimientos y habilidades.	4
Algo normal cuando trabajo o estudio, solo tengo que acostumbrarme a eso y dejar de entrar en pánico.	3

Situación 3

Tuviste una discusión con un amigo. ¿Qué haces?

Me siento ofendido y me quedo mucho tiempo pensando en la situación.	1
Después de un tiempo, decido disculparme e intentar reconciliar.	3
Intento olvidarme rápidamente de la pelea y volver a las relaciones normales.	2
Una vez que mis emociones disminuyen, hablo tranquilamente de la situación con mi amigo para aclarar todo.	4

Situación 4

Está a punto de entrar a una sala de conferencias donde tienes que hacer una presentación frente a casi 100 personas. ¿Qué sientes?

Mi mente se queda en blanco y apenas puedo controlar el temblor de mis manos.	1
Hojeo frenéticamente mis notas, repitiendo la información más importante en mi mente.	2

Me siento tranquilo, sé que puedo hacerlo de nuevo	4
Me imagino el alivio que sentiré cuando todo termine	3

Situación 5

Tienes una reunión importante en el trabajo, pero está atrapado en un atasco gigante. ¿Qué haces?

Me siento estresado e impaciente, pero estoy esperando a ver qué pasa.	1
Decido evitar esta ruta en el futuro para evitar problemas similares.	2
Llamo tranquilamente al trabajo e informo de mi posible retraso.	4
Intento reprogramar la reunión para otro horario para evitar llegar tarde.	3

Situación 6

Vas a tener un día extremadamente difícil. Antes de ir a dormir la noche anterior:

Estoy constantemente pensando en lo que me espera, temiendo el fracaso o las malas noticias.	1
Estoy un poco nervioso, pero creo que todo irá bien.	3
Decido relajarme, leer un libro que me gusta o ver mi serie de televisión favorita.	4
Tomo pastillas para dormir a base de hierbas.	2

Situación 7

Tienes un examen importante por delante: la etapa final del proceso de contratación para el trabajo de sus sueños en la empresa de sus sueños y una reunión con su posible superior, Christopher. El gerente de recursos humanos le advierte que es muy inteligente, listo y espera lo mismo de sus empleados. Tienes una hora antes de la reunión. ¿Qué haces?

Leo tanto como puedo para profundizar mis conocimientos e impresionar a mi posible jefe.	1
Esta información me estresa mucho y no es de ninguna ayuda. Me pregunto si realmente quiero trabajar para un jefe así.	2
Me relajo y me desestreso usando diferentes técnicas.	3
No hago nada, sé cuáles son mis puntos fuertes y débiles. No cambiarán en una hora.	4

Situación 8

Resulta que tu compañero, que te cae bien, ha invitado a todos los miembros de tu equipo, excepto a ti, a su fiesta de cumpleaños el viernes. Te enteras de esto por casualidad, por otro compañero ¿Qué palabras usarías al contarle a tu amigo sobre esta situación?

'Fue una sensación extraña.'	3
'Me puso triste.'	4
'Fue grosero de su parte.'	2
'¡No me importa! Si no se preocupa por mí, yo tampoco me preocupo por él.'	1

Situación 9

Tienes una tarea muy difícil por delante. ¿Cuál es el primer pensamiento que te viene a la mente?

'Es muy difícil. No puedo hacerlo.'	1
'¡Qué desafío! Tendré que prepararme para ello.'	4
'Esto es difícil. ¿Alguien puede ayudarme?'	2
'Intentaré empezar. Puedo hacerlo.'	3

Situación 10

¿Cómo planificas tu jornada laboral?

En realidad, no la planeo, no tengo que hacerlo porque mi jefe me dice qué hacer.	1
Todos los días hago una lista de las tareas que tengo que hacer para el día.	3
Creo una lista de tareas para hacer en el día, pienso en las prioridades y las hago primero. Si no logro hacer otras cosas, no pasa nada.	4
Rara vez planifico. Solo hago las tareas que pertenecen a mis responsabilidades.	2

Situación 11

Tienes demasiado trabajo y estás estresado. ¿Qué haces?

No tengo otra opción: trato de hacer todo lo posible y lo más rápido posible. Tal vez no se haga a la perfección, pero demostraré que lo he intentado.	1
Me tomo un breve descanso para pensar qué tareas debo hacer y cuáles pueden esperar.	4

Tomó un breve descanso para tomar café con mi compañero para desestresarme al menos un poco.	3
Me quedo en el trabajo hasta que he completado todas las tareas que tengo que hacer hoy.	2

Situación 12

Tienes una invitación por la noche para ir al cine con tus amigos a ver una película que tienes muchas ganas de ver. De hecho, todavía tienes varias cosas que hacer esta noche, pero sería una buena forma de relajarte. ¿Qué haces?

Voy allí porque quiero reunirme con mis amigos y ver la película. Me prometo a mí mismo que mañana me pondré al día con asuntos importantes.	1
Decido no ir con ellos porque no quiero atrasarme con los asuntos importantes.	3
Digo que les daré la respuesta en 15 minutos porque tengo que pensar si tengo algo importante que hacer mañana.	4
Decido ir. Si es necesario, me quedaré despierto más tiempo por la noche.	2

Situación 13

¿Con qué frecuencia revisas tu correo electrónico?

Tengo un tiempo fijo para revisar los correos electrónicos y trato de cumplirlo.	4
Me gusta ahorrar tiempo realizando múltiples tareas, por lo que a menudo reviso los correos electrónicos mientras estoy hablando por teléfono o trabajando en una tarea sencilla.	3
No presto mucha atención a los correos electrónicos. La mayoría de ellos son spam. Los reviso cuando llego al trabajo. Si hay algo importante, me llaman por teléfono o me lo cuentan mis compañeros.	2
Respondo a todos los correos electrónicos tan pronto como llegan.	1

Situación 14

No lograste hacer todo lo que estaba previsto. Ya han pasado 30 minutos de su horario de trabajo. ¿Qué haces?

Trabajo hasta que termino todo	3
No me voy a quedar en el trabajo, terminaré el resto en casa.	2
Voy a terminar solo la tarea más importante.	4
Está bien. No es la primera vez que ocurre esta situación. Mañana termino el resto.	1

Situación 15

Al comenzar un nuevo trabajo:

Espero instrucción completa y supervisión.	3
Tengo miedo de preguntar sobre las normas, no quiero que me vean como incompetente.	1
Leo atentamente los procedimientos, sabiendo que allí encontraré todas las instrucciones.	2
Observo y utilizo mi experiencia previa, pero también pregunto a nuevos compañeros sobre las formas de actuar y las normas de trabajo.	4

Situación 16

Estás terminando un proyecto a largo plazo, todo lo que tienes que hacer es pulir los detalles y revisar la totalidad del trabajo. Tiene que terminar una tarea urgente que te llevará unos días. ¿Qué haces?

Realizo la tarea, arriesgándome a que algo del proyecto no esté terminado.	3
Rechazo el pedido sabiendo que un empleado sin experiencia se hace cargo de él y es posible que no pueda manejarlo.	1
Rechazo el pedido alegando que necesito tiempo para pulir el proyecto	2
Asumo el trabajo adicional y delego algunas de mis responsabilidades a compañeros de trabajo	4

Situación 17

Participas en una importante reunión de equipo, durante la cual recibes información de que una persona importante para ti quiere hablar contigo. ¿Qué haces?

