



## Sesión 2.5: Cultura laboral

En lo requiere diligencia, no perezosos; fervientes en espíritu, sirviendo al Señor. (Ro. 12.11)

El hombre por naturaleza tiende a acciones laboriosas para construir su entorno para una mejor forma de vida, a esto de manera formal lo llamamos trabajo, labor, y con el sueño de lograr una mejor condición para los nuestros hemos inventado en sentido la idea con la expresión: hacer patria; así hablaban las generaciones anteriores no muy lejanas.



Se ha demostrado que cuando nos proponemos hacer algo podemos llegar a realizarlo, solo debemos internalizarlo en nosotros, por eso al hablar de cultura laboral es marcar en nosotros esta actitud para realizar mejor nuestras labores. El mensaje del evangelio lo llama diligencia, claro que dirás, eso es para las cosas de Dios, pero el servir a Dios implica hacer las cosas como para Dios (Col. 3. 23 -24), este principio debe estar en todas nuestras actividades y sobre todo en el trabajo que ya de por sí es una bendición de Dios tenerlo, hacerlo con buen ánimo, con responsabilidad te llevará a mejorar tu actividad, aportar para que las cosas se hagan bien, estar dispuesto a brindar un mejor servicio.

En esta sesión, los jóvenes comprenden por qué es importante mostrar un comportamiento adecuado en el lugar de trabajo, evitando cometer errores que les pueden costar su empleo. En esta sesión también comprenderán la importancia de ofrecer una adecuada atención al cliente.

### Notas para el Facilitador:

- ❖ En esta sesión se realizarán algunas dramatizaciones. Asegúrese que los jóvenes que ejecutan las dramatizaciones se preparen con anticipación. Seleccione a las personas y entregue los guiones uno o dos días antes de realizar esta sesión. También asegúrese de tener todos los materiales e implementos que se requerirán para las diferentes actividades.

## Objetivos de la sesión

### Objetivo General

Fortalecer la capacidad para identificar situaciones laborales y los comportamientos que contribuyen a la buena gestión laboral.

### Objetivos específicos

1. Explorar comportamientos en situaciones laborales y apropiarse de los identificados como positivos.
2. Practicar acciones de buen servicio al cliente que fortalezcan su perfil profesional.

3. Fortalecer las competencias para establecer redes de apoyo en la búsqueda de objetivos comunes.
4. Construir los elementos que constituyen a una persona íntegra y fortalecerlos en sí mismos.

## Introducción

- **Tiempo:** 5 minutos
- **Materiales Requeridos:** Cartel de la sesión

1. Inicie la sesión dándole la bienvenida a los jóvenes.
2. Explique que una vez que se ha obtenido un empleo es muy importante mantenerlo, eso implica comportarnos de manera apropiada y no hacer cosas que pueden hacer que perdamos nuestro empleo. No siempre es fácil saber qué cosas son inapropiadas, especialmente cuando nunca hemos trabajado. Podemos caer en el error de creer que comportamientos que teníamos en el hogar o en el colegio. Dígales que esta sesión ellos van a conocer de manera muy divertida que comportamientos son apropiadas e inapropiadas en el lugar de trabajo y reforzarán sus conocimientos sobre cómo dar un buen servicio al cliente. Además de eso aprenderán que los trabajos demandan ciertas habilidades y valores críticos, como trabajar en equipo, resolver problemas y la integridad.

