

PARTE **III**  
DESARROLLAR  
HABILIDADES  
RELACIONADAS

---

MÓDULO DIEZ:  
HABILIDADES EN EL TRABAJO

# CONTENIDO

---

## **PARTE III: DESARROLLAR HABILIDADES RELACIONADAS**

### **MÓDULO DIEZ: HABILIDADES EN EL TRABAJO . . . . .**

1. Desarrollar una ética de trabajo positiva . . . . .	591
2. Trabajar con otros ( <i>lección de dos sesiones</i> ) . . . . .	597
3. Comunicación en el trabajo . . . . .	607
4. Administrar tiempo, dinero y personas . . . . .	615
5. Avanzar en el trabajo	621
Hojas de actividades	627

# DESARROLLAR UNA ÉTICA DE TRABAJO POSITIVA

## PLAN DE ACCIÓN

- Actividad inicial
- Pases
- Aprender las reglas
- Seguir las reglas
- Conclusión
- Preguntas para la evaluación

## Objetivos

Los estudiantes descubrirán la importancia de aprender las reglas del lugar de trabajo.

Los estudiantes aprenderán los tipos de reglas que es probable que encuentren en el lugar de trabajo.

Los estudiantes identificarán y definirán una ética de trabajo positiva.

Los estudiantes practicarán siguiendo las reglas de la compañía y teniendo una ética de trabajo positiva.

## Materiales necesarios

- Dos bolígrafos para cada círculo de estudiantes (Parte I)

---

**Actividad inicial (3 minutos)**

Pregunte a un estudiante cómo le gusta que lo llamen. Después de que el estudiante responda, diga: “Creo que simplemente te llamaré Herman (u otro nombre incorrecto)”. Pida al estudiante que le explique cómo lo hace sentir eso. Explique que la mayoría de las personas se sentirían molestas, sorprendidas e incluso enojadas al ser llamadas intencionalmente con un nombre equivocado.

Pregunte a la clase: “¿Por qué es tan importante la forma en que se dirigen a ti?”. Sugiera que se trata de respeto. Queremos que las personas nos llamen por el nombre con el que nos sentimos cómodos. Si alguien no lo hace, se siente como si no nos respetara lo suficiente como para usar nuestro nombre correctamente.

Señale que lo mismo es cierto en el lugar de trabajo, especialmente con un supervisor. Es importante averiguar cómo a su supervisor y compañeros de trabajo les gusta que los llamen. ¿Prefieren títulos como Sr. o Sra.? ¿Desea que se los llame por su nombre? Explique que esta es una de las reglas del lugar de trabajo que los estudiantes deben saber. En esta lección, la clase aprenderá sobre otras reglas que es importante seguir si quieren tener éxito.

---

**Parte I Pases (15 minutos)**

*Propósito:* Los estudiantes descubren la importancia de aprender las reglas del lugar de trabajo e identificar los tipos de reglas que es probable que encuentren.

**1. LOS ESTUDIANTES PARTICIPAN EN UN JUEGO PARA APRENDER LA IMPORTANCIA DE CONOCER LAS REGLAS DEL LUGAR DE TRABAJO.**

Pida a los estudiantes que se sienten en círculo. Usted también debe sentarse en el círculo. Si la clase es grande, forme círculos más pequeños y explique el juego a un líder de la clase. Cada círculo de estudiantes necesitará dos bolígrafos.

Explique el juego:

- El objetivo es descubrir cómo pasar los dos bolígrafos alrededor del círculo correctamente.
- Explique que va a pasar los bolígrafos de la manera adecuada. Diga a los estudiantes que presten atención a lo que hace porque deben copiarlo exactamente para poder pasar los bolígrafos correctamente.
- Enfatique que nadie, excepto usted, debe comunicarse con nadie de ninguna manera durante el juego. Diga a los estudiantes que deben concentrarse en identificar la forma correcta de pasar los bolígrafos.

Pase los bolígrafos a una persona en el círculo. Cuando los pase, asegúrese de cruzar las piernas de alguna manera. No llame la atención para esto.

Cada vez que un estudiante pasa los bolígrafos, diga si el pase fue correcto o no. Si los estudiantes se cruzan de piernas de la misma manera que usted mientras pasan los bolígrafos, han completado el pase correctamente. Si un estudiante no cruza las piernas al pasar los bolígrafos, el pase no es correcto.

Después de cinco minutos, detenga el juego y pida a los estudiantes que nombren la regla que definió un pase correcto. Si los estudiantes no reconocen que deben cruzar las piernas al pasar los bolígrafos, coméntelo.

Pida a la clase que describa cómo se sintió al intentar descubrir cómo pasar los bolígrafos. ¿Fue frustrante? Permita que los estudiantes respondan.

Guíe a los estudiantes para que comprendan que es importante conocer las reglas de un juego si lo van a jugar bien. Lo mismo ocurre en el lugar de trabajo. Si no conocen las reglas o lo que su empleador espera de ustedes, es posible que no se comporten o no se desempeñen correctamente. Explique que necesitan descubrir las reglas y procedimientos de su trabajo antes de que los rompan por error.

## 2. LOS ESTUDIANTES COMPARTIRÁN IDEAS SOBRE LOS TIPOS DE REGLAS QUE ES PROBABLE QUE ENCUENTREN EN EL LUGAR DE TRABAJO.

Pida a los estudiantes que enumeren los tipos de reglas del lugar de trabajo que podrían necesitar aprender. Registre las respuestas de los estudiantes en la pizarra o en una transparencia para proyector. *(Los estudiantes deben responder: políticas de vacaciones y vacaciones, el tiempo permitido para el almuerzo, el uso personal de teléfonos y computadoras, los horarios de descanso, dónde poner los abrigos y bolsos, ya sea imágenes y recuerdos personales, o plantas están permitidos.)*

## 3. LOS ESTUDIANTES DESCUBRIRÁN CÓMO CONOCER LAS REGLAS DEL LUGAR DE TRABAJO.

Pida a los estudiantes que sugieran formas de encontrar respuestas a este tipo de problemas. Indique a los estudiantes que deben consultar a su supervisor y compañeros de trabajo u obtener una copia de las políticas y normas de la compañía.

---

## Parte II Aprender las reglas (10 minutos)

*Propósito:* Los estudiantes aprenden sobre tener una ética de trabajo positiva.

### 1. LOS ESTUDIANTES RECONOCEN QUE EL COMPORTAMIENTO ÉTICO EN EL LUGAR DE TRABAJO INCLUYE LA PUNTUALIDAD.

Explique a los estudiantes que, además de las reglas que discutieron, hay más reglas generales para el lugar de trabajo que todos deben seguir para ser un buen empleado.

Pida a los estudiantes que imaginen que están organizando una fiesta sorpresa y les han pedido a sus invitados que vengan en un momento específico. En cambio, los invitados llegan en diferentes horarios. Pregunte: “¿Por qué su tardanza es un problema?” *(Los estudiantes deben responder que el aspecto sorpresa de la fiesta se arruinaría).* Guíe a los estudiantes para que comprendan que llegar a tiempo es importante.

Señale que así como es importante que todos lleguen a una fiesta sorpresa a horario, llegamos puntualmente a nuestro trabajo para que el negocio funcione sin problemas. Guíe a los estudiantes para que identifiquen la puntualidad como una regla importante.

Explíqueles que llegar a horario demuestra que entienden que es importante cumplir con sus responsabilidades y que quieren ayudar a que las cosas funcionen sin problemas. También muestra respeto por la política de la compañía y por los compañeros de trabajo.

**2. LOS ESTUDIANTES RECONOCEN QUE ES IMPORTANTE NOTIFICAR A SUS EMPLEADORES CUÁNDO ESTÁN ENFERMOS.**

Pida a los estudiantes que imaginen que planean encontrarse con un amigo en el cine, pero el amigo nunca aparece. El amigo llama dos días después, diciendo que estaba enfermo. Pida a los estudiantes que consideren cómo se sentirían y qué pensarían de su amigo.

Guíe a los estudiantes para que comprendan cómo se sentirían si para su amigo no fuesen lo suficientemente importantes como para llamar. Explique que lo mismo ocurre para los momentos en que están enfermos y no pueden ir a trabajar. Si no llaman, su jefe pensará que el trabajo no es importante para ellos.

**3. LOS ESTUDIANTES RECONOCEN QUE TOMAR ALGO QUE ES PROPIEDAD DE LA COMPAÑÍA ES ROBAR.**

Diga a los estudiantes que imaginen que un amigo visita su casa y, luego de que el amigo se va, se dan cuenta de que faltan un par de CD. Pida a los estudiantes que compartan lo que pensarían. (*Las respuestas de los estudiantes deberían mencionar el robo y que probablemente se enojarían*).

Señale que lo mismo ocurre en el trabajo. Llevar suministros a casa desde el trabajo para uso personal o hacer llamadas personales es robar porque la compañía tiene que pagar por esas cosas. Indique a los estudiantes que si necesitan hacer una llamada telefónica en caso de emergencia, deben explicarle la situación a un supervisor y pedirle que haga una breve llamada. De lo contrario, hacer llamadas telefónicas o llevar los suministros a casa puede causar dificultades en el trabajo.

---

### **Parte III Seguir las reglas (20 minutos)**

*Propósito:* Los estudiantes practicarán siguiendo las reglas de la compañía y teniendo una ética de trabajo positiva.

**1. LOS ESTUDIANTES RECONOCEN QUE LA TOMA DE DECISIONES ES PARTE DEL COMPORTAMIENTO ÉTICO EN EL LUGAR DE TRABAJO.**

Explique a los estudiantes que a veces es difícil seguir las reglas, especialmente cuando otras personas las están quebrantando y también parece correcto desobedecerlas. Señale que los estudiantes deben considerar si están dispuestos a poner en peligro su trabajo y se arriesgan a ser despedidos. Explique que deben comparar las opciones y decidir si lo que obtienen al incumplir una regla es más importante que tener su trabajo. Recuerde que otra consecuencia posible es la desaprobación de su jefe u otros compañeros de trabajo.

Diga a los estudiantes que esta situación exige la toma de decisiones. Señale que si tener el trabajo es más importante, entonces no vale la pena romper las reglas.

**2. LOS ESTUDIANTES DRAMATIZAN SITUACIONES EN EL LUGAR DE TRABAJO EN LAS CUALES DEBEN DECIDIR SI ROMPEN UNA REGLA DE LA COMPAÑÍA.**

Divida a los estudiantes en parejas. Explique a los estudiantes que, junto con sus compañeros, representarán una situación en la que tendrán que decidir si infringen alguna de las normas de la empresa. Recuerde que sigan los pasos del proceso de toma de decisiones.