Me quedo en la reunión y pido que le envíen un mensaje a esa persona de que iré lo antes posible. Después de todo, la persona no tenía una cita y a mi me beneficia asistir a la reunión.	3
Salgo de la reunión inmediatamente.	2
Salgo de la reunión y explico que estoy participando en una reunión importante y pido 15 minutos de paciencia.	4
Salgo de la reunión tarde y de mala gana, comentando en voz alta de antemano que esta persona no respeta mi tiempo y no es educada.	1

Situación 18

Como parte del desarrollo de tus habilidades, el alcance de tus tareas se ha ampliado. Esto implica dedicar mucho tiempo a aprender cosas nuevas. ¿Qué es lo más importante para ti, en el proceso de aprendizaje, para que sea lo más efectivo posible?

Quiero saber exactamente qué hay que aprender, cuándo y qué formas puedo usar. Pido cita con mi supervisor y le hago preguntas detalladas sobre estos temas.	4
Decido por mí mismo qué conocimientos necesito y busco oportunidades de aprendizaje disponibles.	3
Utilizo los conocimientos y habilidades que ya tengo. La práctica me enseñará lo que aún no sé.	1
Lo más importante para mí es ser persistente y no rendirme cuando surgen dificultades.	2

Situación 19

Hay una emergencia que requiere una decisión inmediata. Estás capacitado para tomar decisiones, pero la decisión debe ser aprobada por el jefe del departamento. Está de vacaciones en este momento y no le gusta que le interrumpan su tiempo libre. ¿Qué haces?

Se trata de una emergencia: tomo la decisión y asumo la responsabilidad de esta elección.	4
Estas decisiones deben ser aprobadas por el supervisor, y él no está disponible. Es difícil: el caso tiene que esperar hasta que regrese el jefe.	1
Pregunto al departamento de RRHH quien podría autorizar la decisión y planteo el problema a esa persona	3
A pesar de todo, llamo a mi supervisor informándole de la situación y de mi decisión, pidiéndole solo aprobación verbal	2

Situación 20

Te enfrentas a la necesidad de aceptar un trabajo en el sector que prefieras. Recibes dos ofertas de trabajo independientes; ambas requieren que tomes una decisión "ahora mismo". El primero, ligeramente mejor pagado, requiere asumir el cargo de especialista independiente. En el segundo, recibirás un salario más bajo, pero te incorporarás a un equipo que funciona bien y con personas de las que puedes aprender mucho, aunque al mismo tiempo no tendrás un puesto de toma de decisiones. ¿Qué eliges?

Elijo el primero. Se trata de sueldo y prestigio y es posible que esa oferta no vuelva a suceder.	2
---	---

Acepto el puesto en el equipo. Lo más importante para mí es la inserción en el mercado laboral y la posibilidad de adquirir experiencia de forma tranquila.	3
La elección es difícil para mí, así que hablo con algunas personas de confianza y les pregunto qué piensan.	1
Le pregunto a la empresa que ofrece un puesto independiente si recibiré apoyo para la ejecución de tareas y si hay alguien que pueda ayudarme en caso de que tenga dificultades. Quiero este trabajo, pero no insisto en él por la falta de seguridad. También sé que la comodidad personal es importante, y llegará el momento de un puesto independiente en un futuro próximo.	4

9 Creatividad: generar nuevas ideas, un estilo de trabajo creativo.

Situación 1

Recibes un correo electrónico de un cliente con el que tu empresa ha trabajado durante mucho tiempo. La información se refiere a la entrega de mercancías defectuosas. Hasta el momento no se habían producido este tipo de reclamaciones. Te interesa aclarar el asunto y mantener buenas relaciones con el cliente. ¿Qué haces?

Cuando detecto un error, considero el proceso como un todo, incluidas las actividades relevantes que tienen lugar fuera de mi empresa. Diagnostico el problema y trato de implementar acciones correctivas. Aclaro la situación con el cliente y trato de mantener una relación positiva.	4
Trato de encontrar la causa del error. Al analizar el proceso, también presto atención a los elementos que han funcionado bien hasta ahora.	2
Transmito el mensaje a mi jefe y envío un correo electrónico al cliente disculpándome por el error e informándole sobre los “intentos de aclarar la situación”.	1
Envío un correo electrónico al cliente indicando que estoy tratando de comprobar lo que ha sucedido. Informo a mi jefe sobre el correo electrónico que he recibido y le propongo una solución a la situación.	3

Situación 2

Hay un cambio en la estructura organizativa de la empresa. Tu nuevo superior impone procedimientos rígidos que te dificultan llevar a cabo las responsabilidades de tu puesto de manera efectiva. ¿Qué haces?

Trato de hablar con mi supervisor, usando el ejemplo de las dificultades actuales para proponer cambios a los procedimientos que ha introducido. Haciendo referencia a mi propia experiencia, propongo nuevos esquemas de actuación.	3
No critico los métodos de trabajo del supervisor. Sin embargo, actúo a mi manera en áreas o situaciones en las que estoy convencido de que mi efectividad es mejor.	2
Reconozco que mi supervisor tiene razón y sigo los nuevos procedimientos. En caso de que surjan problemas, diré que esta es la forma habitual de hacer las cosas.	1
Estoy convencido de que los nuevos procedimientos son menos efectivos e inadecuados para mis responsabilidades. Intento convencer a mi supervisor de que cambie los esquemas de acción que ha introducido. Hablo de las debilidades de los nuevos procedimientos y cómo se podrían mejorar.	4

Situación 3

Debido a la prolongada baja por enfermedad de un compañero de su departamento, tus responsabilidades y las de tus compañeros han aumentado. ¿Qué haces en esta situación?

Acepto las instrucciones del supervisor, pero hago lo mínimo necesario; después de todo, tengo muchas responsabilidades de todos modos.	1
Sé que una larga ausencia de un empleado afecta a todo el departamento. Sugiero que las funciones de la persona enferma sean compartidas entre todos los miembros del equipo.	3
Entiendo que la ausencia de un compañero afecta al funcionamiento de todo el departamento. Cuando su ausencia se prolonga, intento animar a todos los miembros del equipo a compartir sus responsabilidades.	4
Acepto las instrucciones del supervisor y realizo eficientemente el mayor número de tareas. Después de todo, sé cómo manejarme en este ámbito.	2

Situación 4

El equipo en el que trabajas recibe pautas para un nuevo proyecto. A pesar de tus esfuerzos, no puedes encontrar puntos en común. En esta situación:

No tomo ninguna medida. Después de todo, todo el equipo es responsable de eso. El proyecto es nuevo y no es posible encontrar una solución única en esta situación.	1
Analizo las soluciones elaboradas por otros. Animo a otros miembros del equipo a hacer críticas constructivas para mejorarlas lo más posible.	4
Participo activamente en el trabajo del equipo. Sugiero escribir todas las ideas y presentarlas a mis superiores. Que decidan sobre la idoneidad de las soluciones propuestas.	2
Intento reunir las ideas desarrolladas en un proyecto coherente. Sé combinar diferentes propuestas.	3

Situación 5

Se ha informado que uno de los volcanes se está volviendo cada vez más activo. Debido a las cenizas volcánicas el transporte aéreo está experimentando grandes retrasos y tus contratos están presionando. Nadie sabe cuándo la situación volverá a la normalidad y tu supervisor está presionando para asegurarse de que la empresa no pierda su reputación . ¿Qué haces?