## Actividad 2.5.1: Comportamientos apropiados en el lugar de trabajo (Lluvia de ideas)

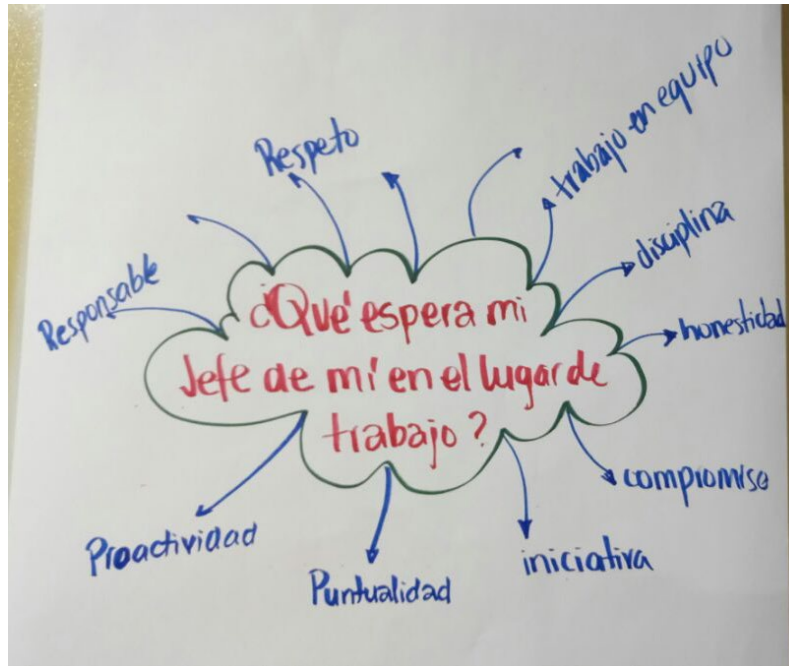
- **Tiempo:** 20 minutos.
- **Objetivos:** Explorar comportamientos en situaciones laborales y apropiarse de los identificados como positivos.
- **Materiales Requeridos:** Rota folio
- **Habilidades Fortalecidas:** Ética laboral.
- **Habilidades Secundarias:** Mantenerse abierto al aprendizaje

### Descripción

Se pretende con esta actividad explorar los conocimientos y creencias previas que los jóvenes tienen acerca de los comportamientos adecuados en el lugar de trabajo desde diferentes perspectivas: jefe, compañero de trabajo, alguien bajo mi cargo, un cliente, un proveedor. Para ello el facilitador debe preparar previamente carteles con esos títulos.

### Paso a paso

1. Muestre el primer cartel (jefe) y pregunte ¿Qué espera mi jefe de mí en el trabajo?
2. Permita que los jóvenes expresen sus ideas y escriba las principales alrededor de la pregunta. Por ejemplo:



1. Continúe de la misma manera con el resto de categorías.
2. Indique que ahora experimentarán tanto en una posición como en otra.

### Discusión y reflexión

Para cada categoría de identificación solicita a los jóvenes hacer una lectura rápida de lo construido para reforzar el aprendizaje.

¿Has visto hombre solícito en su trabajo? Delante de los reyes estará. (Prov. 22.29)

### Actividad 2.5.2: Socio dramas del buen y mal empleado.

- **Tiempo:** 60 minutos
- **Objetivos:** Practicar acciones de buen servicio al cliente que fortalezcan su perfil profesional.
- **Materiales Requeridos:** Cosas para simular un restaurante y una oficina de banco (mesa, sillas, platos y cubiertos, una computadora, papeles etc.) también pueden llevar disfraces de mesero y sacos, corbata etc. Guiones para la dramatización, hojas de calificación de la atención al cliente y comportamiento para cada participante.
- **Habilidades fortalecidas:** servicio al cliente de calidad.
- **Habilidades Secundarias:** Manejo del tiempo, respetar reglas

### Descripción

Esta actividad de dramatización proveerá ejemplos de buen y mal servicio al cliente, relacionados con comportamientos adecuados en dos contextos diferentes, uno en una oficina de banco y otro, en un restaurante. Se requerirán ocho personas del grupo para que sean los actores. Cada caso, bueno y malo, será representado por una pareja, uno que hace el papel de cliente y otro el del

empleado que lo atiende. Estas personas deberán haber sido seleccionadas antes de la sesión para que lleguen preparados con su actuación al momento de realizar la actividad. Cada grupo deberá hacer su representación en un tiempo máximo de 10 minutos.

El resto de miembros del grupo tiene el papel de supervisores, para ello utilizarán una hoja de evaluación con algunos criterios que miden una buena atención al cliente y comportamientos adecuados en el lugar de trabajo. Al hacer eso ellos tomarán conciencia de los comportamientos que garantizan un buen servicio al cliente y aquellos que, por el contrario, hacen sentir mal a nuestros clientes.

