



Universidad de Valladolid
Facultad de Educación y Trabajo Social

Trabajo de Fin de Grado
Grado en Educación Social

**Desarrollo de la microcredencial del compañerismo:
Taller para el fomento de la empatía**

Presentado por
Patricia Hernández Román

Tutelado por
Luis Carro Sancristóbal

Valladolid, 24 de junio de 2024

“Mira con los ojos de otro, escucha con las orejas del otro y siente con el corazón del otro”

Alfred Adler

Resumen

Hoy en día es fundamental fomentar el aprendizaje permanente para poder adquirir conocimientos o capacidades en cualquier momento de la vida. Por ello, con este trabajo se pretende que las personas participantes obtengan la microcredencial de la competencia transversal del compañerismo a través de un taller de iniciación para el fomento de la empatía. Es importante impulsar el rasgo personal de la empatía para poder comprender las emociones y sentimientos tanto de uno mismo como del resto de personas desarrollándose personal y laboralmente de manera exitosa.

Palabras clave: competencia transversal, apoyar al compañero, empatía, microcredencial, taller.

Abstract

Nowadays, it's essential to promote lifelong learning in order to be able to acquire knowledge or skills at any time in life. For this reason, the aim of this work is for the participants to obtain the micro-credential of the transversal competence of companionship through an introductory workshop for the promotion of empathy. It's important to promote the personal characteristic of empathy in order to be able to understand the emotions and feelings of both oneself and others and to develop successfully both personally and professionally.

Keywords: transversal competence, support your partner, empathy, micro-credential, workshop.

Índice

1	Capítulo I. Introducción	5
1.1	Planteamiento del problema	5
1.2	Objetivos	6
1.3	Justificación.....	6
1.4	Estructura del trabajo	7
2	Capítulo II. Las competencias transversales	9
3	Capítulo III. Apoyar al compañero	16
3.1	Concepto de empatía	17
	Factores que ayudan al aumento de la empatía	20
	¿Por qué es importante la empatía?	21
4	Capítulo IV. ¿Qué son las microcredenciales?.....	23
5	Capítulo V. Propuesta de la microcredencial	26
5.1	Metodología.....	26
5.2	Objetivos	27
5.3	Destinatarios	27
5.4	Actividades	28
	Actividad 1.....	28
	Actividad 2.....	28
	Actividad 3.....	29
	Actividad 4.....	30
	Actividad 5.....	30
	Actividad 6.....	31
	Actividad 7.....	31
	Actividad 8.....	33
	Actividad 9 y 10.....	35
	Actividad 11.....	35
	Actividad 12.....	36
5.5	Recursos	36
5.6	Temporalización	37
5.7	Evaluación.....	39
6	Conclusiones	42
6.1	Aportaciones y limitaciones	42
6.2	Prospectiva y futuras líneas de intervención.....	43
7	Referencias bibliográficas.....	44

1 Capítulo I. Introducción

El principal objetivo de este trabajo es preparar, desde una perspectiva formativa, a personas para que puedan obtener una microcredencial que demuestre que se ha alcanzado un nivel inicial de la competencia transversal del compañerismo, es decir, se pretende impulsar el rasgo personal de la empatía para poder dar importancia a la capacidad que tienen las personas para comprender o compartir las emociones y experiencias tanto de uno mismo como de las perspectivas del resto, pudiendo ver las cosas desde otro punto de vista al propio, lo que hará tener una mayor retroalimentación de las vivencias.

Se trata de una propuesta de intervención que se desarrollará con personas que hayan obtenido el certificado de bachillerato, ciclo formativo de grado superior o de grado universitario. Se considera fundamental que se dominen ciertas habilidades o competencias puesto que ayudarán a la iniciación de la empatía.

Es importante mencionar que la aplicación de este trabajo está alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030, más concretamente con el ODS 4: Educación de calidad, donde se garantiza una educación justa, prestando atención a las necesidades de todas las personas para promover oportunidades de aprendizaje a lo largo de la vida, considerando que la educación fomenta la tolerancia y sociedades más pacíficas. El ODS 10: Reducción de las desigualdades, plantea que las personas no pueden ser discriminadas por cuestiones de edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión, situación económica, etc. este trabajo pretende promover la educación a lo largo de la vida para las personas con necesidades concretas sin distinción alguna.

1.1 Planteamiento del problema

Uno de los principales problemas detectados es la carencia de un buen desarrollo de la empatía desde la infancia, ya que en esta etapa comienza la socialización, por lo que es importante conocer y manejar ciertas habilidades sociales para establecer relaciones sociales beneficiosas, pudiendo entender las emociones y sentimientos de los iguales.