Pida a los estudiantes que utilicen uno de los siguientes escenarios o creen uno propio:

- Está trabajando en una heladería y todos los demás se llevan a casa una pinta de helado cuando salen. Su compañero de trabajo está tomando algo y le pregunta si quiere una pinta.
- Está en el trabajo y quiere llamar a un amigo que vive en un código de área diferente. Su compañero de trabajo le cuenta cuando hizo una llamada de larga distancia por teléfono en el trabajo y no lo descubrieron.
- La familia de un amigo lo ha invitado a ir a las montañas con ellos durante el fin de semana. Sin embargo, las personas que lo invitaron se van hoy y no tiene otro medio de transporte. Se supone que debe trabajar esta noche. Su amigo le dice que pase parte de enfermo. Usted sabe que habrá poca personal para cubrirlo en el trabajo esa noche.

Recuerde a los estudiantes la presión de los compañeros y cómo rechazar esa presión mientras se respetan a sí mismos y a los demás.

Haga que los estudiantes realicen sus juegos de roles para la clase.

### 3. LOS ESTUDIANTES ANALIZAN LOS ESCENARIOS.

Cuando los estudiantes hayan terminado la dramatización, hágales las siguientes preguntas:

- ¿Fue difícil decidir qué hacer en estas situaciones? ¿Por qué o por qué no?
- ¿Cómo responderías a tu compañero de trabajo si te animara a romper una regla?

Analice la variedad de respuestas con la clase.

---

## Conclusión (2 minutos)

Cierre esta sesión recordando a los estudiantes que cuando hayan trabajado duro para conseguir un trabajo, seguir las reglas los ayudará a mantener el trabajo. Seguir las reglas también puede hacerlos destacarse con sus supervisores y por lo tanto lograr un ascenso. Obtenga de los estudiantes los siguientes **puntos clave** que se enseñaron en esta lección:

- Aprender las reglas de la compañía y seguirlas.
- Un buen empleado también sigue las reglas no escritas de conducta personal.
- Puede ser tentador romper las reglas, especialmente cuando otras personas lo hacen, pero seguir las reglas muestra respeto hacia uno mismo y hacia la compañía.

---

## Preguntas para la evaluación

1. Defina “ética de trabajo positiva” y explique por qué es importante.
2. Enumere cinco tipos de reglas que puede encontrar en el lugar de trabajo.
3. ¿Por qué es importante aprender las reglas del lugar de trabajo?

## EXTENSIONES DE LA LECCIÓN

**Extensión:** Usar citas

**Cita:** “Nuestro trabajo nos preserva de tres grandes males: cansancio, vicio y necesidad”.  
-Voltaire, escritor francés

**Actividad:** Diga a los estudiantes que una semana de trabajo a tiempo completo generalmente consta de 40 horas durante cinco días. Pregunte: “¿Son 40 horas lo suficientemente largas o demasiado largas? ¿Qué sería mejor? ¿Días de 10 horas durante cuatro días u ocho días de la hora sobre cinco días? ¿Cómo puede tener un trabajo de tiempo completo que lo beneficie?”.

**Extensión:** Abordar múltiples estilos de aprendizaje

**Actividad:** Pida a los estudiantes que describan una ocasión en la que un empleado que debería haberlos ayudado no ha tenido un buen trato (por ejemplo, en una tienda o un restaurante de comida rápida). Haga que grupos de estudiantes ilustren (en palabras, movimiento o imágenes) una de estas situaciones.

Discuta el trabajo de cada grupo. Haga que los estudiantes identifiquen cómo estas situaciones pueden reflejar una ética de trabajo deficiente. Pregunte: “¿Cómo podría afectarle personalmente una ética de trabajo deficiente?”

**Extensión:** Escribir en el diario

**Actividad:** Indique a los estudiantes que escriban sobre cómo se sienten cuando las personas rompen las reglas de la comunidad, como no tirar basura. Pida que piensen sobre las reglas de la comunidad en el lugar de trabajo.

Discuta cómo cumplir las reglas puede afectar el lugar de trabajo.

**Extensión:** Usar tecnología

**Actividad:** Indique a los estudiantes que visiten [http://careerplanning.about.com/od/workplacesurvival/tp/cell\\_phone.htm](http://careerplanning.about.com/od/workplacesurvival/tp/cell_phone.htm) para conocer las reglas sobre el uso del teléfono celular mientras están en el trabajo. Pida que identifiquen cómo podría afectarlos romper estas reglas.

**Extensión:** Tarea

**Actividad:** Diga a los estudiantes que el ejército es conocido por sus reglas y disciplina. Revise los detalles si es posible.

Haga que los estudiantes escriban un párrafo sobre cómo una estructura tan rígida afectaría el lugar de trabajo.

**Extensión:** Recursos adicionales

**Actividad:** Haga que los estudiantes consulten libros sobre etiqueta y anoten los diferentes consejos que ofrecen.

Haga una lluvia de ideas con los estudiantes sobre por qué la cortesía común es importante en el lugar de trabajo. También es importante darse cuenta de que las diferentes culturas tienen diferentes reglas de etiqueta. Haga que los estudiantes descubran por qué existen algunas de estas reglas.

## TRABAJAR CON OTROS\*

**PLAN DE ACCIÓN***SESIÓN 1*

- Actividad inicial
- Lo que corresponde en el lugar de trabajo
- Lo que no corresponde en el lugar de trabajo
- Preguntas para la evaluación: Sesión 1

*SESIÓN 2*

- Lo que no corresponde en el lugar de trabajo (continuación)
- Práctica, práctica, práctica
- Conclusión
- Preguntas para la evaluación: Sesión 2

**Objetivos**

Los estudiantes identificarán comportamientos positivos en el lugar de trabajo.

Los estudiantes identificarán conductas negativas en el lugar de trabajo y reconocerán que la crítica constructiva puede corregir esos comportamientos.

Los estudiantes practicarán sus habilidades para trabajar correctamente con sus compañeros de trabajo.

**Materiales necesarios***SESIÓN 1*

- Dos aros de hula-hula (Parte I)
- Diccionario (Parte I)

*SESIÓN 2*

- Diccionario (Parte I)
- Una copia de la hoja de actividades de las “Dramatizaciones” (# 1) para cada estudiante (Parte II)

\* Esta lección está diseñada para tomar dos sesiones de clase.

## SESIÓN 1

### Actividad inicial (3 minutos)

Pregunte a los estudiantes: “Si tuvieran que construir un rascacielos, ¿cómo lo harían?” Permita que los estudiantes den respuestas.

Explique a los estudiantes que una cosa es cierta: la construcción del Empire State Building y todos los demás rascacielos requieren trabajo en equipo. Diga a los estudiantes que esta lección los ayudará a aprender las habilidades que necesitan para cooperar con sus compañeros de trabajo y mantener una actitud positiva en el trabajo.

### Parte I Lo que corresponde en el lugar de trabajo (35 minutos)

*Propósito:* Los estudiantes identifican la importancia de trabajar juntos, ofrecer y recibir elogios y asumir responsabilidades en el lugar de trabajo.

#### 1. LOS ESTUDIANTES APRENDEN LA IMPORTANCIA DEL TRABAJO EN EQUIPO.

Diga a los estudiantes que en esta actividad desarrollarán comportamientos positivos en el lugar de trabajo.

Divida la clase en dos grupos. Entregue a los estudiantes de ambos grupos las siguientes instrucciones:

- Como grupo, tu objetivo es elevar el hula-hoop al nivel de los ojos y luego bajarlo al suelo.
- Solo pueden usar el dedo índice para subir y bajar el aro. Ningún otro dedo puede tocar el aro. El dedo índice debe mantenerse plano y no puede engancharse alrededor del aro.
- Pueden hablar mientras juegan. Pueden hacer lo que crean que les permitirá subir y bajar el aro rápidamente.
- Si sueltan el aro, deben comenzar de nuevo.
- El primer equipo en subir y bajar el aro gana.

Haga que los grupos formen dos círculos y mantengan sus manos al nivel de la cintura. Indique que extiendan el dedo índice. Coloque los hula-hoops en sus dedos índices. Luego, diga a los grupos que tomen dos o tres minutos para planear cómo lograr el objetivo. Después de que los grupos hayan acordado cómo levantar y bajar el aro, indique que comiencen.

Detenga el juego cuando un equipo haya terminado. Pida al primer equipo que termine que explique cómo hicieron para ganar el juego. Permita que los estudiantes respondan. Guíe a los estudiantes para que comprendan que, aunque hayan tenido muchas estrategias diferentes, todos tuvieron que trabajar juntos y comunicarse de manera efectiva para lograr su objetivo.

Pida a los estudiantes que imaginen que su grupo es el equipo de cocina de un restaurante local. Es la hora del almuerzo, y el restaurante está lleno de personas hambrientas que necesitan volver al trabajo rápidamente. El jefe está tenso, y les grita que se den prisa. ¿Qué podrían hacer en esta situación para que las cosas funcionen sin problemas y de manera eficiente? Permita a los grupos dos o tres minutos para intercambiar ideas sobre los cursos de acción.

Pida a cada grupo que presente una solución. Registre las respuestas de los estudiantes en la pizarra o en una transparencia para proyector. Cuando los estudiantes hayan presentado sus ideas, alíentelos a darse cuenta de que trabajar juntos en el trabajo hace que las cosas funcionen de manera mucho más fluida y efectiva, y mantiene relaciones positivas con los compañeros de trabajo.

Pregunte a los estudiantes si el trabajo en equipo tiene otro resultado. Hágalos reflexionar para que consideren cómo se sintieron mientras intentaban subir y bajar los hula-hoops. Guíe a los estudiantes para que reconozcan que se estaban divirtiendo y que trabajar juntos hace que las cosas, incluidos los trabajos, sean más agradables.

### 2. LOS ESTUDIANTES RECONOCEN LA IMPORTANCIA DE LOS ELOGIOS EN EL LUGAR DE TRABAJO.

Pida a los estudiantes que imaginen que jugaron un juego increíble de baloncesto, que hicieron todo bien y anotaron muchos puntos, pero nadie los felicitó ni reconoció lo bien que jugaron. ¿Cómo se sentirían?

Señale a los estudiantes que no hacemos las cosas bien solo porque queremos elogios. Las hacemos porque las personas con respeto propio siempre hacen lo mejor en todo lo que hacen. Enfátice, sin embargo, que cuando hacemos algo bien, es bueno que la gente lo note. Los elogios pueden aumentar nuestro respeto por nosotros mismos. Guíe a los estudiantes para que comprendan que recibir un cumplido en el trabajo puede mostrarles a las personas que son respetados y que el trabajo que están haciendo es muy apreciado.

### 3. LOS ESTUDIANTES RECONOCEN LA IMPORTANCIA DE LA RESPONSABILIDAD PERSONAL EN EL LUGAR DE TRABAJO.

Diga a los estudiantes:

Imaginen que su marca de ropa favorita acaba de hacer una nueva chaqueta que desean. Su mejor amigo ya la tiene. No tienen dinero para comprarla ahora mismo, así que toman prestada la chaqueta de su amigo por la tarde y la noche. Prometen ser cuidadosos y devolverla al día siguiente. Cuando llegan a casa, están a punto de poner la chaqueta en el armario cuando accidentalmente derraman su refresco y lo derraman sobre la chaqueta. Intentan limpiarlo, pero es demasiado tarde. Está arruinada. No tienes suficiente dinero para reemplazarla. ¿Qué harás?