### **Paso a paso**

1. Indique a los grupos de actores que preparen el escenario para su actuación.
2. Explique al resto del grupo que ellos este día son supervisores y que su tarea es evaluar el desempeño de sus empleados. Indique que primero evaluarán a dos empleados responsables de atención al cliente en una oficina de servicios bancarios.
3. Entregue un formulario de evaluación de servicios bancarios a cada joven y explique su contenido
4. Indique al primer grupo de servicios bancarios que pase a representar su actuación.
5. Una vez que finalice el primer grupo, pida a los supervisores que realicen su evaluación del empleado indicando que se trata del empleado número 1
6. Indique al segundo grupo de servicios bancarios que pase a representar su actuación
7. Cuando este grupo termine, pida a los supervisores que realicen su evaluación del empleado indicando que se trata del empleado número 2
8. Haga pasar al empleado 1 y 2 al frente y pida a dos o tres jóvenes que les den retroalimentación a cada uno según su desempeño (pida que pongan en práctica los principios para dar una buena retroalimentación, aprendidos en la sesión anterior.
9. Agradezca a los dos primeros grupos y haga pasar a los siguientes.
10. Entregue ahora los formularios para evaluación de los meseros
11. Haga pasar al empleado 1 y 2, uno a la vez, pida a los supervisores que realicen sus evaluaciones y que al final dos o tres voluntarios diferentes les den retroalimentación constructiva
12. Pregunte a los clientes. ¿Cómo se sintieron con el trato que recibieron?
13. Pregunte a los empleados. ¿cómo se sintieron con su desempeño y la evaluación que recibieron? ¿Qué hubieran hecho en la vida real?

### **Discusión y reflexión**

Pregunte a todos los participantes:

## Módulo 2: Listos para el empleo

- ¿Qué comportamientos creen que más molestaron a los clientes insatisfechos?
- ¿Qué comportamientos los hicieron sentir bien atendidos?
- ¿Qué consecuencias creen que tiene una mala atención al cliente?
- ¿Cuáles serían buenos comportamientos de atención al cliente? Resuma los aportes en un rotafolio

A continuación, se encuentran los materiales imprimibles para el desarrollo de esta actividad

### HOJA DE EVALUACIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE

#### Servicios bancarios

Criterios	Empleado 1				Empleado 2			
	0	1	2	3	0	1	2	3
1. Recibió al cliente con una sonrisa, le dio la bienvenida al banco y se presentó con su nombre								
2. Preguntó al cliente cuál era su necesidad y en qué le podía ayudar								
3. Entendió su necesidad y le respondió rápida y adecuadamente								
4. Se mostró profesional y con dominio de sus conocimientos para dándole seguridad y confianza al cliente								
5. Se esmeró en atender bien una queja o reclamo								
6. Luego de atender la necesidad del cliente preguntó si le podía ayudar con algo más								
7. Se despidió cortésmente y agradeció su visita								

Instrucciones: Observe cuidadosamente el desempeño de cada empleado y califique los criterios conforme a la escala siguiente:

- 0= No lo hizo
- 1= lo hizo de forma deficiente
- 2=lo hizo bien
- 3= Lo hizo muy bien

\*Sume los resultados de cada criterio, divídalo entre 21 y multiplíquelo por 100

## HOJA DE EVALUACIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE

### Meseros

Instrucciones: Observe cuidadosamente el desempeño de cada empleado y califique los criterios conforme a la escala siguiente:

- 0= No lo hizo
- 1= lo hizo de forma deficiente
- 2=lo hizo bien
- 3= Lo hizo muy bien

CALIFICACIÓN OBTENIDA POR EL EMPLEADO* Criterios	Empleado 1				Empleado 2			
	0	1	2	3	0	1	2	3
1. Atendió rápidamente al cliente cuando llegó a la mesa								
2. Recibió al cliente con una sonrisa, le dio la bienvenida y se presentó con su nombre								
3. Presentó el menú, ofreció sugerencias sobre la especialidad de la casa y respondió apropiadamente las preguntas del cliente								
4. Entregó puntualmente su pedido								
5. Se mantuvo atento en todo momento a las señales del cliente.								
6. Se esmeró en atender bien una queja o reclamo								
7. Entregó rápidamente su cuenta, se despidió cortésmente y agradeció su visita								

\*Sume los resultados de cada criterio, divídalo entre 21 y multiplíquelo por 100

## Guion dramatización Grupo 1

### Servicios bancarios

**Escenario:** Un escritorio (mesa) dos sillas, una computadora (opcional), teléfono y cualquier otro implemento de oficina

**Empleada:** hombre **Cliente:** Mujer

El cliente llega y se sienta y dice- buenas- sonriente y en tono alegre, el empleado está sentado del otro lado del escritorio, leyendo algo en su computadora o en un papel y responde el saludo sin mirar al cliente. El cliente cambia su sonrisa por un rostro de desconcierto.