Envío un correo electrónico a mis socios comerciales, diciendo que debido a la situación, las entregas solicitadas se retrasarán.	1
---	---

Trato de organizar una forma alternativa de transporte. Con la ayuda del personal de los aeropuertos donde se encuentran las mercancías, organizo el transporte ferroviario para algunas de ellas. Informo a los destinatarios de las medidas adoptadas, pido disculpas por la demora y les pido comprensión.	3
Me involucro en la organización de una forma alternativa de transporte. Dialogo con mi supervisor sobre cómo compensar los retrasos en la entrega. Busco información sobre cómo otras empresas han resuelto problemas similares en el pasado.	4
Participo en una reunión para discutir formas de abordar este problema. Me ofrezco a buscar información sobre el final esperado de la obstrucción.	2

Situación 6

El cumplimiento de sus deberes profesionales depende de la estrecha cooperación con George. Tiene tendencia a dejar las cosas para última hora, lo que hace que las tareas se lleven a cabo de manera superficial o incompleta. Una vez más, tu jefe lo recrimina, pero George no cambia su forma de actuar y te culpa a ti de no cumplir tus órdenes. ¿Qué haces?

Hablo con George y trato de averiguar por qué actúa así. Ambos tratamos de encontrar formas de cooperar. Creo un calendario detallado que incluye pasos individuales y el nombre de la persona que llevará a cabo cada tarea.	3
Le cuento la situación a mi jefe y pido dividir las responsabilidades entre cada uno de nosotros o cambiarme de compañero.	1
Hablo con George sobre nuestra cooperación. Presento mi punto de vista y sugiero mis ideas para mejorar su cooperación. Estoy listo para asumir más responsabilidades, siempre que el supervisor sea informado al respecto.	4
Hablo con George y trato de averiguar las razones de su comportamiento. Trato de encontrar maneras de llevarnos bien para que podamos trabajar juntos.	2

Situación 7

Trabajas con un cliente italiano. Una vez más, en un corto período de tiempo, hay una huelga en Italia de trabajadores ferroviarios, pilotos y taxistas. Eres responsable de la entrega oportuna de los materiales solicitados. ¿Qué haces?

Informo del problema a mis supervisores, solicitándoles que indiquen procedimientos de respuesta, e informo al cliente sobre posibles retrasos.	1
Busco información sobre el fin previsto de la huelga. Inicio conversaciones con compañeros de trabajo sobre cómo manejar la situación.	2

Superviso el estado de mi envío de forma regular. Trato de organizar formas alternativas de transporte. Busco mejores soluciones para el futuro.	4
Superviso el estado de mi envío de forma regular y trato de organizar formas alternativas de transporte.	3

Situación 8

La red informática de su empresa ha sido pirateada. Su sistema de gestión no funciona. Debido a esto, el 80% de sus conductores no saben qué hacer y están esperando las direcciones de las próximas recogidas. ¿Cómo lo gestionas?

Me mantengo en contacto con el departamento informático. Tengo una reunión con el personal del departamento de pedidos. Recibo una lista detallada de los pedidos en curso para los próximos 2 días. Junto con los empleados del departamento, preparo a mano un plan de ruta detallado. Paso esta información a los conductores. Informo a los clientes sobre posibles retrasos.	3
Me mantengo en contacto con el departamento de informática para saber cómo avanza el trabajo de reparación. Planifico a mano las rutas de los clientes clave. Recojo información de los conductores sobre su ubicación actual y les informo por teléfono sobre las próximas rutas. Informo a nuestros clientes sobre posibles retrasos	2
Recojo información de correos electrónicos e informo a los conductores por teléfono sobre sus próximas direcciones. Sé que trabajar de esa manera conlleva el riesgo de equivocarme, pero me permitirá atender al menos a algunos de mis clientes.	1
Me mantengo en contacto con el departamento de TI. Usando el software disponible (por ejemplo, Excel), creo una base de datos que el departamento de pedidos actualiza continuamente. Sobre esta base, planifico con flexibilidad el trabajo de los conductores, con quienes me mantengo en contacto por teléfono. Informo a los clientes sobre posibles retrasos.	4

Situación 9

Hay un nuevo interno (un estudiante) en su departamento. Tiene muchas ganas de trabajar pero no sabe qué hacer. Todos en el departamento tienen mucho que hacer y los plazos son estrictos. Uno de los compañeros de trabajo se va de vacaciones pronto, por lo que el supervisor decide que el becario lo reemplace. ¿Qué haces en esta situación?

Me concentro únicamente en mis funciones, asumiendo que el becario puede realizar las tareas asignadas de forma independiente.	1
Pregunto sobre la necesidad de ayudar al becario en áreas de tareas que son interdependientes. En estos aspectos le enseño formas efectivas de hacer las cosas.	2

Decido ayudar al becario a asumir las tareas de un empleado de baja señalándole personas del departamento que pueden ser útiles. También compruebo la efectividad de sus acciones y las corrijo para determinar su efectividad.	4
Inicialmente, ayudo al becario a asumir las tareas de un becario que está de baja, aunque yo tengo muchas responsabilidades propias.	3

Situación 10

Tienes un nuevo trabajo. Sientes que en tu empresa actual las formas de gestionar el almacén son menos eficientes. Familiarizado con otros procedimientos, sabe que los pequeños cambios son suficientes para que su trabajo sea más eficaz y eficiente. ¿Qué haces?

Aprendo nuevos procedimientos. Cuando hablo con compañeros de trabajo, les pregunto sobre sus experiencias de trabajar de manera impuesta. Observo las áreas que no están funcionando de manera satisfactoria. En conversaciones con mi supervisor, sugiero que se tenga en cuenta mi experiencia y se modifiquen los esquemas.	3
Aprendo nuevos procedimientos. Sin embargo, observo las áreas que no están funcionando de manera satisfactoria. En conversaciones con mi supervisor, sugiero tener en cuenta mi experiencia y modificar los esquemas. Soy capaz de enseñar a otros cómo actuar de manera más efectiva, o transmito mis ideas y experiencias a los gerentes de otros departamentos.	4
Sigo los nuevos procedimientos. Cuando hablo con mi jefe, menciono otras opciones de gestión que conozco.	2
Un nuevo trabajo significa aprender nuevos procedimientos. Y esto es lo que hago.	1

Situación 11

Estás intentando reorganizar tu jornada laboral. Sientes que hay conversaciones poco productivas con empleados de otros departamentos que ocupan demasiado de tu tiempo, lo que hace que algunas de tus responsabilidades se pospongan hasta el siguiente día laboral. ¿Qué haces?

Informo de este problema a mi supervisor y le pido que designe a otra persona para que se ocupe de otros departamentos.	1
Discuto el problema con mi supervisor y sugiero formas de resolverlo. Juntos, identificamos formas de mejorar la comunicación dentro de la empresa.	3
Le pido a mi supervisor que establezca un día a la semana, o algunas horas durante el día, para atender las consultas de otros empleados. Quiero que me releve de mis deberes habituales en ese momento.	2

Preparo información por escrito sobre las dudas más comunes que surgen. Se lo muestro a mi supervisor y le pido que las distribuya entre los empleados. También le pido al supervisor que establezca un día a la semana para el trabajo remoto. Mientras trabajo fuera de la oficina, puedo ponerme al día fácilmente con las tareas que he dejado durante la semana.	4
---	---

Situación 12

Empiezas a aburrirte por la monotonía de trabajar en tu puesto actual. Se produce una vacante en otro departamento de la empresa. Quieres cambiar de puesto, pero te faltan los documentos que acrediten el nivel de estudios requerido. Sin embargo, sabes que la experiencia y los conocimientos relacionados con sus intereses son suficientes para hacer frente a nuevas responsabilidades. ¿Qué haces?