Registre las respuestas en la pizarra o en una transparencia para proyector.

Pida a los estudiantes que especulen sobre los resultados de cada acción que sugirieron. Los estudiantes deben entender que si eligen mentir, su amigo puede descubrir la verdad y nunca volver a confiar en ellos. Las consecuencias de la honestidad son que el amigo se molestará, pero probablemente lo superará y los perdonará.

Pida a los estudiantes que consideren si se comportan de manera diferente con una persona en la que no confían. (*Las respuestas de los estudiantes pueden incluir que no le dicen cosas a la persona, que no cuentan con la persona y que no la respetan*).

Pida a los estudiantes que traduzcan esto al lugar de trabajo. Si sus compañeros de trabajo pensarán de esta manera sobre ellos, ¿cómo sería el trabajo? Guíe a los estudiantes para que comprendan que probablemente no sea un lugar cómodo para trabajar.

Es crucial desarrollar confianza con las personas con las que trabajamos. En el trabajo, necesitamos credibilidad. Pida a un voluntario que busque la palabra “credibilidad”. Credibilidad es confiabilidad. Explique que cuando los estudiantes tienen credibilidad, las personas los respetan y creen en lo que dicen. Pida a los estudiantes que sugieran formas de generar credibilidad o confiabilidad. Registre las respuestas de los estudiantes en la pizarra o en una transparencia para proyector. (*Los estudiantes pueden responder: comportarse de manera honesta y abierta, admitir cuándo se cometió un error o necesitar ayuda, ser amigable*).

## Parte II Lo que no corresponde en el lugar de trabajo (10 minutos)

*Propósito:* Los estudiantes identifican conductas negativas en el lugar de trabajo y aprenden a generar credibilidad.

### 1. LOS ESTUDIANTES PREDICEN COMPORTAMIENTOS QUE SON PERJUDICIALES EN EL LUGAR DE TRABAJO.

Explique a los estudiantes que ahora examinarán algunos comportamientos que no son aceptables en el lugar de trabajo.

Pida a los estudiantes que prevean cuáles podrían ser algunos de estos comportamientos. Registre las respuestas de los estudiantes en la pizarra o en una transparencia para proyector. Guarde esta lista para usar en la sesión 2.

### 2. LOS ESTUDIANTES RECONOCEN QUE LA RUDEZA Y LA NEGATIVIDAD EN EL LUGAR DE TRABAJO SON DESTRUCTIVAS.

Pida a los estudiantes que definan la frase “Todo aquello que se da más tarde se recibe”. Guíe a los estudiantes para que comprendan que cuando elogian a otras personas y les demuestran respeto, recibirán respeto a cambio. Señale que también significa que si los estudiantes son irrespetuosos, ese comportamiento se notará y se devolverá también.

Pregunte a los estudiantes cómo puede notarse la falta de respeto en el lugar de trabajo. (*Los estudiantes pueden responder: ser grosero, ser demasiado crítico, chismorrear y tener una mala actitud*).

Para resumir, señale que una de las mejores formas de generar credibilidad es mostrar que usted es responsable de sus acciones haciéndose cargo de ellas, ya sea que tengan resultados positivos o negativos. A veces, esto significa admitir que se cometió un error, como admitir ante su amigo que arruinó la chaqueta. Al igual que en esa situación, las probabilidades siempre son mejores al decir la verdad.

## Preguntas para la evaluación: Sesión 1

1. Haga una lista de tres maneras en que puede alentar el trabajo en equipo en el trabajo.
2. Defina “credibilidad” y explique qué puede hacer para obtenerla y mantenerla en el lugar de trabajo.

## SESIÓN 2

### — Parte I Lo que no corresponde en el lugar de trabajo (continuación) (20 minutos)

*Propósito:* Los estudiantes identifican conductas negativas en el lugar de trabajo y aprenden que la crítica constructiva puede corregir esos comportamientos.

#### 1. LOS ESTUDIANTES REVISAN QUÉ HACER Y QUÉ NO HACER EN EL LUGAR DE TRABAJO.

Antes de que comience la clase, escriba las siguientes preguntas en la pizarra o en una transparencia para proyector:

- ¿Qué edad tiene?
- ¿Qué le gusta comer?
- ¿Qué hizo el fin de semana pasado?

Repase brevemente la sesión anterior. Guíe a los estudiantes para que reconozcan la importancia del trabajo en equipo, los elogios, la responsabilidad y de evitar los malos modales y la negatividad.

#### 2. LOS ESTUDIANTES RECONOCEN EL PELIGRO DE LOS CHISMES EN LA OFICINA.

Explique a los estudiantes que hay otro comportamiento en el lugar de trabajo que puede ser destructivo: los chismes. Explique a los estudiantes que harán una dramatización para ver los problemas que pueden causar los chismes.

Divida la clase en grupos de cuatro. Pida un voluntario de cada grupo. Dé a cada voluntario las siguientes instrucciones: “Debes fingir que eres invisible. Puedes ver y escuchar todo lo que está sucediendo, pero no puedes hacer o decir nada al respecto”.

Dé estas instrucciones a los otros estudiantes: “Su trabajo es tener una conversación sobre el voluntario. Van a discutir las tres preguntas en la pizarra. Si no saben las respuestas, pueden adivinarlas o inventarlas”. Recuerde que deben mantener un comportamiento apropiado para la escuela.

Indique a los estudiantes que comiencen.

Después de que cada grupo haya respondido las preguntas sobre el voluntario, pregunte:

- ¿Cuántos de ustedes inventaron respuestas cuando no las sabían?
- Voluntarios, ¿las personas que hablaron sobre usted respondieron las preguntas correctamente? ¿Cómo te sentiste cuando la gente hablaba de ti?

Guíe a los estudiantes para que comprendan que contestar preguntas sobre otras personas puede ser riesgoso. Si dan respuestas incorrectas, es posible que estén difundiendo chismes.

Pida a la clase que defina “chismes”. Guíe a los estudiantes para que comprendan que el chisme es información sobre rumores acerca de personas sin su conocimiento que no es necesariamente cierto o amable. Explique que el simple hecho de transmitir la información que ha escuchado, ya sea verdadera o falsa, es un chismorreo.

Ayude a los estudiantes a reconocer que chismear es una falta de respeto. Pone a la otra persona en una posición indefensa porque el individuo no puede corregir la información. A menudo es difícil descifrar la historia real de los chismes, por lo que la información puede ser falsa.

Pida a los estudiantes que piensen en los problemas que pueden causar los chismes en el lugar de trabajo. *(Los estudiantes podrían responder: si alguien siente que no se puede confiar en nosotros, es posible que no nos comparta información importante; si el supervisor y las personas con las que trabajamos no creen que seamos confiables, no recibiremos más información u oportunidades; los chismes son malos para la moral y la cultura de la oficina, los chismes pueden hacer que sea difícil mantener una actitud positiva).*

### 3. LOS ESTUDIANTES REVISAN SU LISTA DE COMPORTAMIENTOS DEFICIENTES EN EL LUGAR DE TRABAJO.

Llame la atención de los estudiantes hacia la lista de conductas negativas en la pizarra o transparencias para proyector. Pida que discutan lo que aprendieron sobre malos modales, negatividad, crítica, falta de respeto y chismes.

Señale que el comportamiento positivo en el lugar de trabajo es similar al buen comportamiento en cualquier lugar: las palabras y acciones amables y respetuosas siempre son apropiadas.

### 4. LOS ESTUDIANTES APRENDEN SOBRE LA CRÍTICA CONSTRUCTIVA.

Pida a los estudiantes que describan cómo se sentirían si alguien los criticara constantemente. Guíe a los estudiantes para que reconozcan que ser criticado todo el tiempo puede dañar su autoestima. Explique que hay maneras de hacer una crítica constructiva que realmente ayuda a las personas a mejorar en lugar de hacer que se sientan mal consigo mismos y con sus contribuciones.

Presente a los estudiantes el siguiente escenario:

Están trabajando en una oficina y una de sus tareas es archivar una pila de documentos. Tienen prisa, entonces hacen todos los archivos y ponen los papeles en las carpetas correctas, pero no colocan los archivos en orden alfabético. Su jefe los encuentra y siente que podrían haber hecho un trabajo más completo. ¿Cómo podría su jefe transmitirles esto?

Otorgue a los estudiantes 30 segundos para escribir sus respuestas. Pida a los voluntarios que compartan sus respuestas. Registre las respuestas de los estudiantes en la pizarra o en una transparencia para proyector.

Pregunte: “¿Cuál es la diferencia entre un comentario como: '¡Esto es terrible!' '¿No sabes ordenar alfabéticamente?' y 'La próxima vez, ¿podrías ordenar por alfabéticamente los archivos por favor?'”. Tenga en cuenta que es más útil señalar un comportamiento específico y ofrecer una sugerencia de mejora a la persona que le gustaría corregir. Señale que esto se llama “crítica constructiva” o “retroalimentación”.

Pregunte a los estudiantes qué significa la palabra “constructivo”. Si los estudiantes no saben, pida a un voluntario que lo busque en un diccionario. Los estudiantes deben reconocer que “constructivo” significa útil y de ayuda. Explique que la crítica constructiva ayuda a una persona a comprender los errores para mejorar la próxima vez.

Señale que la crítica constructiva ayuda a las personas a mejorarse a sí mismas y mejorar su desempeño en el trabajo. Si bien las personas generalmente no quieren escuchar ninguna crítica, los comentarios constructivos ayudan a las personas a mejorar sin sentirse avergonzados o enojados.

---

## Partes II Práctica, práctica, práctica (30 minutos)

*Propósito:* Los estudiantes practican sus habilidades para trabajar correctamente con sus compañeros de trabajo.

### 1. LOS ESTUDIANTES TRABAJAN EN GRUPOS PARA PREPARAR ESCENARIOS SOBRE EL LUGAR DE TRABAJO.

Haga que los estudiantes formen grupos de tres o cuatro.

Explique a los estudiantes que interpretarán algunos escenarios sobre cómo trabajar correctamente con sus compañeros de trabajo. Indique a los estudiantes que creen escenarios relevantes o adapten los que se encuentran en la hoja de actividades “Juegos de roles en el lugar de trabajo” (N.º 1). Recuerde que deben considerar lo que han aprendido sobre las conductas positivas y negativas en el lugar de trabajo.

### 2. LOS ESTUDIANTES PRESENTAN SUS JUEGOS DE ROLES.

Otorgue a los estudiantes unos cinco minutos para ensayar sus juegos de roles; luego, pida a cada grupo que realice su juego de roles para la clase.

### 3. LOS ESTUDIANTES ANALIZAN LOS JUEGOS DE ROLES.

Cuando los estudiantes hayan terminado la representación, analice los juegos de roles con la clase. Haga las siguientes preguntas:

- ¿Les resultó fácil o difícil manejar estas situaciones?
- ¿En qué pensaron cuando trataron de encontrar las soluciones adecuadas para estas situaciones?
- ¿Qué hicieron bien ustedes y los demás?
- ¿Qué podrían haber hecho mejor ustedes y los demás?