**Cliente:** - fíjese que yo tengo una duda sobre los intereses que aparecen reflejados en mi estado de cuenta, sobre mi préstamo-

El empleado sigue escribiendo o leyendo algo, bosteza de vez en cuando y todavía no le dirige la mirada al cliente- solo le dice – permítame-. El cliente hace un gesto de desaprobación de la actitud del empleado. Luego de un momento, le pide su identificación, y escribe en la computadora para buscar información. Mientras hace eso, se detiene varias veces para mirar y responder mensajes en el celular medio a escondidas

**Empleado:** ¿Cuál es exactamente la duda que tiene? (su rostro expresa que no tiene ni la menor idea de lo que le está hablando). Mientras el cliente responde, el empleado se hace cosas inapropiadas, como meterse los dedos a la nariz, o estar jugando con el lápiz, entre otras cosas.

**Cliente:** ya le dije, me salieron más intereses este mes y quiero saber por qué, con un tono algo molesto.

**Empleado:** pues la verdad no sabría decirle, yo creo que eso ya lo decide el banco, usted sabe que el banco puede subir las tasas en el momento que así lo deseen, eso dice su contrato. (Continúa mirando la computadora y hace gestos de impaciencia para que el cliente se vaya).

**Cliente:** En tono molesto- ¡Qué barbaridad! Nada saben ustedes aquí, solo vine a perder mi tiempo. Se levanta y se va.

El empleado se alza de hombros y dice no muy gentilmente- Lo siento señora.



## Guion dramatización Grupo 2

### Servicios bancarios

**Escenario:** Un escritorio (mesa) dos sillas, una computadora (opcional), teléfono y cualquier otro implemento de oficina

**Empleada:** Mujer    **Cliente:** hombre

El cliente se aproxima hacia el escritorio, la empleada se pone de pie rápidamente, sonriente le da la bienvenida al cliente, le dice su nombre y en seguida le dice ¿en qué le puedo ayudar?

**Cliente:** - fíjese que yo tengo una duda sobre los intereses que aparecen reflejados en mi estado de cuenta, sobre mi préstamo-

**Empleada:** ¿Sería tan amable de prestarme su identificación?

El cliente le entrega la identificación y ella agradece cordialmente, lee el nombre del cliente y de allí en adelante lo llama por su nombre. Hace el gesto de ingresar datos en la computadora y de revisar rápidamente

**Empleada:** Muy bien señor\_\_\_\_. Deseo explicarle que a partir del 1 del mes que acaba de finalizar los bancos recibieron notificación por el banco central de incrementar la tasa de interés. Ese anuncio salió publicado por los diarios, pero como banco también enviamos notificación a nuestros clientes por correo electrónico- ¿Recibió usted alguna notificación?

**Cliente:** pues la verdad no he chequeado

**Empleada:** En todo caso señor\_\_\_\_ vamos a chequear si tenemos su dirección correcta para asegurarnos de que está recibiendo la información del banco. ¿Me podría repetir su dirección?, Si está correcto. Le recomiendo que revise su correo y verifique si recibió nuestra notificación. Le pedimos disculpas por los inconvenientes, pero usted sabe Sr\_\_\_\_ que estas ya son políticas nacionales y el banco debe acatarlas.

**Cliente:** Si entiendo perfectamente, no se preocupe

**Empleada:** ¿Algo más en lo que le pueda ayudar Sr\_\_\_\_\_?

**Cliente:** No, muchas gracias

**Empleada:** Gracias a usted por su preferencia Sr\_\_\_\_\_, le deseo un buen día y le esperamos nuevamente.

## Guion dramatización Grupo 1

### Meseros

**Escenario:** Una mesa, sillas, manteles, dando la apariencia de un restaurante, un menú

Mesera: Mujer    Cliente: hombre

El cliente llega y se sienta en la mesa, mira hacia todos lados buscando a alguien que lo atienda. La mesera (quien luce un poco desaliñada) lo ve, pero decide ignorarlo, mientras conversa con alguien más (cajero, que puede ser el facilitador o alguien más). Después de un momento llega la mesera masticando una goma de mascar de manera muy pronunciada, dice buenas tardes en tono serio, entrega el menú y le dice que volverá enseguida.