Se debe introducir en la educación formal, no formal e informal, ya que es transcendental desarrollar esta competencia, pues sin su desarrollo afectará a las habilidades sociales y será un inconveniente para adaptarse a diferentes situaciones adversas teniendo comportamientos inadecuados, carentes de sociabilidad, agresivos o violentos, considerados inadaptados tanto en contextos sociales como laborales.

Finalmente, otro de los problemas que puede generar la carencia de esta competencia es el sentimiento de superioridad al resto de individuos puesto que las personas no empáticas se dan más valor o importancia a ellos mismos que al resto de personas. Algunas personas no son capaces de considerar importantes las emociones o necesidades de los demás por lo que afectará al establecimiento de relaciones sociales durante toda la vida.

1.2 Objetivos

El presente Trabajo de Fin de Grado titulado “Desarrollo de la microcredencial del compañerismo. Taller para el fomento de la empatía” se realiza para finalizar el Grado de Educación Social en la Universidad de Valladolid.

Objetivo general

- Diseñar una microcredencial para fomentar la competencia transversal sobre el compañerismo a través de un taller de iniciación.

Objetivos secundarios

- Fundamentar el aprendizaje a lo largo de la vida para el desarrollo personal y laboral.
- Definir las microcredenciales y sus elementos.
- Identificar las características de la competencia transversal del compañerismo.

1.3 Justificación

Hoy en día, el término empatía ha sido conceptualizado de diversas maneras y en ámbitos totalmente diferentes. Mark H. Davis define la empatía en 1996 como “conjunto de constructos que incluyen los procesos de ponerse en el lugar del otro y respuestas afectivas y no afectivas” (Citado por Fernández-Pinto et al., 2008, p.12). Salovey et al. (2008) definen que la empatía “requiere la adecuada identificación de las respuestas emocionales en otras personas e implica no sólo actitudes sino también habilidades o competencias bien definidas”. Pero, ¿Las personas realmente son empáticas? La sociedad actual es pura competitividad ya que va teniendo cada vez más importancia tanto en el ámbito académico como en el laboral, y las personas deben destacar para demostrar todo el potencial creando una diferenciación obvia entre personas; por ejemplo, los estudiantes compiten para obtener la puntuación más alta de la clase sin importar la puntuación del resto actuando de manera totalmente egoísta. Es por ello que se considera fundamental realizar talleres donde se fomente la empatía entre las personas.

La educación a lo largo de la vida es un aspecto importante para lograr crear una sociedad más humana ya que brinda la posibilidad de validar los conocimientos tanto teóricos como prácticos, competencias o habilidades de contextos no formales o informales ya que todas las personas tienen derecho a la educación a cualquier edad para desarrollarse a nivel personal, social, cultural, etc. (UNESCO, 2024)

Teniendo en cuenta la Memoria Graduado/a en Educación Social (Universidad de Valladolid, 2009) se presentan una serie de competencias que se tienen en cuenta en este trabajo:

- G8. Capacidad crítica y autocrítica: este trabajo desarrolla esta competencia porque deben hacer una valoración de su propia persona para poder llegar a un punto de inflexión para mejorar.
- G11. Habilidades interpersonales: este trabajo desarrolla esta competencia porque es una de los aspectos que se pretende mejorar/desarrollar para poder tener relaciones positivas en el ámbito laboral.
- G18. Apertura hacia el aprendizaje a lo largo de toda la vida: este trabajo desarrolla esta competencia debido a que es un aprendizaje transversal dirigido a diferentes personas pudiendo participar en diferentes momentos de la vida.
- E6. Diseñar y desarrollar procesos de participación social y desarrollo comunitario: este trabajo desarrolla esta competencia porque se pretende fomentar la empatía, por lo que deben ser conscientes de sus habilidades sociales para tener una mejora en la participación tanto en la comunidad como con los compañeros de trabajo.
- E41. Mostrar una actitud empática, respetuosa, solidaria y de confianza hacia los sujetos e instituciones de educación social: este trabajo desarrolla esta competencia porque se debe fomentar estos valores para poder llevar a cabo satisfactoriamente el trabajo que se pretende realizar.

1.4 Estructura del trabajo

Este Trabajo de Fin de Grado de Educación Social se estructura en los siguientes capítulos:

Dentro del marco teórico se conceptualiza diferentes términos relacionados con la temática del trabajo. El capítulo II, se expone la definición de competencias transversales y la importancia de adquirirlas a lo largo de la vida. En el capítulo III, se concreta qué es la competencia transversal de apoyar al compañero y la relación con el rasgo personal de la

empatía donde se muestra la importancia de este término. Para finalizar el marco teórico, se encuentra el capítulo IV donde se define el concepto de microcredencial, explicando qué son y los elementos necesarios que debe tener.