Resuma el ejercicio de roles afirmando que trabajar bien con los demás requiere mucha práctica y paciencia. Recuerde a los estudiantes que mantener una buena actitud lo hace más fácil. La gente apreciará su enfoque positivo, y eso dará lugar a más oportunidades, promociones y buenas recomendaciones.

---

**Conclusión** (2 minutos)

Pida a los estudiantes que enumeren comportamientos positivos que mejoren el lugar de trabajo. Obtenga de los estudiantes los siguientes **puntos clave** que se enseñaron en esta lección:

- El trabajo en equipo en el trabajo es importante.
- Usar buenas habilidades de comunicación, incluidos elogios y críticas constructivas, mientras está en el trabajo.
- Ser responsable de sus acciones. Asumir la responsabilidad tanto de lo malo como de lo bueno.
- Evitar los chismes en el lugar de trabajo.

**Preguntas para la evaluación: Sesión 2** 

---

1. Enumere tres posibles resultados de chismes en el lugar de trabajo.
2. ¿Cuál es la diferencia entre la crítica y la crítica constructiva?
3. Describa a una persona que trabaja correctamente con los demás en el trabajo.

## EXTENSIONES DE LA LECCIÓN

**Extensión:** Usar citas

**Cita:** “Una cadena es tan fuerte como su eslabón más débil”. –Proverbio

**Actividad:** Explique a los estudiantes que el lugar de trabajo es similar a un equipo deportivo. Para que cualquier negocio sea un éxito, cada empleado debe darle todo. Discuta con los estudiantes cómo un empleado mediocre baja la moral y afecta la productividad.

**Extensión:** Abordar múltiples estilos de aprendizaje

**Actividad:** Reproduzca algunas de las mejores grabaciones de jazz de Ella Fitzgerald improvisando con Duke Ellington.

Invite a los estudiantes a explicar la creación y la improvisación. Discuta la importancia de la creación en el lugar de trabajo.

**Extensión:** Escribir en el diario

**Actividad:** Haga que los estudiantes evalúen su día. ¿Qué significa tener un gran día para ellos? ¿Es el día en que reciben una llamada telefónica que han estado esperando, ganado un concurso, obtenido una A en un examen, ido a algún lugar especial, o simplemente un día en que nada sale mal?

Haga que los estudiantes discutan qué sería una gran día de trabajo sería para ellos.

**Extensión:** Usar tecnología

**Actividad:** Reproduzca la Novena Sinfonía de Beethoven. Explique a los estudiantes que la música clásica implica disciplina y trabajo en equipo. Discuta con los estudiantes cómo una orquesta tiene más de 100 músicos: cuerdas, instrumentos de viento, metales y percusión, tocando al unísono bajo la dirección de un director de orquesta. La Novena Sinfonía también presenta un coro completo de bajos, barítonos, altos y sopranos. Todos deben leer música y cantar sus partes perfectamente.

Invite a los estudiantes a elegir sus partes favoritas de la Novena Sinfonía. Discuta cómo trabajar juntos para crear música es similar a trabajar juntos en el trabajo.

**Extensión:** Tarea

**Actividad:** Haga que los estudiantes entrevisten a un miembro de la familia sobre los problemas que tuvo con sus compañeros de trabajo.

Haga que los estudiantes informen sobre cómo los miembros de su familia resolvieron los conflictos que tuvieron en el trabajo.

**Extensión:** Recursos adicionales

**Actividad:** Pida a los estudiantes que revisen *Ganar gracias al trabajo en equipo: Citas para inspirar el poder del trabajo en equipo* de Katherine Karvelas. Haga que los estudiantes compartan las citas que les parecieron más inspiradoras. Como clase, discuta el efecto que las habilidades de trabajo en equipo sólidas pueden tener en la vida, el trabajo y la carrera profesional.



# COMUNICACIÓN EN EL TRABAJO

## PLAN DE ACCIÓN

- Actividad inicial
- La llamada telefónica
- The Write Stuff
- Servicio al cliente
- Conclusión
- Preguntas para la evaluación

### Objetivos

Los estudiantes aprenderán las pautas para contestar el teléfono en el trabajo.

Los estudiantes reconocerán la importancia de las buenas habilidades de escritura en un ambiente de trabajo.

Los estudiantes demostrarán la importancia de un buen servicio al cliente y aprenderán técnicas para tratar con los clientes.

### Materiales necesarios

- Una pelota de esponja, calcetines enrollados o un objeto suave similar para lanzar (Actividad inicial)
- Una copia de la hoja de actividades “Escribir para el lugar de trabajo” (# 2) para cada estudiante (Parte II)
- Una transparencia de la hoja de actividades “¡Ups!” (N. ° 3) o una copia para cada estudiante (Parte II)

---

**Actividad inicial (3 minutos)**

Diga a los estudiantes que van a realizar un experimento sobre cómo contestar el teléfono. Sostenga una pelota de esponja, calcetines enrollados o un objeto suave similar. Explique a los estudiantes que la pelota de esponja representa una llamada telefónica. Fingirán que atienden el teléfono cuando les arrojen la pelota.

Explique a los estudiantes que mientras la pelota está en el aire, dirá “hogar” o “trabajo”. Si dicen “hogar”, los estudiantes deben contestar la llamada como si estuvieran su hogar. Si dicen “trabajo”, deben responder como si fueran empleados de una compañía llamada Ajax Graphics.

Lance la pelota a varios estudiantes, con el mismo número de llamadas a casa y al trabajo. Pida a los estudiantes que analicen lo que percibieron sobre las diferencias entre la forma en que respondieron las llamadas en el hogar y las llamadas en el trabajo.

Explique a los estudiantes que hay algunas pautas que se utilizan en las comunicaciones comerciales, tanto por escrito como por teléfono. Como empleado nuevo, es importante entender cuáles son estas pautas.

---

**Parte I La llamada telefónica (15 minutos)**

*Propósito:* Los estudiantes aprenden pautas para contestar el teléfono en el trabajo.

**1. LOS ESTUDIANTES APRENDEN CÓMO CONOCER LAS REGLAS DE UNA COMPAÑÍA PARA CONTESTAR EL TELÉFONO.**

Pida a los estudiantes que imaginen que es su primer día en un nuevo trabajo. Explique que muchas compañías tienen pautas que detallan cómo los empleados deben contestar el teléfono. Pida a los estudiantes que consideren cómo pueden obtener información sobre estas pautas. Guíe a los estudiantes para que comprendan que pueden preguntarle al jefe, a un compañero de trabajo o escuchar a los compañeros de trabajo que están contestando el teléfono.

**2. LOS ESTUDIANTES EXPLORAN LOS CONCEPTOS BÁSICOS DE CONTESTAR LLAMADAS TELEFÓNICAS EN EL TRABAJO.**

Pida a los estudiantes que imaginen que no existen pautas explícitas de la compañía sobre las llamadas telefónicas en su trabajo. Pida que piensen en sugerencias sobre qué decir al responder el teléfono en esta situación. Registre las respuestas de los estudiantes en la pizarra o en una transparencia para proyector. (*Los estudiantes deben responder: saludar a la persona que llama con “buenas tardes” o “buenos días”, seguido del nombre de su empresa y su nombre, y pregunte cómo puede ayudar a la persona que llama*).

**3. LOS ESTUDIANTES DISCUTEN USANDO UN TONO APROPIADO DURANTE UNA LLAMADA DE NEGOCIOS.**

Pregunte a los estudiantes: “Cuando respondiste el teléfono de tu hogar en la actividad inicial, ¿cómo crees que habrás sonado a la persona que llama? ¿Fuiste amable? ¿Cómo se diferencia de la forma en que respondiste la llamada en el trabajo? ¿Cómo te sientes cuando llamas a una organización y la persona que responde es brusca y suena desagradable?”.

Pregunte a los estudiantes cómo suena lo siguiente: (con voz amigable) “Gracias por llamar a Ajax Graphics. Le hable Bill. ¿En qué puedo ayudarlo?”.

Señale a los estudiantes que también pueden ser demasiado informales; no deben confundir el ser informal con ser amistosos. Ser amigable puede tranquilizar a la persona que llama, pero ser informal puede ser poco profesional. Es posible ser profesional y amigable al mismo tiempo.

**4. LOS ESTUDIANTES PRACTICAN RESPONDIENDO LLAMADAS TELEFÓNICAS DE MANERA PROFESIONAL.**

Pida a los estudiantes que formen parejas. Diga a los estudiantes que alternen entre la persona que llama y el empleado mientras actúan mientras responden el teléfono para Ajax Graphics. Recuerde usar la lista de pautas sobre cómo contestar el teléfono.

**5. LOS ESTUDIANTES APRENDEN LA IMPORTANCIA DE TOMAR MENSAJES.**

Cuando los estudiantes hayan terminado, pregunte: “Supongamos que suena el teléfono durante el turno. Ustedes responden, pero la persona que llama quiere a alguien que no está disponible. ¿Cómo pueden asegurarse de contarle a la persona sobre la llamada telefónica que se perdió?”.

Guíe a los estudiantes para que comprendan que si un sistema de correo de voz no está en uso, siempre deben escribir mensajes telefónicos.

Pida a los estudiantes que identifiquen la información que deben escribir cuando tomen un mensaje telefónico. Registre las respuestas de los estudiantes en la pizarra o en una transparencia para proyector. Explique que las partes más importantes de un mensaje telefónico son: (a) el nombre de la persona para quien es el mensaje, (b) el nombre de la persona que llamó, (c) la compañía o empresa de la persona que llama, (d) el número de teléfono de la persona que llama, (e) la fecha y hora en que llamó, y (f) el mensaje que la persona que llama deseaba dejar.

Señale a los estudiantes que escribir un mensaje completo con toda la información anterior evitará confusiones en el futuro.

---

## Parte II The Write Stuff (15 minutos)

*Propósito:* Los estudiantes reconocerán la importancia de las buenas habilidades de escritura en un ambiente de trabajo.

**1. LOS ESTUDIANTES IDENTIFICAN TAREAS ESCRITAS QUE PODRÍAN TENER EN EL LUGAR DE TRABAJO.**

Explique a los estudiantes que todas las empresas, ya sean grandes o pequeñas, necesitan empleados que no solo hablen bien sino que también escriban bien. Diga a los estudiantes que las buenas habilidades de escritura los ayudarán a obtener y conservar un trabajo. Las empresas necesitan personas que puedan expresar ideas de manera clara y comunicar información de manera efectiva.

Pida a los estudiantes que identifiquen los tipos de cosas que podrían escribir en una situación comercial. (*Los estudiantes deben responder: cartas, correos electrónicos, informes, notas, notas del proyecto, propuestas, panfletos o folletos, boletines, discursos.*)

## 2. LOS ESTUDIANTES APRENDEN ELEMENTOS COMUNES DE LA ESCRITURA COMERCIAL.

Recuerde a los estudiantes que aprendieron sobre cartas comerciales cuando escribieron sus cartas de presentación y cartas de agradecimiento.