El cliente revisa el menú busca con su mirada a la mesera para hacerle una consulta antes de ordenar, pero de nuevo no la encuentra, levanta la mano insistentemente, pero aun así ella no llega. Al rato llega la **mesera** y le dice ¿Va a ordenar ya? Con su libreta en mano lista para escribir (sigue mascando la goma, e incluso la saca de su boca y la pega en el lápiz)

**El cliente** le dice, -no aún no, es que tengo una consulta-, mientras ella deja caer los brazos en señal de fastidio y dice en tono no muy amable- dígame-.

**Cliente:** - sabe con qué ingredientes está hecha esta sopa- señalando el menú.

**Mesera-** Fíjese que no,

**Cliente,** bueno entonces ordenaré un pollo a la plancha y ensalada. En cuanto tiempo está

**Mesara:** en 15 minutos.

(corte de escena y pasa a escena nueva donde ya ha transcurrido el tiempo)

El cliente mira el reloj y dice YA pasaron 25 minutos y esta mesera ni siquiera viene a decirme que pasa, con tono muy molesto.

La mesera por fin aparece con la comida y está fría. El cliente le reclama muy fuerte.

**Cliente:** ¡me trajo esta comida tarde y ahora resulta que está fría! Más molesto aún.

Ella acerca un poco la mano sobre el plato de comida y le dice “No señor, está caliente.

El cliente la mira sin poder creer su actitud, se levanta, tira la servilleta y se va. Mientras la mesera va tras él diciéndoles que no puede irse sin pagar.

## Guion dramatización Grupo 2

### Meseros

**Escenario:** Una mesa, sillas, manteles, dando la apariencia de un restaurante, un menú

Mesero: hombre    Cliente: mujer

La clienta llega y se sienta en la mesa, inmediatamente se acerca el mesero, la saluda cordialmente, coloca el menú sobre la mesa, se lo abre y en tono muy amable y sonriente le dice:

*-Si me permite, puede sugerirle el lomo relleno, con vegetales gratinados, esa es la especialidad de la casa, pero si la dama desea algo más ligero tenemos todo nuestro menú de ensaladas frescas. Mientras toma su decisión y le puedo traer algo de beber-*

Cliente: *Si tráigame una soda por favor*

Mesero: *enseguida.*

El mesero regresa con la bebida y dice: *¿Está lista la dama para ordenar?* La cliente le dice- *ordenaré la carne que sugirió-* y le mesero le dice- *buena elección en 15 minutos esta su orden.*

El mesero se va y hace un ademán que entrega la orden y dice- *rápido muchachos que ya saben que no me gusta hacer esperar a mis clientes-* Regresa luego con un plato de comida, mientras viene en el camino dice- *que bueno que estos cocineros no demoraron mi orden-*, lo sirve y le dice *buen provecho*. El mesero se retira y ve desde lejos a la clienta y puede notar en su rostro que algo no anda bien, así que se apresura a ver qué sucede

*¿Está todo bien?* pregunta. La clienta le responde- *creo que mi carne no está bien cocida. El mesero le dice-Disculpe señora, si me permite retirar su plato, en seguida le resuelvo el problema.*

Se va apresuradamente hacia la cocina, y hace el reclamo a los cocineros, pide que le den una sopita de entrada para compensar a su clienta, y que la tome mientras espera. Va de nuevo a la mesa llevando la sopa y le dice. *En seguida estará su carne bien cocida, le pedimos nuevamente disculpas y le ofrecemos este caldo mientras espera.*

Luego, le trae su comida y le dice – *Aquí esta señora, ahora si como usted lo ordenó, buen provecho*

*Desde lejos sigue pendiente de su clienta y dice-Mi clienta ya está terminando, me acercaré a ver si quiere algo más.* Se acerca a su mesa y le dice- *Desea la dama algún postre, tenemos tiramisú, tres leches, pastel de queso.*