Busco formación que complemente mis brechas de educación formal. Creo que en algún momento habrá otro puesto disponible en la empresa.	2
Decido esperar otra oportunidad, esperando que pronto haya otras ofertas en el mercado laboral que se ajusten más a mis logros.	1
Concierto una cita con el responsable del departamento donde se encuentra la oferta de empleo, presentándole mis competencias e intereses. Hablo abiertamente de mi falta de educación formal, pero les aseguro mi capacidad para aprender rápidamente y mi voluntad de realizar una formación adecuada.	4
Busco formación para cubrir las lagunas en mi educación formal. También considero hablar con mi supervisor para que subvencione la formación; después de todo, la empresa claramente carece de personal calificado. Al mismo tiempo, empiezo a mirar anuncios de trabajo publicados por otras empresas.	3

Situación 13

Tienes una idea para el desarrollo de la empresa para la que trabajas. Observas que existe un nicho de mercado y la empresa tiene los recursos para llenarlo. ¿Qué haces?

Tengo suficiente trabajo y no quiero arriesgarme a aumentar mi carga de trabajo. Llevo a cabo mis responsabilidades como antes y trato de no pasarme de la raya.	1
Anoto actividades e ideas adicionales que la empresa podría presentar. Tengo en cuenta la modificación o mis propias responsabilidades; dado que las ideas son mías, quiero poder influir en su puesta en práctica. Informo a mis superiores de todo lo antes posible.	3
En mi tiempo libre, creo un plan de negocios para los cambios necesarios para poner en práctica mis ideas. Involucro a los empleados de mi departamento en el proyecto; después de todo,	4

algunos de ellos tienen habilidades que podrían aplicarse. También realizo un análisis de mercado que muestra las oportunidades y riesgos de mi idea. Con tal borrador en la mano, acudo a una entrevista con los superiores.	
Menciono mi idea durante mi evaluación periódica. Quiero enfatizar mi compromiso con la empresa. En realidad, sin embargo, espero que mi supervisor no me dé más responsabilidades relacionadas con la posible puesta en práctica de mi idea.	2

Situación 14

La empresa para la que trabajas participa en un concurso internacional para diseñar el transporte de la Tierra a Marte. Tu supervisor te propone como miembro del equipo que trabaja en el tema. ¿Qué haces?

Rápidamente me convierto en líder de equipo de proyecto. La innovación del tema estimula mi imaginación y mi deseo de encontrar soluciones al problema. Hago preguntas, leo y busco información sobre exploración espacial y los campos relacionados.	4
Reconozco lo que dice el supervisor y participo en el trabajo del equipo. Sin embargo, la tarea no me parece relevante para mis intereses, por lo que mi actitud es más bien pasiva.	1
Participo en el trabajo del equipo porque mi supervisor me lo pide. Inicialmente, el tema no me interesa, pero me involucro más y trato de participar activamente en el trabajo del proyecto. Sugiero numerosas ideas y modificaciones prácticas a los esquemas de acción existentes.	2
El proyecto me interesa tanto que empiezo a buscar información sobre exploración espacial por mi cuenta. Rápidamente me convierto en uno de los miembros más creativos del equipo. Mi conocimiento me permite ver el lado positivo incluso de las ideas más sorprendentes que genera el equipo. Juntos, en un corto período de tiempo, completamos el proyecto.	3

Situación 15

Tienes un pedido grande y lucrativo que completar. Sin embargo, actualmente no tiene una cantidad suficiente de vehículos y algunos de los fondos están congelados. ¿Qué haces?

Llego a la conclusión de que la propuesta está más allá de mis capacidades actuales. Sugiero algunos contactos que probablemente puedan completar el pedido y espero su respuesta en el futuro.	1
Analizo mis compromisos actuales y concluyo que es posible posponer algunos de ellos. Estoy dispuesto a renunciar a los pedidos menos rentables para poder reasignar mis recursos.	3
Busco subcontratistas para realizar un pedido determinado. Ofrezco tanto dinero como tengo actualmente. Mi ganancia es pequeña, pero espero que la cooperación se traduzca en grandes propuestas similares y ofertas adicionales en el futuro.	2

Acepto el reto. Analizo mis compromisos actuales: acepto con mis socios posponer varios contratos, busco otra fuente de financiamiento y estoy listo para invitar a otros transportistas a trabajar conmigo para que podamos completar el pedido juntos. Sé que hay muchas opciones para resolver el impasse y que puedo hacer frente al compromiso.	4
--	---

Situación 16

Llegas a tu estación de trabajo y descubres que después de un turno anterior, las etiquetas en el almacén supervisado no coinciden con los productos reales. ¿Qué haces?

Busco errores en el sistema y lagunas en los procedimientos existentes. Al mismo tiempo, busco formas de eliminarlos con el menor esfuerzo y tiempo posible.	3
Preparo un memorándum que describe el problema y se lo presento a mi supervisor.	1
Junto con el jefe del turno anterior, trato de averiguar qué causó el error y cuento con su ayuda para eliminarlo. Espero una solución rápida al problema sin la participación del supervisor.	2
Junto con el jefe del turno anterior, trato de averiguar qué causó el error y cuento con su ayuda para eliminarlo. Al mismo tiempo, busco formas de eliminar tales errores con el menor tiempo y esfuerzo posible. Modifico los esquemas de acciones realizadas hasta el momento y sugiero nuevos procedimientos para que el problema no vuelva a ocurrir.	4

Situación 17

Hay dos nuevos miembros tibetanos en tu equipo. Hablan su idioma pero no entienden el estilo de trabajo local ni los procedimientos de la empresa. ¿Qué haces?

Los procedimientos están hechos para seguirlos. Explico a los miembros del equipo tibetano cómo funciona la empresa y decido que deben seguir los procedimientos.	1
Explico a los miembros del equipo tibetano cómo funciona la empresa y les hablo sobre la cultura y las reglas específicas nacionales. Estoy dispuesto a comparar nuestras experiencias. Reconozco que podemos aprender unos de otros.	2
Tengo muchas ganas de comparar nuestras experiencias y culturas. Con respecto a los nuevos conocimientos, tengo algunas ideas sobre cómo modificar mis esquemas elegidos para que sean más efectivos. Estoy deseando hablar de eso en una próxima reunión.	4
Tengo muchas ganas de comparar nuestras experiencias y culturas. Creo que vale la pena tener en cuenta las ideas compartidas por los miembros del equipo tibetano. Después de todo, se han convertido en miembros del equipo, brindando una oportunidad única para enriquecer los métodos de trabajo de ambas partes.	3

Situación 18

El programa que usas en el trabajo no cumple su función. Piensas que es necesario actualizarlo o reemplazarlo con algo más, lo cual es bastante caro. ¿Qué haces?

Informo el problema a mi supervisor; de todos modos, no tengo influencia en las finanzas de la empresa.	1
Informo del problema a mi supervisor y sugiero otro software conocido y confiable. Resuelvo el problema actual manualmente y con otro programa gratuito disponible.	3
Informo del problema a mi supervisor y solicito una reunión con las personas que trabajan con el software para escuchar su opinión e identificar formas de resolver el problema.	2
Junto con el departamento de informática trato de diseñar un parche de software para modificar el sistema existente. Reúno información de otros departamentos sobre el desempeño del programa y se la presento a mi supervisor como evidencia de que tiene sentido realizar inversiones financieras adicionales en esta área.	4

Situación 19

Hasta hace poco, tus tareas consistían en organizar y realizar servicios de transporte en un entorno local. Tus supervisores aprecian tus habilidades y compromiso, y te trasladan a una unidad cuya tarea es establecer y llevar a cabo una cooperación con un socio con sede en Brasil. ¿Qué haces?