Distribuya la hoja de actividades “Escribir para el lugar de trabajo” (N. ° 2) y analícela con la clase. Indique que deben recordar el panorama general: quieren compartir información e ideas. Quieren que el lector sepa por qué están escribiendo y qué necesita comprender o hacer el lector. Diga a los estudiantes que siempre consideren el impacto de lo que escriben en el lector.

## 3. LOS ESTUDIANTES IDENTIFICAN EL LENGUAJE QUE DEBE EVITARSE EN EL LUGAR DE TRABAJO.

Pida a los estudiantes que identifiquen un lenguaje que debe evitarse en las comunicaciones comerciales. Obtenga lo siguiente de los estudiantes y pida que den ejemplos de cada uno: jerga, clichés y lenguaje insensible o inapropiado. Registre las respuestas y ejemplos de los estudiantes en la pizarra o una transparencia para proyector.

Muestre la transparencia o distribuya copias de la hoja de actividades “¡Ups!” (N. ° 3) a cada estudiante. Como clase o en grupos pequeños, identifique y corrija las frases corrientes y las expresiones inapropiadas.

Resuma esta actividad señalando que la escritura en el lugar de trabajo debe ser clara y debe usar un lenguaje efectivo y honesto. La escritura debe ser directa, concisa, discreta y sensible a todos los géneros, razas y religiones.

---

## Parte III Servicio al cliente (15 minutos)

*Propósito:* Los estudiantes demuestran la importancia de un buen servicio al cliente y aprenden formas constructivas de tratar con los clientes.

### 1. JUEGO DE ROLES DE LOS ESTUDIANTES PARA DEMOSTRAR LA DIFERENCIA ENTRE EL SERVICIO AL CLIENTE BUENO Y MALO.

Pida cuatro voluntarios.

Diga a los voluntarios que van a interpretar dos escenas de restaurantes. Dos de los voluntarios serán meseros, y los otros dos serán clientes. Cada uno de los dos meseros recibirá un turno para recibir las órdenes de los clientes. En silencio, indique a un mesero que se comporte de manera amistosa, alegre y educada. Luego, en silencio, indique al otro mesero que actúe de forma desinteresada, aburrida e incluso grosera. Haga que los dos clientes se sientan uno frente al otro en la parte delantera del salón, como si estuvieran en un restaurante.

Indique al resto de la clase que observe cuidadosamente las interacciones entre los dos meseros y los clientes. Indique a los voluntarios que comiencen, permitiendo que el voluntario que representando al mesero educado tome las órdenes primero.

## 2. LOS ESTUDIANTES ANALIZAN LAS DIFERENCIAS EN EL SERVICIO QUE SE MUESTRAN EN EL JUEGO DE ROLES.

Cuando los voluntarios hayan terminado de interpretar el rol, pregunte: “¿Qué mesero preferiría tener en un restaurante?” Haga que los estudiantes describan por qué preferirían un mesero sobre el otro.

Explique que muchas personas pagarán más o viajarán más para obtener un buen servicio. Otros renunciarán a comprar un artículo si han tenido una mala experiencia de servicio con la compañía que lo vende.

Señale que los empleados están en la primera línea del servicio al cliente. Sugiera a los estudiantes que muchos de sus primeros trabajos implicarán tratos directos con los clientes y que gran parte de su éxito estará ligado al servicio al cliente que brindan.

## 3. LOS ESTUDIANTES ANALIZAN LOS BENEFICIOS DE UN BUEN SERVICIO AL CLIENTE.

Pida a los estudiantes que identifiquen trabajos en los que un empleado pueda beneficiarse directamente brindando un buen servicio al cliente. Los estudiantes pueden sugerir que en el negocio de los restaurantes, por ejemplo, los ingresos a través de propinas, pueden estar directamente vinculados al servicio que los empleados brindan a sus clientes. En el comercio minorista, los empleados a menudo reciben una comisión basada en sus ventas.

Señale que incluso en otros trabajos, un buen servicio al cliente puede beneficiar a los empleados. Por ejemplo, si un empleado proporciona un buen servicio al cliente, el empleador lo percibirá. Además, un cliente que haya recibido un buen trato puede hacerle un comentario favorable al supervisor, lo que podría generar un aumento o un ascenso para el empleado. Un buen servicio al cliente tiene un impacto positivo en la empresa y es una parte importante de ser un buen empleado.

## 4. LOS ESTUDIANTES APRENDEN CÓMO MANEJAR A UN CLIENTE DESCONFORME.

Pregunte a los estudiantes: “¿Cómo manejarían una situación en la que un cliente está molesto con ustedes sin importar lo que intenten hacer?” Registre las respuestas de los estudiantes en la pizarra o en una transparencia para proyector.

Explique que hay ciertas pautas que los estudiantes pueden usar para ayudarlos en estas situaciones. Dé las siguientes pautas:

- Mantener una actitud positiva y amigable.
- Mantener la calma. Al mantener la calma, el cliente a menudo se tranquilizará también.
- Si no se logra que el cliente se tranquilice, se debe sugerir que hable con su supervisor. Llame a su supervisor y pida que hable con el cliente.

## 5. LOS ESTUDIANTES ENUMERAN MANERAS DE DEMOSTRAR UN BUEN SERVICIO AL CLIENTE.

Pida a los estudiantes que identifiquen algunas de las formas en que pueden demostrar un buen servicio a un cliente. (*Los estudiantes pueden responder: sonríe, haz contacto visual, buena actitud, se educado, llamando a los clientes “señor” o “señora”*).

---

**Conclusión** (2 minutos)

Repase con los estudiantes las formas en que tendrán que comunicarse en el trabajo. Pregunte: “¿Qué habilidades de comunicación necesitan desarrollar?” Obtenga de los estudiantes los siguientes **puntos clave** que se enseñaron en esta lección:

- Las llamadas telefónicas comerciales deben ser lo suficientemente amistosas como para tranquilizar a la persona que llama, pero también para ser profesional.
- Es importante recordar tomar el mensaje completo si una persona que llama quiere hablar con alguien que no está disponible.
- La escritura en el lugar de trabajo debe ser clara y profesional, y debe usar un lenguaje efectivo y apropiado.

**Preguntas para la evaluación** 

---

1. Describa la diferencia entre cómo habla por teléfono en el hogar y cómo debe hablar por teléfono en el trabajo.
2. Haga una lista de tres cosas que alguien puede hacer para brindar un buen servicio al cliente.
3. Enumere tres maneras positivas de manejar a un cliente desconforme.

## EXTENSIONES DE LA LECCIÓN

**Extensión:** Usar citas

**Cita:** “La Excelencia, entonces, no es un acto aislado sino un hábito.” –Aristóteles, filósofo griego

**Actividad:** Haga que los estudiantes creen una lista de pautas para hacer de la excelencia en el trabajo un hábito.

**Extensión:** Abordar múltiples estilos de aprendizaje

**Actividad:** Practique la etiqueta de modales en el teléfono con los estudiantes. Al llamar, la persona que llama siempre debe identificarse a sí misma: “Hola, habla \_\_\_\_\_. ¿Puedo hablar con \_\_\_\_\_?”. Haga hincapié en la importancia de identificarse en el teléfono. Es cortés y salva a la persona de preguntar quién llama. Al responder, un saludo agradable y “¿Puedo tomar un mensaje?” son efectivos.

Haga que los estudiantes practiquen contestar el teléfono. Pida que evalúen las actuaciones de los demás.

**Extensión:** Escribir en el diario

**Actividad:** Haga que los estudiantes practiquen su escritura a mano en sus diarios.

Haga que los estudiantes critiquen y examinen su propia letra identificando números, letras y palabras que puedan escribir de forma más legible. Discuta la importancia de la escritura legible para la comunicación en el lugar de trabajo.

**Extensión:** Usar tecnología

**Actividad:** Haga que los estudiantes practiquen y graben los mensajes salientes que serían apropiados para los sistemas de correo de voz en el trabajo. (Por ejemplo: “Ha llegado al buzón de voz de \_\_\_\_\_. No puedo responder su llamada en este momento. Por favor, deje un mensaje y me pondré en contacto con usted lo antes posible”). Haga que los estudiantes practiquen buena articulación y tono en clase, asegurándose de que hablen clara y lentamente.

Haga que los estudiantes evalúen las grabaciones o actuaciones de los demás.

**Extensión:** Tarea

**Actividad:** Haga que los estudiantes creen una lista de las diferentes formas de comunicación que podrían usar en el trabajo.

Discuta las diversas formas de comunicación utilizadas en el mundo de los negocios y por qué es beneficioso ser un comunicador eficaz en el trabajo.

**Extensión:** Recursos adicionales

**Actividad:** Lea o distribuya extractos de *Cómo ganar amigos e influir en las personas* de Dale Carnegie.

Pregunte a los estudiantes si creen que el consejo de Carnegie es valioso o no. Haga que describan formas en que pueden utilizar su consejo en el lugar de trabajo.



---

LECCIÓN **4**

# ADMINISTRAR TIEMPO, DINERO Y PERSONAS

## PLAN DE ACCIÓN

- Actividad inicial
- Cuidado con el dinero
- Llevar registros
- No se puede hacer todo
- Conclusión
- Preguntas para la evaluación

## Objetivos

Los estudiantes identificarán estrategias para administrar con éxito el dinero en el trabajo.

Los estudiantes reconocerán la importancia de mantener registros escritos de su trabajo.

Los estudiantes reconocerán la importancia de mantener a los gerentes informados y pedir ayuda cuando sea necesario.

## Materiales necesarios

- Una copia de la hoja de actividades “Tareas pendientes” (# 4) para cada estudiante (Actividad inicial)

**Actividad inicial (3 minutos)**

Distribuya copias de la hoja de actividades “Tareas pendientes” (# 4).

Diga a los estudiantes: “Imaginen que trabajan en una tienda de ropa. Durante su turno de hoy, estas son las tareas que su jefe les ha pedido que realicen. Su turno dura cuatro horas”.

Pida a los estudiantes que describan cómo van a realizar todas estas tareas en cuatro horas. Pida que identifiquen formas de asegurarse no olvidar nada o que se les acabe el tiempo. Recuerde que una lista de tareas les ayudará a administrar su tiempo y asegurarse de que no olviden una tarea o responsabilidad.

Diga a los estudiantes que su jefe también les ha pedido que cuenten el dinero en el cajón de la caja registradora y que los montos deben coincidir con los recibos. Pida a los estudiantes que hagan una lista de las preocupaciones especiales sobre el manejo del dinero y que indiquen cómo incluirán esta tarea adicional en sus listas de tareas pendientes.

**Parte I Cuidado con el dinero (15 minutos)**

*Propósito:* Los estudiantes identifican técnicas efectivas de administrar el dinero.