Cliente- *Así estoy bien muchas gracias, me trae la cuenta por favor*

*Enseguida, responde el mesero.* El mesero le lleva su cuenta y le dice: *Espero haya disfrutado de su comida, fue un placer atenderle, la esperamos pronto y hace una leve reverencia con un brazo atrás, luego se retira.*

La mujer antes de levantarse de la mesa dice. *Que bien me atendió este muchacho le dejaré una buena propina.*

### Actividad 2.5.3: Se gana trabajando en equipo

- **Tiempo:** 60 minutos
- **Objetivos:** Fortalecer las competencias para establecer redes de apoyo en la búsqueda de objetivos comunes.
- **Materiales Requeridos:** dulces de 3 colores diferentes, fácil de ser distinguidos (por ejemplo, para un grupo de 24 personas, usted necesita 16 dulces de color a, 16 dulces de color b y 16 dulces de color c). chupete (paleta de dulce) por participante además de algunos chupetes adicionales sobre la mesa. un cartel de "Madre naturaleza" para colar sobre la mesa, un cartel con las instrucciones en cada etapa o vuelta
- **Habilidades fortalecidas:** Resolución de problemas, trabajo de equipo
- **Habilidades Secundarias:** Uso de las matemáticas básicas para la toma de decisiones, tomar la iniciativa

#### Descripción

En este ejercicio, los participantes reconocen formas de resolver conflictos en el contexto laboral.

El ejercicio consiste en que todos los participantes reciben una cierta cantidad de recursos (dulces) para que se usen durante el ejercicio. La tarea del grupo es lograr que todos los miembros sobrevivan, lo cual está representado por un chupete (bombón) para cada participante. Los chupetes pueden obtenerse en la oficina de la "madre naturaleza" cambiando un número pre-determinado de diferentes dulces por un chupete. Los participantes deben descubrir que la única estrategia de sobrevivir es trabajar en equipo, juntando los dulces y hacer la mayor cantidad de transacciones para ir acumulando cada vez más chupetes y lograr que todos sobrevivan.

Los recursos que se reciben individualmente los participantes no son suficientes para obtener un chupete, de manera que tienen que desarrollar una estrategia de supervivencia. El tiempo para la ejecución es corto y hay una alta probabilidad que no todos logren "sobrevivir". Entonces, reciben una segunda oportunidad. En la que conforman dos grupos, que compiten entre sí. A diferencia de la primera vuelta, se les concede tiempo para desarrollar una estrategia de grupo y sólo después de eso, se ejecuta la segunda vuelta.

La estrategia de hacer competencias de grupos que compitan es una forma de mostrar que al interior de cualquier empresa u organización se forman equipos de trabajo, pero en el camino, empiezan a competir y olvida que el propósito de todos sigue siendo el mismo, porque el objetivo final sigue siendo que TODOS sobrevivan. El grupo supuestamente "ganador" pronto se dará cuenta que si no sobreviven todos en realidad han perdido. Esa será una lección importante sobre el trabajo en equipo para alcanzar las metas en una empresa.

Dos temas importantes a debatir en el procesamiento son el trabajo en equipo y la resolución de problemas. El mundo laboral requiere de la capacidad de desarrollar estrategias para enfrentar los problemas que se suscitan a diario

### Instrucciones Paso a paso

1. El facilitador deberá tener listo:
  - Una mesa, con el cartel de la Madre Naturaleza (lugar de cambio de dulces)
  - Dulces de diferentes colores
  - Chupetes (bombones)
2. Elabore un cartel con las instrucciones y explique que el ejercicio se llama "La sobrevivencia" y consiste en que todos los participantes deben sobrevivir, esta sobrevivencia está representada por un chupete. Solamente el que tenga un chupete habrá sobrevivido. Aclare la tarea sólo si preguntan. Anuncie que el tiempo para la ejecución es corto, pero no anuncie la duración exacta.

#### **Cartel de instrucciones "Sobrevivencia"**

**Objetivo:** Lograr que TODOS sobrevivan.

**Reglas:**

- Primera vuelta - Cada participante tiene que cambiar en la oficina de "Madre naturaleza" 3 dulces de diferente color por 1 chupete. Ese chupete representa su supervivencia personal.
- Segunda vuelta - Cada participante puede cambiar 3 chupetes por 7 dulces de cualquier color que desee. - Puede cambiar 3 dulces de diferentes colores por un chupete.