Busco contactos en empresas internacionales que se ocupen del transporte de larga distancia. Aprendo de su experiencia y trato de utilizarla en mi empresa.	3
Presento mis propios esquemas de acción a mi equipo. Espero que mis compañeros se adapten a la nueva situación.	1
Sugiero un esquema de actuación sencillo, esperando que el resto del equipo lo modifique y adapte a las nuevas condiciones. Es más fácil para mí modificar ideas existentes que crear nuevas soluciones.	2
Trabajo en estrecha colaboración con los representantes de la empresa brasileña para identificar necesidades y estandarizar procedimientos. Intento organizar una reunión de trabajo en equipo para mejorar la cooperación.	4

Situación 20

Después de trabajar para una empresa de mensajería, obtienes un puesto similar en el transporte aéreo. Tu experiencia y habilidades son relevantes y suficientes para sus nuevas

responsabilidades, pero significativamente diferentes de los métodos de trabajo de tu nueva empresa. ¿Qué haces?

Busco formación para poder llevar a cabo mis nuevas responsabilidades de una manera más efectiva.	2
Copio los patrones de trabajo de personas anteriormente empleadas en el cargo. En situaciones difíciles o inesperadas, trato de poner en práctica las mismas acciones que desarrollé en mis anteriores puestos profesionales.	1
Sugiero organizar una reunión con los empleados, durante la cual presentaré mi propia experiencia en la gestión del transporte.	4
Creo que mi experiencia previa funcionará bien en un nuevo entorno. Al hablar con mi supervisor, sugiero modificar algunos de los procedimientos existentes.	3

10 Aprendizaje: apertura al desarrollo continuo

- 1 Cuando empiezo a desarrollar un nuevo tema, primero reúno sus aspectos más importantes en un mapa mental o herramienta similar:

Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
4	3	2	1

- 2 Cuando necesito conocimientos especializados, utilizo fuentes de información fiables y profesionales (bibliografía, opiniones de expertos, publicaciones profesionales)

Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
4	3	2	1

- 3 Antes de escribir cualquier estudio, informe, artículo o presentación, primero creo su plan :

Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
4	3	2	1

- 4 Cuando tengo la oportunidad de participar en la formación y aprender algo nuevo y útil, lo hago :

Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
4	3	2	1

- 5 Cuando leo un artículo, estudio o texto y encuentro algo que no entiendo, trato de obtener el conocimiento o la información que falta :

Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
4	3	2	1

- 6 Cuando escucho algo interesante que me puede ser útil, trato de llegar a la fuente de este conocimiento y adquirirlo:

Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
4	3	2	1

- 7 Me gusta aprender en un grupo de personas porque creo que puedo aprender mucho de los demás:

Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca

4	3	2	1
---	---	---	---

- 8 Cuando aprendo nuevas técnicas y herramientas en mi campo, intento probarlas en la práctica y entender cómo funcionan:

Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
4	3	2	1

- 9 Participo en cursos, talleres o proyectos adicionales para ampliar mis conocimientos técnicos y profesionales profesionales:

Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
4	3	2	1

- 10 Tras finalizar el proyecto, analizo lo que podría haber hecho mejor e intento sacar conclusiones para el futuro:

Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
4	3	2	1

- 11 Cuando tengo que realizar una tarea que requiere conocimientos o habilidades que no tengo, me niego a realizarla:

Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
1	2	3	4

- 12 Me inspiro en personas que poseen ciertos conocimientos y son capaces de hacer cosas diferentes:

Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
4	3	2	1

- 13 Cuando encuentro dificultades técnicas, busco distintas soluciones e intento aplicarlas para mejorar los resultados para mejorar los resultados:

Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
4	3	2	1

- 14 Cuando leo textos que son importantes para mí y me permiten realizar mis tareas de manera eficiente, marco los fragmentos más importantes y anoto la información más relevante para poder encontrarla, revisarla y usarla fácilmente más adelante :

Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
---------	---------	------------	-------

4	3	2	1
---	---	---	---

- 15 Habiendo completado una etapa de mi formación, planifico mis próximos pasos educativos, por ejemplo, formaciones, talleres, cursos o seminarios :

Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
4	3	2	1

- 16 Conozco la oferta actual de cursos, formaciones y talleres a los que podría asistir para mejorar mis conocimientos y adquirir habilidades o competencias que me faltan:

Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
4	3	2	1

- 17 Poseo suficientes conocimientos sobre métodos de aprendizaje efectivos y los utilizo:

Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
4	3	2	1

- 18 Si tengo que aprender algo, puedo ser disciplinado:

Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
4	3	2	1

- 19 Regularmente consulto con profesores y colegas para obtener retroalimentación e identificar áreas para mejorar mi trabajo:

Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
4	3	2	1

- 20 Sigo las noticias y tendencias actuales en mi campo leyendo artículos, libros y participando en reuniones del sector:

Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
4	3	2	1

11 Competencias personales: lealtad, compromiso y responsabilidad

Situación 1

Has notado que Félix pasa mucho tiempo en Internet. De hecho, todavía no ha incumplido una fecha límite, pero existe una regla de la empresa que establece que solo se puede usar Internet para asuntos no relacionados con el trabajo ocasionalmente. ¿Qué haces?

Hablo con Félix. Le pregunto qué es tan importante consultar en Internet.	3
Hablo con Félix y le digo que veo cuánto tiempo pasa en Internet. Le pregunto por su motivo y le recuerdo las reglas de la empresa.	4
Decido no intervenir hasta que cometa un error en una tarea.	1
Envío un correo electrónico al equipo recordándoles los principios de ética laboral y rendimiento.	2

Situación 2

Cuando sabes que te has equivocado al realizar una tarea:

Informo inmediatamente a mi supervisor sobre el error, presento un plan de acción para corregirlo y solicito apoyo o consejos adicionales.	4
Estoy muy nervioso por lo que pasará cuando el supervisor lo descubra.	1
Pregunto a mis compañeros de trabajo qué puedo hacer para solucionarlo.	2
Admito mi culpa, pero no tomo ninguna medida directamente para corregirla, esperando la decisión de mi supervisor.	3

Situación 3

Estás comprometido con tu trabajo y quieres que tus resultados sean los mejores. Un compañero en una posición equivalente realiza sus funciones de manera bastante superficial, pero suficiente. Vuestros logros se evalúan por igual. ¿Qué haces?

Intento hablar con mi colega para estandarizar los estándares de trabajo, pero bajo la influencia de sus argumentos abandono su enfoque, a pesar de mi malestar interno.	4
Comento en voz alta que el mundo es injusto y no soy apreciado.	2
Decido bajar el nivel de mi propio trabajo. ¿Por qué dar tanto de mí si no se aprecia?	1
Decido continuar mis tareas en el nivel actual, independientemente de la forma en que trabaje mi colega.	3

Situación 4

El supervisor pospone la fecha de finalización del proyecto un mes, alegando que el cliente quiere tener un pedido por ahora. La mayor parte del trabajo está a punto de completarse, pero sabe que ajustar los detalles lleva más tiempo. ¿Qué haces?

Hablo con mi jefe sobre las horas extras y las bonificaciones adicionales para completar el proyecto con el nivel de calidad esperado.	3
Acepto la información sobre el cambio de la fecha límite y doy por sentado que no todo se perfeccionará como se suponía.	2
Me enfado porque una vez más las "reglas del juego" cambian a última hora y la calidad del resultado es independiente de mí.	1
Le informo al supervisor sobre el progreso actual del trabajo, pregunto sobre la posibilidad de obtener ayuda, así como información sobre lo que se necesita completar exactamente para que el efecto sea de buena calidad.	4

Situación 5

El puesto de Iza es independiente de tus funciones. Recientemente, ha estado tomando decisiones que afectan tu ámbito de competencia. Tus acciones pueden causar reacciones negativas entre los clientes de la empresa. ¿Qué haces?