**1. LOS ESTUDIANTES IDENTIFICAN RECURSOS QUE PODRÍAN TENER QUE ADMINISTRAR EN UN TRABAJO.**

Pida a los estudiantes que consideren el siguiente escenario:

Han estado trabajando en una tienda minorista local durante el año pasado. Uno de los gerentes recientemente renunció y su jefe les pidió que sean responsables de cerrar por la noche hasta que contrate a otro gerente. Han estado en la tienda cuando otros empleados cerraron, pero nunca lo has hecho por su cuenta. El cierre es una gran responsabilidad y el primer paso para convertirse en gerente.

Explique que, al final del día, hay muchas tareas relacionadas con el cierre de una tienda minorista o cualquier negocio. Pida a los estudiantes que nombren esas tareas. (*Los estudiantes pueden responder: aspirar o trapear los pisos, doblar la ropa, enderezar la mercancía en estantes o exhibidores, cerrar con llave las puertas, sacar la basura, cerrar la caja*).

Pida a los estudiantes que expliquen qué significa la palabra “recursos” en el contexto de una situación laboral. (*Los estudiantes deben decir que significa el tiempo, las habilidades, las personas o los objetos necesarios para completar las tareas*). Recuerde que aprendieron a administrar el tiempo en el *Módulo Seis: Habilidades para la escuela y más allá*, y ese tiempo se considera un recurso. Pida a los estudiantes que identifiquen otros recursos que tendrán que administrar ahora que se les ha dado la responsabilidad de cerrar. (*Los estudiantes pueden responder: equipos, mercadería, personas, seguridad, dinero*).

**2. LOS ESTUDIANTES IDENTIFICAN ESTRATEGIAS PARA ADMINISTRAR EL DINERO EN EL TRABAJO.**

Pida a los estudiantes que identifiquen situaciones en las que podrían manejar dinero en el trabajo. Escriba las respuestas de los estudiantes en la pizarra o en

una transparencia para proyector. (*Los estudiantes pueden responder: cerrar la caja registradora, hacer recados para la oficina, dar cambio a los clientes*).

Pida a los estudiantes que se centren en una de las situaciones enumeradas en la pizarra o en una transparencia para proyector.

Haga que los estudiantes levanten la mano cuando lea el artículo que han elegido. Grupo de estudiantes interesados en la misma situación juntos.

Haga que cada grupo escriba un diálogo o un guión que explique por qué su situación requiere habilidades efectivas de administración del dinero y demuestre estrategias efectivas de administración del dinero. Si los estudiantes tienen dificultades para generar razones para tener estas habilidades, ofrece las siguientes sugerencias:

- Haga coincidir recibos para registrar recibos de caja, cheques, recibos de tarjetas de crédito y efectivo.
- Asegúrese de que poder rendir cuenta de cada centavo gastado haciendo diligencias.
- Los clientes deben obtener el cambio correcto.

Si los estudiantes tienen dificultades para generar estrategias de administración del dinero, puede sugerir lo siguiente:

- Contar el dinero con mucho cuidado.
- Vigilar el cajón del dinero.
- Informar cualquier discrepancia inmediatamente a un supervisor.

---

## Parte II Llevar registros (15 minutos)

*Propósito:* Los estudiantes reconocen la importancia de mantener registros escritos y de manejar la relación con su supervisor.

### 1. LOS ESTUDIANTES APRENDEN ALGUNAS DE LAS RAZONES PARA MANTENER REGISTROS ESCRITOS.

Diga a los estudiantes que el extravío de memorandos y otros comunicados es frecuente en una oficina. Pida a los estudiantes que enumeren las estrategias para resolver este problema común. Indique a los estudiantes que las copias de la nota o un archivo electrónico generalmente resolverán el problema. Tener un registro en un registro que muestre cuándo se envió la nota también ayudará.

### 2. LOS ESTUDIANTES APRENDEN OTRAS FORMAS Y RAZONES PARA MANTENER REGISTROS ESCRITOS.

Diga a los estudiantes que hay otros motivos para mantener registros escritos. Pida a los estudiantes que imaginen que han utilizado su lista de tareas prioritarias, pero que están llegando al final de su turno y que no han hecho todo lo que está en la lista. Deciden que han logrado las cosas más importantes y que terminarán el resto cuando lleguen mañana. Cuando llegan al día siguiente, su jefe dice: “¿Cuánto lograste ayer?”

Pida a los estudiantes que respondan a la pregunta del jefe. (*Los estudiantes deben responder: mostrando al jefe la lista de tareas pendientes para indicar lo que se ha logrado, indicando su estrategia de completar lo que se podría hacer*).

Pregunte a los estudiantes si hay otras maneras constructivas de manejar la situación. Haga una lista de las respuestas de los estudiantes en la pizarra o la transparencia de las transparencias.

### 3. LOS ESTUDIANTES ENTIENDEN EL CONCEPTO DE ADMINISTRAR SUS RELACIONES CON SUS SUPERVISORES.

Guíe a los estudiantes para que comprendan que la mejor manera de manejar la situación es mantener informado al jefe. En este ejemplo, dejar una nota al final del turno que detalle lo que habían hecho, lo que estaba por completarse y cuándo esperan completar una tarea habría hecho que el jefe sintiera que estaban administrando su tiempo.

Explique a los estudiantes que este es un ejemplo de anticipación de las necesidades del jefe y de tratar de satisfacerlas. Ayude a los estudiantes a reconocer que si son proactivos en la gestión de su relación con su supervisor, es probable que el supervisor los considere buenos empleados.

### 4. LOS ESTUDIANTES ENTIENDEN LA IMPORTANCIA DE MANTENER LISTAS COMPLETAS DE TAREAS PENDIENTES.

Sugiera a los estudiantes que siempre lleven listas de cosas por hacer, incluso cuando las hayan completado, ya que proporcionan un registro de lo que se ha logrado en el trabajo. Pida a los estudiantes que sugieran maneras de conservar todas las listas de tareas para que se puedan encontrar fácilmente. (*Los estudiantes pueden responder: guardar en una carpeta manila, en una carpeta de la computadora o en un planificador*).

---

## Parte III No se puede hacer todo (15 minutos)

*Propósito:* Los estudiantes reconocen la importancia de pedir ayuda.

### 1. LOS ESTUDIANTES VEN EL IMPACTO DE LOS CONFLICTOS DE ORGANIZACIÓN.

Diga a los estudiantes que vuelvan a consultar sus listas de tareas pendientes. Diga que el gerente acaba de entrar y tiene una cosa más que quiere que hagan. Esta tarea es importante y parece entrar en conflicto con sus otras tareas programadas. Pregunte a los estudiantes si creen que están sobrepasados.

### 2. LOS ESTUDIANTES ANALIZAN FORMAS DE LIDIAR CON LOS CONFLICTOS DE ORGANIZACIÓN.

Pida a los estudiantes que sugieran soluciones a este problema. Registre las respuestas de los estudiantes en la pizarra o una transparencia para proyector. Guíelos para que comprendan que:

- No hacer nada significa que el problema no se resolverá. Además, el jefe se molestará porque esperará que la tarea se realice.

- Los estudiantes necesitan pedir ayuda, pero deben hacerlo de la manera correcta, usando las habilidades adecuadas de comunicación.

### 3. LOS ESTUDIANTES APRENDEN A PEDIR AYUDA.

Pregunte a los estudiantes cómo se sienten al pedirle ayuda a su jefe. Registre las respuestas de los estudiantes en la pizarra. Explique que a veces las personas piensan que es una debilidad pedir ayuda. Diga a los estudiantes que un empleado responsable traerá la organización o conflictos de prioridad a su jefe para ayudar a resolverlos tan pronto como se conozcan.

Pregunte a los estudiantes si ven una buena manera de llamar la atención del jefe acerca de este problema. Indique a los estudiantes que la mejor manera de acercarse a su jefe es que el problema esté planteado para que sea fácil de entender. Una de las mejores formas de hacerlo es con sus listas de tareas pendientes. Deberían mostrarle al jefe cómo han priorizado todo y calcularon el tiempo requerido para completar cada tarea. El jefe comprenderá más rápidamente el problema y lo ayudará a priorizar o cambiar algunas tareas.

Señale a los estudiantes que esto implica administrar la relación que tienen con su supervisor. Poner el conflicto de organización por escrito ayudará al jefe a entender más rápidamente el conflicto y demuestra respeto por el tiempo del jefe.

### 4. LOS ESTUDIANTES PRACTICAN PIDIENDO AYUDA.

Pida a los estudiantes que encuentren un compañero. Dígale a cada pareja que alterne ser el jefe y el empleado. Pida que representen roles y pidan ayuda a un jefe para priorizar las nuevas tareas que se les han asignado. Recuerde que practiquen la gestión con sus compañeros anticipando sus necesidades y tratando de facilitarles el trabajo.

---

## Conclusión (2 minutos)

Pida a los estudiantes que enumeren las estrategias para administrar el tiempo, el dinero y las personas con las que trabajan en su trabajo. Obtenga de los estudiantes los siguientes **puntos clave** que se enseñaron en esta lección:

- La planificación, la programación y la administración del dinero son muy importantes en el trabajo.
- Mantener registros escritos del trabajo puede contribuir a una buena relación con un supervisor.
- Pedirle ayuda a un gerente en el trabajo puede ser importante para el éxito.

---

## Preguntas para la evaluación

1. Describa dos estrategias para organizar su tiempo.
2. Enumere tres razones por las cuales debe mantener registros escritos de su trabajo.

## EXTENSIONES DE LA LECCIÓN

**Extensión:** Usar citas

**Cita:** “Más vale prevenir que curar.” – Benjamin Franklin

**Actividad:** Explique a los estudiantes que, si bien crear listas y dar prioridad son eficaces, a veces debe abandonar todo para ocuparse de algo más urgente. Haga una lluvia de ideas con los estudiantes sobre cómo manejar estas situaciones.

**Extensión:** Abordar múltiples estilos de aprendizaje

**Actividad:** Haga que los estudiantes piensen en el día como dividido en tres partes: ocho horas de descanso, ocho horas de trabajo, ocho horas de tiempo libre. Pregunte: “¿Es posible o imposible mantener esta organización?” Explique a los estudiantes que, aunque es ideal, habrá ocasiones en sus vidas en que esto no será posible.

Haga que los estudiantes creen gráficos circulares y de barras que comparen la división real de su día con la división ideal de su día.

**Extensión:** Escribir en el diario

**Actividad:** Haga que los estudiantes escriban sobre cuánto tiempo les lleva prepararse en la mañana. Pida que consideren cuánto tiempo pasan buscando algo para vestirse, para la tarea o el cambio para el autobús.

Haga que los estudiantes descubran qué pueden hacer la noche anterior que les facilitaría las mañanas. Pida que hagan una lista de comprobación y la cumplan. Haga que vean si ahorran tiempo y están menos estresados por la mañana haciendo una preparación la noche anterior.

**Extensión:** Usar tecnología

**Actividad:** Muestre a los estudiantes cómo un calendario de escritorio o un planificador, algunos dispositivos de baja tecnología, ahorran tiempo y son importantes para cualquier empresa.