#### **Primera vuelta**

3. Inicie repartiendo a cada participante dos dulces de cada color, (recuerde que tienen tres tipos de colores diferentes), pida a los participantes que no muestren los colores de dulces que reciben a los demás. Después divida el grupo completo en tres grupos.
4. De la señal de inicio y diga ¡busquen su sobrevivencia! (En ese momento, los participantes tratan de obtener los 3 dulces de diferentes colores que necesitan para obtener un chupete en la mesa de la madre naturaleza) y así sobrevivir.
5. Observe el comportamiento del grupo mientras realizan la actividad. Pronto notará como el que consigue su chupete se siente tranquilo, olvidando que

la meta es que TODOS tienen que sobrevivir. También observe si se forman alianzas o si unos tratan de persuadir a otros para entregar sus dulces.

6. Conceda solamente unos tres minutos para que hagan ese ejercicio y luego diga ALTO.
7. Pregunte quienes sobrevivieron y que muestren su "sobrevivencia". Inmediatamente después el asistente recoge todos los chupetes y dulces que tienen los participantes. Asegurándose que todos entreguen sus recursos.

Pregunte a los participantes

- ¿Cómo se sienten?
- ¿Cuál fue su estrategia para sobrevivir, tenían una?
- ¿Por qué razones se pudo resolver o no el problema?

## **Segunda vuelta**

8. Explique que como la mayoría fracasó les dará una segunda oportunidad y forma dos grupos.
9. Nuevamente reparta al grupo dos dulces de cada color a todos los participantes, recuerde que tienen dulces de diferentes colores.
10. Explique que ahora cada grupo tendrá 10 minutos para diseñar una estrategia. Recuerde las nuevas reglas del juego (por tres dulces puede cambiar un chupete y elegir un dulce del color que quieran, por tres chupetes puede adquirir 7 dulces del color que deseen).
11. Observe y escuche lo que se discute en cada grupo. Cuando se cumplan los 10 minutos grite ¡Busquen su sobrevivencia ya!
12. Usted se coloca en la mesa de la madre naturaleza para ayudar a su asistente a atender al segundo grupo.
13. Deje que realicen el intercambio por 3 minutos o bien espere a que un grupo se declare ganador.
14. Revise quienes sobrevivieron y pida que todos vuelvan a sus asientos. Reparta dulces y chupetes a todos.

## **Reflexión y discusión**

Pregunte a los participantes

- ¿Cómo se sienten ahora?
- ¿Cómo desarrolló su estrategia el grupo ganador? ¿Cuáles fueron las razones del éxito?
- ¿Cuál fue el problema en el grupo perdedor? ¿Por qué no lograron?
- ¿Qué necesita una persona para resolver problemas sin perder tiempo ni recursos?

Dele ahora la mala noticia al grupo ganador que en realidad han perdido por que la tarea era que TODOS sobrevivieran. Pregunte ¿Cómo se sienten con eso? ¿Qué les hizo olvidar que esa era la meta de todos?

¿Cómo se relaciona esto con las metas de una empresa y el trabajo en equipo?

¿Que pasa cuando no cumplimos un mismo objetivo en un equipo de trabajo?

#### Actividad 2.5.4: El empleado íntegro

- **Tiempo:** 30 minutos
- **Objetivos:** Construir los elementos que constituyen a una persona íntegra y fortalecerlos en sí mismos.
- **Materiales Requeridos:** Un cartel grande para dibujar la silueta de una persona, tijeras, cartulinas o papel de colores, marcadores y otros materiales para decorar. Cartel con la definición de íntegro. Recortes con situaciones para demostrar integridad.
- **Habilidades fortalecidas:** Identificar características de integridad
- **Habilidades Secundarias:** Resistir la presión de pares

Presentándote tú en todo como ejemplo de buenas obras;  
...mostrando integridad, (Tit. 2.7)

#### Descripción

En esta actividad los jóvenes crearán su propio concepto de integridad, dibujando de forma creativa sobre una silueta los pensamientos, conductas y sentimientos que muestra una persona íntegra. Luego tendrán que analizar como actuaría una persona íntegra ante determinadas situaciones que se pueden presentar en el entorno laboral.