Le informo a Iza que sus acciones pueden afectar la calidad del trabajo de todo el equipo y le pido que cambie su enfoque.	3
Voy a hablar con el responsable de la empresa, informándole de la situación.	2
Comento el comportamiento de Iza en el equipo, pido la opinión de los demás y enfatizo lo incompetentes que son sus decisiones.	1
Hablo con Iza, le expreso mis sentimientos e inquietudes sobre sus decisiones y propongo trabajar juntos para encontrar mejores soluciones.	4

Situación 6

Regresas de una reunión con el personal de administración donde el consejo de administración de la empresa anunció un cambio de propiedad esperado. Se pidió a los asistentes a la reunión que no difundieran esta información hasta que se anunciara oficialmente. Sin embargo, los rumores ya están comenzando a circular. En caso de que tus compañeros de trabajo te pregunten al respecto, ¿cómo reaccionarías?

"No sé si se ha tomado tal decisión."	3
"Si se ha tomado tal decisión, sin duda se anunciará en un anuncio oficial por parte del consejo de administración".	4
"Sí, la empresa se venderá, pero aún no es oficial, así que no se lo digas a los demás.	1
"Me encantaría responder a esta pregunta, pero estoy obligado a guardar el secreto."	2

Situación 7

Hoy te ha molestado mucho lo que estaba pasando en el trabajo. Sin pensarlo mucho, publicas un comentario en las redes sociales, escribiendo sobre tu frustración por trabajar con uno de los departamentos de tu empresa. A medida que se calman tus ánimos, lo vuelves a leer y descubres que, en el contenido de tu comentario, es fácil deducir a quién se refiere personalmente. ¿Qué haces?

Inmediatamente elimino el comentario esperando que nadie lo haya visto.	1
Llamo a mi supervisor de inmediato para decirle lo que ha sucedido. Espero que sepa qué hacer en esta situación.	4
Borro inmediatamente el comentario publicado. Me comunico con la persona sobre la que hice el comentario y le pido disculpas. Le explico por qué lo he hecho.	3
Añado un comentario de disculpa a la publicación original en la red social.	2

Situación 8

Tu empresa está contratando personal. Una de las candidatas es una antigua compañera de clase. Tienes una experiencia negativa de trabajar con ella, sobre todo, porque roba ideas de otras personas y las presenta como si fueran propias. Además, no tiene respeto por los demás. No quieres trabajar con ella, pero sabes que no hay muchos candidatos para este puesto y tu supervisor está encantado de haber logrado encontrar a una especialista. ¿Qué haces?

Hablo con el supervisor y le informo cómo fue mi cooperación con esta candidata en el pasado. Le digo que no confío en ella y que tendrá un impacto negativo en el ambiente de mi equipo.	3
Me acerco a la candidata, la saludo y espero que su entrevista salga bien.	1
Le informo al supervisor sobre la situación que tuvo lugar en mi anterior centro, pero le aseguro que si decide contratar a esta nueva persona, haré todo lo posible para asegurarme de que mi cooperación con ella sea adecuada.	4

Hablo con el supervisor, le informo sobre cómo fue la cooperación con esta persona en el pasado y le digo que si ella va a trabajar en mi equipo, me voy a ir.	2
--	---

Situación 9

Te han ofrecido la oportunidad de participar en un prestigioso curso de formación fuera de casa, al que te ha remitido tu supervisor. Tiene una duración de 3 días, de jueves a sábado. Pero el sábado vas a participar en una maratón. Este es un evento muy importante para ti: durante los últimos 3 meses te has estado preparando para esto y además fue bastante caro. ¿Qué haces?

Acudo a mi jefe, le explico mi situación y le pido que me remita al curso de formación en la próxima fecha posible.	2
Participo en el curso de formación pero vuelvo el viernes por la noche para participar en la maratón. Un compañero me dirá lo que pasó el último día. No se lo cuento a mi supervisor. Nadie se enterará de todos modos.	1
Es una decisión difícil pero renuncio al maratón si no hay otra alternativa.	4
Agradezco al supervisor por la oportunidad de participar en la formación y le pregunto si puedo abandonar la formación un día antes debido a mi participación en la maratón. Si no está de acuerdo, me quedo en la formación.	3

Situación 10

Vuelves de un curso de formación muy interesante. Sabes que puedes poner en práctica muchos de los temas tratados allí en cuanto vuelvas al trabajo. Cuando entras en la oficina a la mañana siguiente, tus compañeros te preguntan cómo te fue. ¿Qué dices?

'Genial, solo que la comida no era la mejor. Casi no había nada para los vegetarianos.'	1
'Fue una formación muy interesante. Si tienes la oportunidad de participar, hazlo.'	2
'Cuando vayamos a almorzar, os hablaré de una herramienta que he aprendido allí. Si lo aplicáramos, facilitaría nuestro trabajo.'	4
'Tengo muchas ideas que se pueden poner en práctica. Ya lo veréis.'	3

Situación 11

En tu equipo hay un compañero que se queja de la empresa todo el tiempo. No le gusta nada. Crítica cada decisión. Estás harto. ¿Qué haces?

Le pregunto por qué sigue trabajando aquí si es tan malo.	1
Empiezo a hablar de algo positivo	2
Digo que trato de entender su descontento, pero está exagerando. Le pido que deje de quejarse.	4
Me refiero a un tema específico que está criticando y le pregunto qué ideas tiene para resolver el problema.	3

Situación 12

Por tercera vez este mes, tu supervisor te pide que hagas horas extras debido a un volumen muy alto de pedidos. Sabes por experiencias pasadas que es poco probable que te las paguen, y la negativa no es bien recibida. Pero quieres irte a tiempo. ¿Qué haces?

Aprieto los dientes y no comento el tema. La orden oficial es lo más importante.	1
Comunico claramente mis intenciones, teniendo en cuenta la opinión contraria de mi supervisor.	4
Cambio mis propios planes y me quedo. En una conversación con mi supervisor, hago hincapié en que entiendo la situación y me gustaría recibir una compensación por horas extra en forma de permiso adicional durante un período de tareas menos intensivas.	3
Me quedo, pero comento de manera poco positiva la situación cuando el jefe no está.	2

Situación 13

Reglas de savoir-vivre (los llamados "buenos modales"):

Creo que los principios del savoir-vivre están obsoletos e irrelevantes en el mundo actual.	1
Creo que vale la pena conocer estas reglas, aunque no siempre es necesario aplicarlas.	2
Creo que los principios del savoir-vivre pueden ser útiles en situaciones nuevas y difíciles, pero no necesariamente en la vida cotidiana.	3
Creo que los principios del savoir-vivre tienen valor en todos los aspectos de la actividad humana y son una expresión de la cultura personal.	4

Situación 14

Eres un miembro del equipo relativamente nuevo. Al principio, tus compañeros te pedían que prepararas algo o que buscaras algún dato en la base de datos. Con el tiempo, esto dejó de ocurrir porque cada vez tenías más responsabilidades propias, por lo que dejaron de pedirte

que hicieras cosas por ellos. Bárbara es la única que todavía lo hace. Sabes que ella puede hacerlo sola. Además, a ti te lleva mucho tiempo y te cuesta acabar tus tareas después. ¿Qué le dices?

Le informo amablemente a Barbara que no puedo ayudarla porque lleva mucho tiempo y tengo mis propias tareas que hacer.	4
Le digo a Barbara que estaría encantada de ayudar, pero tengo demasiadas tareas que hacer.	3
Le digo directamente a Barbara que no buscaré estos datos, explicándole que tengo mis propias responsabilidades.	2
Aunque sé que debería negarme, no puedo hacerlo y aun así ayudo a Barbara	1

Situación 15

Le has pedido a tu supervisor que te incluyera en un nuevo proyecto. Has escuchado que todavía tienes poca experiencia, pero que se alegra de que demuestres iniciativa. ¿Qué haces?