Invite a los estudiantes a investigar e informar sobre otros tipos de organizadores, desde una simple lista de teléfonos hasta una lista de contactos y un calendario en Microsoft Outlook.

**Extensión:** Tarea

**Actividad:** Haga que los estudiantes mantengan un registro del tiempo que dedican a las actividades que eligen hacer y las que deben hacer.

Discuta cómo se organizan sus tiempos. Pregunte a los estudiantes si alguna vez han escuchado a alguien decir: “Haz las cosas que tienes que hacer para que puedas hacer las cosas que quieres hacer”. Haga que los estudiantes describan cómo se relaciona este dicho con ellos.

**Extensión:** Recursos adicionales

**Actividad:** Divida a los estudiantes en grupos para investigar el tiempo en deportes y ocio. Haga que un grupo enumere los deportes que dependen del tiempo. Haga que otro grupo enumere las actividades de ocio que dependen del tiempo (como programas de televisión, películas o canciones).

Haga una lista de los hallazgos en la pizarra. ¿Qué actividades tienen más flexibilidad con respecto al tiempo? ¿Por qué?

## AVANZAR EN EL TRABAJO

**PLAN DE ACCIÓN**

- Actividad inicial
- El juego de los números
- Estrategia
- Avanzar
- Conclusión
- Preguntas para la evaluación

**Objetivos**

Los estudiantes desarrollarán una estrategia para progresar en el trabajo.

Los estudiantes demostrarán cómo solicitar un ascenso.

Los estudiantes determinarán cómo dejar un trabajo correctamente.

**Materiales necesarios**

- Una manta (Iniciador)

---

**Actividad inicial (2 minutos)**

Antes de que lleguen los estudiantes, seleccione un objeto típico de la clase, como un libro o archivador, y cúbralo con una manta. Asegúrese de que la forma del artículo cubierto no revele lo que hay debajo de la manta.

Después de que los estudiantes hayan llegado, pregúnteles: “¿Qué hay debajo de esta manta?”

Deje que los estudiantes adivinen por un tiempo. Luego, pida que formulen preguntas para que puedan revelar lo que está debajo de la manta. Guíelos para que comprendan que preguntas como “¿Puedo ver lo que está debajo de la manta?” o “¿Puedo tener lo que está debajo de la manta?” revelarían la respuesta.

Explique a los estudiantes que hacer la pregunta correcta en el momento correcto puede ser una clave para progresar en el lugar de trabajo. Tal vez no sea más difícil que pedir mirar debajo de la manta.

---

**Parte I El juego de los números (10 minutos)**

*Propósito:* Los estudiantes reconocen la necesidad de planificar con anticipación.

**1. LOS ESTUDIANTES PARTICIPAN EN UN JUEGO DE NÚMEROS.**

Divida a los estudiantes en parejas. Explique a los estudiantes que van a jugar un juego de números. Las reglas del juego son las siguientes:

- Cada compañero se turnará para contar en voz alta. El ganador es la persona que llega primero a 30.
- Puede decir uno o dos números por turno. Por ejemplo:
  - Jugador A: “1”
  - Jugador B: “2, 3”
  - Jugador A: “4, 5”
  - Jugador B: “6”
  - Jugador A: “7”

Permita que los estudiantes jueguen algunas rondas.

**2. LOS ESTUDIANTES ENTIENDEN EL SIGNIFICADO DE LA ACTIVIDAD DE NÚMEROS.**

Pida a los estudiantes que identifiquen el truco del juego. (*Los estudiantes deben responder que el truco es hacer que sus parejas digan 28 o 29 para que puedan decir 30*).

Diga a los estudiantes que pueden ganar si descubren la estrategia: planificar con anticipación y jugar inteligentemente. Señale que esta es la misma estrategia que deberían usar para obtener un ascenso.

## Parte II Estrategia (20 minutos)

*Propósito:* Los estudiantes aprenden a pedir un ascenso.

### 1. LOS ESTUDIANTES DEFINEN “ASCENSO”.

Explique a los estudiantes que ha hablado sobre hacer las preguntas correctas en la actividad inicial y sobre la necesidad de una estrategia en la primera actividad. Explique que ahora va a combinarlos en un plan para solicitar un ascenso.

Pida a los estudiantes que definan “ascenso”. (*Los estudiantes deben responder: progresar en el trabajo, mayores responsabilidades, a veces un aumento en el pago, etc.*)

### 2. LOS ESTUDIANTES REVISAN LAS CARACTERÍSTICAS DE UN BUEN EMPLEADO.

Diga a los estudiantes que ya han analizado la necesidad de una estrategia a largo plazo para obtener un ascenso. Pida que mencionen algunas cosas que podrían ser parte de esa estrategia. Guíe a los estudiantes para que comprendan que parte de su estrategia podría ser mantener una lista de verificación de lo que hacen los buenos empleados y asegurarse de que hagan esas cosas. Pida a los estudiantes que recuerden de las clases anteriores algunas de las características del buen empleado. (*Los estudiantes deben responder: capacidad de administrar recursos de manera efectiva, comunicarse correctamente con los compañeros de trabajo, ser honesto, llegar a tiempo al trabajo, seguir las reglas de la compañía, etc.*) Registre las respuestas de los estudiantes en la pizarra o en una transparencia para proyector.

### 3. LOS ESTUDIANTES ANALIZAN ALGUNAS DE LAS PAUTAS QUE DEBEN SEGUIR PARA SER CONSIDERADOS PARA UN ASCENSO.

Diga a los estudiantes que, además de estos ejemplos de buen comportamiento de los empleados, hay algunas pautas que deben seguir. Pida a los estudiantes que nombren algunas de las pautas que han analizado en sesiones anteriores. Guíe a los estudiantes para que reconozcan las siguientes pautas:

- Usar buenas habilidades de escucha y comunicación en el trabajo.
- Solicitar comentarios de sus supervisores. Estar abierto a comentarios y críticas constructivas.
- Buscar a una persona que ha estado en su trabajo más tiempo que usted. Pida a esa persona que le enseñe sobre el trabajo y escuche sus consejos: su experiencia puede ayudarlo a evitar errores.
- Dado que una estrategia es un plan a largo plazo, es importante que continúe reevaluando y que su estrategia funcione.

Registre las respuestas de los estudiantes en la pizarra o en una transparencia para proyector.

### 4. LOS ESTUDIANTES ENCUENTRAN FORMAS DE MOSTRARLE A SU JEFE QUE MERECE UN ASCENSO.

Pida a los estudiantes que piensen en formas adicionales en que puedan mostrarle a su jefe que están listos para un ascenso. Registre las respuestas de los estudiantes en la pizarra o en la transparencia para proyector.

Explique a los estudiantes que otra parte de su estrategia para el ascenso podría ser solicitar una mayor responsabilidad. Esto demuestra que están ansiosos por aprender y trabajar duro. También demuestra que creen en sus propias habilidades.

### 5. LOS ESTUDIANTES APRENDEN A PEDIR UN ASCENSO.

Explique a los estudiantes que incluso cuando demuestren que son merecedores de un ascenso, es posible que su jefe no se dé cuenta de lo bien que lo están haciendo. Los supervisores tienen mucha responsabilidad y es posible que deban recordar el valor de un empleado para la empresa.

Pregúnteles a los estudiantes qué creen que pasaría si fueran a la oficina de su jefe y dijeran: “Merezco un aumento. Espero más fines de semana libres, dinero mañana y un auto nuevo”.

Ayude a los estudiantes a reconocer que el comportamiento agresivo no les conducirá al éxito cuando soliciten un ascenso. Explique que la mejor manera de informarle a su jefe acerca de sus habilidades y logros es ser seguros y decirle cómo han manejado su mayor responsabilidad. Una sugerencia es describir los pasos que han dado y lo que han logrado para el jefe.

### 6. LOS ESTUDIANTES REALIZAN LA REPRESENTACIÓN SOLICITANDO UN ASCENSO Y RECONOCEN LA IMPORTANCIA DEL TIEMPO.

Pida que dos voluntarios pasen al frente de la clase y actúen pidiendo un ascenso. Diga a un voluntario represente al dueño de una heladería. Diga al otro voluntario que interprete a un empleado que quiere un ascenso a puesto de gerente.

Diga a los voluntarios que comiencen el juego de roles y pida a la clase que observe cómo el empleado trata de convencer al propietario de que es digno de un ascenso. Después de que los voluntarios hayan terminado su juego de roles, haga que la clase comparta sus observaciones.

Diga a los estudiantes que verán otro juego de roles. Pida dos nuevos voluntarios. Diga a los nuevos voluntarios que los roles y la situación son los mismos, excepto que es por la tarde y hay grupos de niños gritando por helado. El dueño se ha quedado sin conos de helado. Diga al voluntario que representa al empleado para pedir el ascenso. Si el juego de roles no demuestra bien la situación, de a los dos estudiantes instrucciones adicionales para que la escena sea más estresante (por ejemplo, si el congelador se rompió y el helado se derrite, la caja registradora no se abrirá).

Cuando el segundo grupo de voluntarios termine su juego de roles, solicite a la clase que explique qué sucedió cuando el empleado le pidió al propietario un ascenso cuando lo hizo.

Guíe a los estudiantes para que reconozcan que el tiempo es una parte extremadamente importante de su estrategia. Diga que se aseguren de que su jefe sea receptivo, que las operaciones funcionen sin problemas y que el jefe no esté demasiado ocupado y pueda escuchar lo que están diciendo.

---

## Parte III Continuar (15 minutos)

*Propósito:* Los estudiantes aprenden cómo dejar un trabajo correctamente.

### 1. LOS ESTUDIANTES DISCUTEN CUANDO ES HORA DE DEJAR UN TRABAJO.

Pida a los estudiantes que imaginen que han hecho todo lo posible para avanzar en su trabajo actual, pero que su jefe todavía no les ha dado un ascenso. ¿Que deberían hacer?

Pregunte a los estudiantes cuáles serían las consecuencias si renunciaran. Señale que si renuncian, no cobrarán. Si su estrategia para el ascenso dentro de su empresa actual no está funcionando, deben reconsiderar su estrategia general y crear un plan para el ascenso fuera de la empresa.

Pregunte a los estudiantes si creen que es más fácil encontrar un nuevo trabajo si no están trabajando. Pida que consideren esto desde la perspectiva de un empleador al preguntar: “Si usted fuera un empleador, ¿sería más probable que contrate a alguien que esté trabajando o alguien que no lo esté? ¿Por qué?”.

Recuerde que los empleadores buscan a alguien que pueda trabajar duro y mostrar responsabilidad. Señale que tener un trabajo y buenas referencias les facilita demostrar esas cualidades.

## 2. LOS ESTUDIANTES APRENDEN LA FORMA CORRECTA DE DEJAR SU TRABAJO ACTUAL.

Haga que los estudiantes imaginen que les han ofrecido un nuevo trabajo en una compañía diferente. Pregunte a los estudiantes qué deben hacer con su trabajo actual una vez que hayan aceptado el nuevo trabajo.