#### Paso a paso

1. Presente y lea un cartel con un concepto de íntegro.
2. Genere una breve discusión sobre el concepto
3. Indique que ahora ellos deberán su propio concepto ilustrado de lo que es una persona íntegra.
4. Forme cinco grupos.
5. Pida a cada grupo que tomen un cartel grande y que dibujen la silueta de un miembro del equipo sobre él. Pídales que coloquen un título bien decorado que diga "el empleado íntegro"
6. Indique que discutan y acuerden que pensamientos, conductas y sentimientos que tendría esa persona, especialmente dentro de un contexto laboral.
7. Pida que dibujen o muestren creativamente esos pensamientos, conductas y sentimientos sobre la silueta.
8. Conceda 10 minutos para realizar esa actividad
9. Indique que ahora deberán discutir cómo reaccionaría su silueta ante diferentes situaciones. Coloque 5 situaciones diferentes en trozos de papel y colóquelas en un recipiente, cada grupo debe tomar una y analizarla, conforme a las siguientes preguntas:

## Módulo 2: Listos para el empleo

- ¿Qué pensaría esta silueta?
- ¿Cómo se sentiría?
- ¿Qué haría finalmente?

### Situación 1:

Ella/él ha luchado mucho para obtener ese empleo, es la única fuente de sustento para toda su familia. Sin embargo, su puesto actual no le garantiza los ingresos suficientes para satisfacer las necesidades básicas de toda su familia. Su jefe lo llamó para hacerle la siguiente propuesta: promoverlo/a como jefe de bodega a cambio que cada día no reporte en el inventario el ingreso y salida de una caja de materiales. Esos materiales que sustraigan los venderán en otro lado y compartirán las ganancias.

### Situación 2

Él/ella ha diseñado una estrategia de ventas en su empresa que ha resultado muy exitosa. Los altos ejecutivos le habían prometido que si la estrategia resultaba en verdad exitosa lo promoverían como gerente de mercadeo, lo cuál había sido su anhelo desde hace tiempo. Sin embargo, ellos no cumplieron esta promesa. La competencia se enteró de esa situación y le propuso que lo nombrarían como gerente de su empresa si compartía con ellos toda la estrategia de comercialización de su competidor.

### Situación 3

Hace tiempo que ella está esforzándose por ser promovida dentro de su empresa. Su jefe le prometió un mejor puesto a cambio de que acepte tener una relación con él. Él es un hombre casado.

### Situación 4

Lleva un año intentando conseguir un empleo; sin embargo, la única opción que ha encontrado es el trabajo en un bar donde se sabe que les venden drogas a los jóvenes

### Situación 5

Él/ella, es un vendedor trabaja por comisión, quiere construir su casa, por lo cual se esfuerza por lograr una venta grande. El gerente de una gran empresa le ha ofrecido que lo nombrará como proveedor único, lo cual significa para lograr grandes ventas mensuales, pero este gerente le ha pedido que a cambio deba darle a él un porcentaje de la venta.



10. Pida a cada grupo que presenten sus resultados

### Reflexión y discusión

Haga las siguientes preguntas y permita al grupo reflexionar y comentar sobre cada una

- ¿Cuál fue el precio que pagaron estas personas al mantener su integridad?
- ¿Qué hubieran hecho ustedes en su lugar?
- ¿Qué nos enseña esta actividad?

### Cierre

- **Tiempo:** 5 minutos
- **Materiales necesarios:** Cartel de Objetivos de la sesión.

1. Muestre los objetivos de la sesión y léalos. Pregunte al grupo si han completado todos los objetivos de las sesiones.
2. Pida a 2-3 voluntarios que digan lo que consideraron más interesante o más importante acerca de la sesión.
3. Lean el tema para responder juntos para garantizar que todos comprenden lo que dice y significa.

*“Piensa en una ocasión en la que tuviste una conversación con un familiar o jefe, y ellos te pidieron hacer algo que no querías hacer. ¿Cómo hubieras utilizado la comunicación asertiva para lograr que todos estuvieran cómodos con el asunto de esta conversación?”*

Cierre con algunas palabras sobre las dificultades a aprender la cultura de un trabajo cuando empezamos un nuevo trabajo.