Lo siento pero acepto la decisión del supervisor.	1
Le digo al supervisor que me gustaría participar en el nuevo proyecto, que podría aprender mucho participando en él y le pido que cambie de opinión.	2
Le digo al supervisor que no estoy de acuerdo con su opinión, doy ejemplos de mi participación en proyectos anteriores y le digo lo importante que ha sido mi contribución para su éxito.	3
Le pregunto al supervisor si hay algo que pueda hacer para demostrar que seré un miembro valioso del equipo del proyecto.	4

Situación 16

Le has pedido a David que te ayudara a usar la nueva aplicación. Te ha estado explicando diferentes cosas durante media hora, pero todavía te cuesta entender lo que dice. Notas que David está perdiendo la paciencia: comienza a levantarte la voz y te interrumpe cuando haces preguntas diciendo 'más tarde' o 'pero ya te lo expliqué'. Sus reacciones comienzan a afectar tu estado de ánimo. ¿Cómo afrontas esta situación?

Le digo a David que estoy harto de sus gritos y que no toleraré ese comportamiento.	2
Le digo a David que entiendo su impaciencia y le pido que no me grite ni me interrumpa porque me cuesta más aprender y me pone nervioso.	4

Le hago saber a David que estoy empezando a sentirme mal por su comportamiento y que no es mi culpa que tarde en absorber información.	3
Pido disculpas a David, le digo que sé que aprendo lentamente y le pido que no se enoje.	1

Situación 17

Te elogian frente a todo el equipo por solucionar rápidamente una avería en una máquina. ¿Cómo reaccionas y qué sientes?

Me siento satisfecho y digo 'gracias'.	4
Me siento incómodo y digo que no es sólo mérito mío, sino que también ayudaron otros miembros del equipo.	2
Me siento incómodo y digo que no fue nada. Solamente me salió.	1
Me siento orgulloso, digo 'gracias' y comento brevemente mi idea de arreglar la avería.	3

Situación 18

Tienes una tarea muy difícil. ¿Qué haces?

Lo acepto. Estoy seguro de que puedo hacerlo. No es la primera vez que estoy en esta situación.	3
Lo acepto. Pensaré en cómo lidiar con eso más tarde.	2
Digo que necesito ayuda con esta tarea. Lo acepto solo si obtengo ayuda .	4
Lo acepto porque si me niego estará mal visto, pero es muy estresante para mí.	1

Situación 19

¿Qué sueles hacer cuando tienes miedo de no hacer algo bien?

Se lo cuento a otros, pido orientación y me aseguro de que mis acciones vayan en la dirección correcta.	4
En primer lugar, busco información sobre cómo hacer que todo salga bien.	3
No es posible. Si realmente lo intento, me irá bien.	2
Encuentro otro objetivo que confío en que puedo alcanzar.	1

Situación 20

Estás trabajando en una nueva empresa, donde te enteras de que hay un código de vestimenta oficial. En esta situación:

Me pongo lo que quiero, después de todo, lo que cuenta es la competencia y las habilidades, no la apariencia.	2
Compro ropa que cumple con los requisitos y se ajusta estrictamente a las pautas.	4
Voy a trabajar elegantemente vestido, pero sobre todo me enfoco en la comodidad.	3
Creo que sé vestir adecuado a la situación y nadie tiene derecho a exigirme algo diferente.	1

12 Competencias personales: resistencia (p. ej., al estrés, a la presión del tiempo)

Situación 1

En el equipo de 10 personas al que perteneces, 4 personas han mejorado significativamente recientemente sus cualificaciones profesionales. ¿Qué opinas de esta situación?

'También necesito pensar en formarme. No quiero quedarme atrás'	2
'¡Excelente! Me alegro. Ahora el equipo funcionará mejor'	4
'Wow... Espero que no me amenacen con despedirme por no estudiar'	1
'Han trabajado. ¡Se merecen una felicitación!'	3

Situación 2

Cuando recibes una oferta de trabajo bien remunerada que implica cambios importantes en tu vida (mudanza a un lugar diferente, viajes de negocios frecuentes):

Estoy abrumado por el miedo y la ansiedad que me impiden el cálculo lógico.	1
No puedo tomar una decisión, aunque sé que esta es una oportunidad única en la vida.	2
Tomo una decisión después de un análisis exhaustivo de la situación.	4
Hablo de esta oportunidad con personas en las que confío y les pido consejo.	3

Situación 3

Cuando necesitas hacer algo dentro de un plazo específico y breve:

Me precipito y cometo errores.	1
Pierdo las ganas porque no me gusta este tipo de trabajo.	2
Me siento motivado y animado.	4
Me quedo en un lugar de trabajo donde nadie me moleste.	3

Situación 4

¿Cuál de estas emociones negativas puede tener un efecto beneficioso en la productividad en el trabajo?

Ira cuando la expresamos rápidamente	2
Los celos si no los mostramos a los demás.	1
La frustración, si nos motiva a actuar más rápido	3
Las emociones negativas generalmente no tienen un efecto beneficioso sobre el desempeño laboral.	4

Situación 5

Elija la respuesta con la que esté más de acuerdo, cuando escuche la palabra "estrés"

Es esencial para la vida.	4
¿Qué estrés? No vale la pena estresarse.	2
Sentirlo significa que lo estás haciendo mal.	1
Preferiría no estar estresado, pero sé que tal situación es irreal.	3

Situación 6

Cuando te estás preparando para un examen importante:

Planifico mi aprendizaje en varias etapas, para no dejarlo para última hora.	3
Estudio regularmente, así que solo necesito revisarlo un poco.	4
Duermo o paso más tiempo que el promedio delante del ordenador.	1
Busco la compañía de otras personas: estudiamos juntos, nos relajamos juntos.	2

Situación 7

Estás en medio de una tarea bastante difícil. Tu compañero viene y te dice algo. Te enfades un poco porque te molesta. ¿Qué haces?

Lo que hago es realmente importante, así que no dejo de trabajar, pero al mismo tiempo trato de escuchar lo que dice mi compañero.	1
Le pregunto a mi compañero qué quiere y si lo que quiere es urgente. Entonces decido qué hacer con su pedido.	4
Cortésmente le informo a mi compañero que tengo mucho trabajo y le digo que venga más tarde.	3
Dejo de trabajar y empiezo una conversación porque las relaciones en el trabajo son importantes. Tal vez algún día necesitaré su ayuda.	2

Situación 8

Cuando además de sus actividades planificadas, te enfrentas a emergencias imprevistas, nuevas tareas que se marcan como 'urgentes'. ¿Cómo las organizas?

Utilizo un sistema de notas para organizar mis tareas y ajustar su orden cuando surgen cuestiones urgentes.	3
Calculo el tiempo necesario para cada tarea, determino cuándo puedo completarla y clasifico los elementos urgentes por importancia y urgencia.	4
Intento posponer los asuntos no planificados para más tarde, cuando encuentro un momento más conveniente.	1
Consulta con mi jefe para determinar qué tareas son las más importantes.	2

Situación 9

Debido a un malentendido, dos reuniones importantes se solapan en tus planes para el día siguiente. ¿Qué haces?