Enfatizar a los estudiantes la necesidad de buenas referencias. Como han sido buenos empleados, no deberían perder la oportunidad de tener a su jefe actual como referencia. Explique que es importante que traten a su jefe y compañía actuales con respeto sin importar cuán desconformes estén con el trabajo. Los empleados generalmente deben avisar con dos semanas de anticipación al dejar un trabajo.

Diga a los estudiantes que cuando decidan dejar su trabajo, deben consultar a su jefe y explicarle sus planes. Deben estar preparados para explicar sus razones para irse. Si tienen que renunciar por escrito, deben tener cuidado de usar buenas habilidades de comunicación escrita para explicar el motivo de su partida.

---

### Conclusión (2 minutos)

Pida a los estudiantes que expliquen cómo y cuándo solicitar un ascenso. Obtenga de los estudiantes los siguientes **puntos clave** que se enseñaron en esta lección:

- La planificación anticipada es importante cuando se considera un cambio de trabajo.
- El tiempo es una parte importante de la estrategia para solicitar un ascenso.
- Al dejar un trabajo, es importante tratar a su jefe y a su empresa respetuosamente.

### Preguntas para la evaluación

---

1. Enumere cinco características de un buen empleado.
2. Haga una lista de tres cosas que puede hacer para mostrarle a su jefe que merece un ascenso.
3. Describa cómo puede solicitar de manera apropiada y efectiva un ascenso.

## EXTENSIONES DE LA LECCIÓN

**Extensión:** Usar citas

**Cita:** “El progreso solo viene con hacer habitualmente más de lo que se le pide”. – Gary Ryan Blair

**Actividad:** Diga a los estudiantes que es una buena idea hacer periódicamente una lista de sus logros en el trabajo. Pida que enumeren las habilidades que han aprendido y los proyectos recientes que han manejado de manera exitosa. Pida que consideren maneras en que pueden mejorar su desempeño o manejar más responsabilidades. Discuta el valor de hacer un seguimiento del éxito en el trabajo.

**Extensión:** Abordar múltiples estilos de aprendizaje

**Actividad:** Lea estas citas a los estudiantes:

“La razón por la cual la mayoría de la gente no reconoce la oportunidad es porque usualmente va por ahí vistiendo pantalones aparentando ser trabajo duro”. –Thomas Edison

“La diligencia es la madre de la buena suerte”. – Benjamin Franklin

“El mundo está lleno de gente dispuesta: algunos están dispuestos a trabajar, y el resto está dispuesto a que los otros lo hagan”. –Robert Frost

Haga que los estudiantes interpreten estas citas (u otras) creando dibujos, caricaturas, canciones, etc.

**Extensión:** Escribir en el diario

**Actividad:** Muestre a los estudiantes los avisos de ayuda solicitada en su periódico local. Señale que hay dos tipos de anuncios clasificados: los anuncios de búsqueda de ayuda y los anuncios de puesto de trabajo deseado.

Haga que los estudiantes escriban sus propios anuncios del puesto de trabajo que desean describiendo sus habilidades, el tipo de trabajo que les gustaría y dónde les gustaría trabajar.

**Extensión:** Usar tecnología

**Actividad:** Pida a los estudiantes que escriban correos electrónicos a un supervisor, agradeciendo a esa persona por una experiencia o compartiendo un logro.

Haga que los estudiantes se envíen los mensajes y respondan a ellos. Discuta los efectos de los elogios y el reconocimiento en el lugar de trabajo.

**Extensión:** Tarea

**Actividad:** Haga que los estudiantes investiguen qué puestos de trabajo están disponibles en la carrera que desean seguir.

Haga que los estudiantes dibujen diagramas de flujo que representen el avance dentro de una carrera elegida.

**Extensión:** Recursos adicionales

**Actividad:** Haga que los estudiantes lean *Podría hacer cualquier cosa si supiera qué: Cómo saber lo que realmente quieres hacer y cómo conseguirlo* de Barbara Sher.

Haga que los estudiantes describan sus metas y lo que realmente quieren de un trabajo y en la vida.

## JUEGO DE ROLES EN EL LUGAR DE TRABAJO

1. Tú y un compañero de trabajo están en su hora de almuerzo. Otros dos compañeros de trabajo se sientan con ustedes y comienzan a chismear sobre otro compañero de trabajo. Te invitan a participar de su conversación. ¿Qué haces?
2. Estás abasteciendo estantes con alguien que es nuevo en el empleo. La persona no sabe que los estantes se abastecen en orden alfabético, por lo que los está abasteciendo de acuerdo al tamaño. Está orgulloso del trabajo artístico que está haciendo. ¿Qué haces?
3. Tú y tus compañeros de trabajo en el restaurante donde trabajan acaban de pasar 45 minutos limpiando la cocina. Tu jefe entra y pregunta irritado por qué la cocina es un desorden. Hay platos en el fregadero y falta limpiar las encimeras. ¿Qué haces?
4. Tú y tu compañero de trabajo ambos se presentaron para un ascenso. Los dos son buenos trabajadores, pero tu colega ha estado en el puesto aproximadamente seis meses más que tú, por lo que obtiene el ascenso. ¿Qué le dices a tu compañero?
5. Ya completaste todas las tareas de tu turno. Estás por preguntarle a tu jefe si puedes irte unos minutos más temprano. Entonces, llega un compañero de trabajo y te pide ayuda. Tu colega tiene seis tareas pendientes antes de que termine su turno, y no está segura de poder terminar todas. ¿Qué haces?
6. Estás trabajando en una heladería cerca de tu casa. Una madre con cinco niños pequeños llega y hace un pedido bastante complicado. Te das cuenta de que un compañero recién contratado despacha correctamente el pedido difícil y con una sonrisa agradable. ¿Qué haces?



## ESCRIBIR PARA EL LUGAR DE TRABAJO

<i>Característica</i>	<i>Explicación</i>	<i>Ejemplo</i>
Punto inicial	Piensa en la necesidad que tu carta aborda.	Estoy escribiendo para solicitar... Tal como usted lo solicitó...
Propósito	Estarás resolviendo problemas, completando trabajo o pidiendo acción mediante compartir ideas e información.	Una posible solución al problema es...  Posiblemente tengamos que modificar nuestros procedimientos para...
Público	Piensa en la persona que lo lee. Conoce a tu lector; su puesto, sus necesidades y su conocimiento. Elabora el mensaje basado en eso.	El personal del Campamento Tres Robles agradeció el honor de la presencia del alcalde en nuestra cena de beneficio la semana pasada.  En nombre del equipo Halcones de la liga infantil, me gustaría agradecerle por los boletos que envió. Lo pasamos muy bien en el juego de los Lakers.
Formato	La mayoría de las composiciones del trabajo tienen un formato estándar. (1) estructura de tres partes que explica el propósito, brinda detalles y sugiere medidas, e (2) información, incluidos números, estrategias y medios visuales.	Les escribo para solicitar información sobre su máquina fotocopidora nueva. Nuestra compañía es pequeña, pero producimos al menos 100 copias al día. Por favor llame al (969) 555-1756 de lunes a jueves y pregunte por mí, Julio Vaca.  Ofrecemos los siguientes servicios: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavado de ventanas</li> <li>• Limpieza de alfombras</li> <li>• Encerado de pisos</li> </ul>
Voz	Ser conversacional pero directo. No ser demasiado formal ni demasiado personal.	Le damos la bienvenida a la comunidad de negocios de Pasadena.  Puedo organizar una conferencia de prensa que nos dé buena publicidad.



# UPS

1. Esa presentación estuvo genial.
2. Mi intención no es complicar las cosas.
3. Nuestro producto atraerá a la clase más baja.
4. Todas las personas empleadas por esta compañía deben asegurarse de programar el tiempo que les toma llegar al trabajo para asegurarse de que sus llegadas cumplan con las horas de inicio acordadas.
5. Nuestro departamento tendrá que regresar al inicio.
6. La srita. Herman está agotada, así que le sugerí que tome sus vacaciones antes.
7. El contratista no puede ceder ni delegar sus responsabilidades en virtud de este documento.
8. Las mujeres podrán jugar en el equipo de softbol de la compañía.
9. Metí lo que tú pediste dentro de este sobre.
10. En consideración de su pago de \$1,000.00, se extiende el presente recibo.



# COSAS POR HACER

La siguiente es una lista de las tareas que debes completar antes de que termine tu turno en la tienda de ropa. Cada tarea tiene una cantidad de tiempo aproximada que tomará completarla. Tú estás trabajando un total de cuatro horas. Presta atención a la descripción de cada tarea. Ordena las tareas de modo que puedan realizarse.

## Lista de tareas para hacer

Tarea	Tiempo que tomará
<input type="checkbox"/> Aspirar. Esto debe hacerse al final del turno, justo después del cierre de la tienda.	(45 minutos)
<input type="checkbox"/> Limpiar los espejos. Esto debe hacerse antes de aspirar.	(20 minutos)
<input type="checkbox"/> Hacer un registro de los artículos que pasaron del depósito a los estantes.	(50 minutos)
<input type="checkbox"/> Limpiar los mostradores con un paño húmedo. Esto debe hacerse al final del turno.	(15 minutos)
<input type="checkbox"/> Vaciar los vestidores y volver a colocar las prendas en los ganchos. Esto debe hacerse a lo largo del turno, no necesariamente por 45 minutos consecutivos.	(45 minutos)
<input type="checkbox"/> Regar las plantas.	(10 minutos)
<input type="checkbox"/> Crear rótulos para una gran liquidación.	(45 minutos)
<input type="checkbox"/> Volver a doblar la ropa en los estantes. Esto debe hacerse a lo largo del turno y al final, no necesariamente por 45 minutos consecutivos.	(45 minutos)

¿Cómo lograré terminar estas tareas?



# GLOSARIO

## MÓDULO DIEZ: HABILIDADES EN EL TRABAJO

**argot:** Un tipo de lenguaje que se lleva a cabo normalmente en el discurso casual o juguetón.

**comportamiento:** 1. La manera en que una persona se comporta. 2. La actitud con la que uno se conduce.

**comportamiento ético:** Comportarse según los principios aceptados de lo que es correcto o no que gobiernan la conducta de una persona o de los miembros de una profesión.

**credibilidad:** 1. Capaz de ser creído o confiado. 2. Merecedor de crédito, confianza o aceptación.

**ética laboral:** Un conjunto de principios de conducta que implican respeto por las reglas del sitio de trabajo.

**ética personal:** Los principios de conducta de una persona.

**legible:** Posible de ser leído o calculado; claro.

**notación:** Un breve resumen o nota usado para conveniencia.

**obligatorio:** Requerido; necesario.

**política de la compañía:** Los estándares y procedimientos fijados por una organización empresarial para influir y determinar decisiones y acciones.

**poner en peligro:** Exponer a pérdida o daño.

**recomendación:** Una afirmación favorable sobre el carácter o las calificaciones de una persona.

**responsable:** Que debe explicar su conducta.

**verificar:** Determinar o probar la verdad o precisión de algo.