Pido a un compañero que asista a una de ellas, y escribo un correo electrónico a la dirección, en el que explico claramente los motivos de mi ausencia.	4
Escribo un correo electrónico a los participantes de una de las reuniones de ese día de que, por razones aleatorias, no estaré presente en el trabajo y no puedo participar en la reunión.	2
No quiero ofender a nadie y busco un sustituto para mi en cada una de las reuniones.	3
Entro en pánico y me conecto a ambos al mismo tiempo, con la esperanza de que alguien que conozco esté allí para decirme exactamente lo que ha pasado durante la reunión.	1

Situación 10

Estás llevando a cabo un proyecto de varias etapas. El jefe del equipo tiene necesidad de tener todo controlado y "de vez en cuando" te pregunta sobre el progreso del trabajo, preguntándote por lo que te ha pedido, y sin lo que tú sabrías cómo llevar a cabo la orden de todos modos. ¿Qué haces?

Respondo pacientemente a todas las preguntas.	4
Declaro: 'Le informaré sobre todas las decisiones en los informes diarios'	3
Molesto, pretendo no escuchar las preguntas del jefe.	2
Comento enfadado el comportamiento del jefe a otros miembros del equipo.	1

Situación 11

Trabajas en una tarea difícil y necesitas concentrarte, pero los teléfonos de tu oficina siguen sonando (incluido tu número privado). ¿Qué haces?

No contesto a las llamadas y activo el modo avión.	4
Contesto a las llamadas informando que no puedo hablar.	3
Contesto a todas las llamadas telefónicas, porque así lo exige mi ética personal.	2
Contesto llamadas puntuales o aleatorias.	1

Situación 12

Todos los días en la oficina, tienes una lista de tareas que debes realizar al final del día. Últimamente cumples menos tareas. ¿Qué haces en esta situación?

Hago todo lo posible para cumplir con todo lo que tengo que hacer en el día. Me quedo en el trabajo todo el tiempo que sea necesario.	1
Hablo con el gerente y le pido ayuda para organizar mejor el trabajo, por ejemplo, asistiendo a un curso de gestión del tiempo.	3
Le pido a otro miembro del equipo que haga algunas tareas.	2
Dedico tiempo todas las mañanas a planificar y organizar las tareas que absolutamente deben realizarse en el día.	4

Situación 13

Tienes tres días para completar un proyecto en el que has estado trabajando durante un mes. Todo ha ido bien hasta ahora, pero empiezas a tener dudas sobre si la medición se ha realizado correctamente. ¿Qué haces?

Retraso la finalización del proyecto el mayor tiempo posible para poder volver a realizar la medición. Inventaré alguna excusa seguro.	1
Hablo con el líder del proyecto sobre la situación. Le comento mis dudas y le pido que asigne 2 personas más para realizar nuevamente la medición y entregar el proyecto a tiempo.	3
Le pido a un compañero en quien confío que me ayude a realizar la medición nuevamente. Tal vez la consiga a tiempo. Le pido que no le cuente a nadie sobre esto.	2
Hablo con el líder del proyecto. Le comento mis dudas, le pido que mire la medida y la repasamos juntos. Tal vez yo estoy equivocado. Si realmente he cometido un error, declaro que haré todo lo posible por corregirlo.	4

Situación 14

Te han pedido que ayudes a Robert a aprender cómo usar el sistema informático de la empresa. Aunque el sistema te parece muy intuitivo y fácil de usar, Robert parece tener algunas dificultades para seguir las instrucciones. ¿Qué haces?

Le informo a Robert que el sistema es simple y nadie más ha tenido problemas con él, por lo que él tampoco debería	1
Le pido a Ania, que tiene más paciencia y más tiempo libre, que ayude a Robert hasta el final del día, y yo vuelvo a mis funciones.	3
Le sugiero a Robert que volvamos a estudiar mañana, sugiriéndole que lea más sobre este tema por su cuenta, ya que siento que hoy se me está acabando la paciencia.	2
Le pregunto a Robert qué no le queda claro y trato de responder sus preguntas detalladamente.	4

Situación 15

Mark te llama para quejarse de que las enviado datos que son incorrectos. Lo compruebas y consideras que los datos son correctos, pero él todavía piensa lo contrario y se enfada mucho. ¿Qué haces?

Me desconecto y termino la conversación con Mark. Su comportamiento es inapropiado.	1
Le pido a mi compañera, que tiene más experiencia y a quien Mark respeta, que me confirme que los datos son correctos.	3
Hablo del problema con mi supervisor y le pregunto qué cree que se debe hacer.	2
Propongo una reunión con Mark para analizar juntos el problema.	4

Situación 16

Tom, un nuevo empleado en el equipo, a menudo te pide ayuda y consejo cuando realiza tareas complicadas. Recientemente, ha estado acaparando tu atención no solo en el trabajo sino también en tus días libres: te llama y sigue haciéndote preguntas. Hoy estás de vacaciones y estás haciendo recados personales, y sus llamadas telefónicas te parecen especialmente molestas. ¿Qué le dices?

'Tom, después de tantas conversaciones, deberías poder manejarlo solo. Le sugiero que mire más de cerca las regulaciones que contienen la información que necesita.	2
---	---

'Tom, entiendo que tengas muchas preguntas, pero ahora mismo estoy ocupado ocupándome de asuntos privados importantes. Llámame mañana al trabajo y mientras tanto pide ayuda a alguien del equipo'	4
'Tom, lo siento, pero tiendes a llamar incluso cuando estoy libre. Esto me dificulta tratar asuntos privados. Por favor preguntar alguien más en el equipo'	3
No contestas las llamadas telefónicas de Tom.	1

Situación 17

Has terminado una tarea importante. Sin embargo, tu profesor te dice que está decepcionado con el escaso número de conclusiones presentadas tras el análisis del problema. ¿Qué opinas?

Me sorprende esta opinión. Creo que, con base en el material que tengo a mano, las conclusiones estaban justificadas y pregunto qué faltaba.	2
Siento que esta es una evaluación injusta después de gran parte de mi trabajo.	1
Siento que podría haber sido más exhaustivo en mi análisis. Intento entender qué puedo mejorar y le pido sugerencias al profesor para el futuro.	3
Acepto la opinión del profesor, aunque me siento decepcionado. Le pregunto si podría darme algún consejo para el futuro.	4

Situación 18

Estás trabajando en una presentación con Julia. Ayer por la tarde le pediste revisar el apartado que habías preparado. Tenéis una reunión esta mañana para discutir todo el asunto. En el momento en que empezáis a hablar, Julia dice: 'Tu presentación fue inútil. Me ha llevado la mitad de la noche revisarla y corregirla. ¿Qué dices?'

'Me sorprende tu opinión. ¿Qué había de malo exactamente en la presentación?'	4
"Sé que podría haber sido mejor"	1
'Tal vez podría haberlo hecho mejor, pero no es necesario ser tan desagradable. ¿Qué es lo que está mal?'	2
'Tu reacción es bastante fuerte. ¿Puede decirme qué es exactamente lo que se necesita mejorar?'	3

Situación 19

¿Qué haces cuando te enfadas ?

Pienso en cómo me quiero sentir y uso técnicas de manejo emocional apropiadas para sentirme así.	4
Me pregunto el motivo de lo que ha ocurrido. Encontrar y comprender la causa me libera de experimentar tanto la ira.	3
Me desahogo: grito en el bosque, salgo a correr, etc.	2
Me desahogo: grito a los demás, doy un portazo, tiro papeles sobre la mesa, etc.	1

Situación 20

La mayor parte del tiempo:

Me siento tenso e inseguro.	1
Soy tranquilo y comprometido.	4
Suelo creer en mí mismo, aunque hay momentos en los que creo que podría ser mejor.	3
Trato de no cometer errores.	2