La propuesta de la microcredencial ocupa el capítulo V, destacando el desarrollo de un taller para fomentar la empatía donde se especifican los objetivos que se pretenden conseguir, las personas destinatarias, la metodología a seguir para la consecución de su desarrollo, las diversas actividades que se realizarán para obtener la microcredencial, los recursos necesarios para llevar a cabo dicho taller, la temporalización, la evaluación para saber si se han conseguido los objetivos propuestos y la ficha técnica de la microcredencial.

Por último, se encuentra las conclusiones finales y las referencias bibliográficas utilizadas para la realización de este trabajo.

Marco teórico

En esta propuesta de intervención “Desarrollo de la microcredencial del compañerismo. Taller para el fomento de la empatía” se muestran diferentes conceptos de gran importancia en la actualidad dando una definición detallada de estos para poder entender y contextualizar adecuadamente la propuesta.

Es importante hacer énfasis en la definición del rasgo personal de la empatía ya que este será la base sólida del proyecto para poder acreditar la microcredencial. Además, se enfocará en el aprendizaje permanente como proceso de adquisición de herramientas y conocimientos a lo largo de toda la vida.

2 Capítulo II. Las competencias transversales

El Marco Europeo de Cualificaciones (MEC) es un instrumento para la identificación de las cualificaciones dependiendo de unos criterios en función de los niveles de aprendizaje. Tiene como objetivo integrar y coordinar los subsistemas nacionales de cualificaciones y mejorar la transparencia, el acceso, la progresión y la calidad de las cualificaciones en relación con el mercado de trabajo y la sociedad civil. El MEC aporta una definición sobre el concepto de “competencia”, la cual es definida como “la capacidad para utilizar conocimientos, destrezas y habilidades personales, sociales y metodológicas, en situaciones de trabajo o estudio y en el desarrollo profesional y personal” (Marco Europeo de Cualificaciones, 2009).

Según la Recomendación del Consejo de 22 de mayo de 2018 relativa a las competencias clave para el aprendizaje permanente, considera que las competencias son una mezcla de conocimientos, capacidades y actitudes, en las que:

- Conocimientos, son conceptos para la comprensión de un tema concreto.
- Capacidades, son las habilidades para realizar acciones donde se utilizarán los conocimientos que una persona tiene para conseguir resultados.
- Actitudes, refleja la disposición que una persona tiene para actuar ante una situación.

En dicha Recomendación, se definen las competencias clave como aquellas que todas las personas necesitan para su desarrollo, integración social y mejora de la empleabilidad desde una perspectiva del aprendizaje a lo largo de la vida dando importancia a todos los ámbitos de aprendizaje, tanto formal, como no formal e informal. Además, aumentará el nivel de competencia de aprender a aprender con la oportunidad de orientar su vida. Se establecen ocho competencias:

- Competencia en lectoescritura.
- Competencia multilingüe.
- Competencia matemática y competencia en ciencia, tecnología e ingeniería.
- Competencia digital.
- Competencia personal, social y de aprender a aprender.
- Competencia ciudadana.

- Competencia emprendedora.
- Competencia en conciencia y expresión culturales.

Es fundamental desarrollar estas competencias ya que recae de manera directa en el desarrollo personal, social y laboral de las personas. Se pueden aprender o mejorar a lo largo de toda la vida ya que no hay un límite de edad establecido por lo que hace que estas competencias sean mucho más enriquecedoras.

Qualificalia, empresa que trabaja para el reconocimiento y acreditación de aprendizajes y competencias que una persona adquiere a lo largo de la vida, proporciona una definición del concepto de competencia, definiéndola como “un conjunto de habilidades, conocimientos, actitudes y comportamientos que una persona necesita para desempeñarse efectivamente en una tarea, rol o situación específica” (Qualificalia, 2024). Además, divide las competencias en dos tipos:

- **Competencias Técnicas o Específicas:** conocidas por ser las habilidades o conocimientos que una persona debe tener para realizar una tarea específica de un puesto de trabajo concreto.
- **Competencias Transversales o Blandas:** conocidas por ser las habilidades que se pueden emplear en diferentes contextos, complementando las habilidades específicas como, por ejemplo, el trabajo en equipo.

Después de conocer el concepto de competencia y las dos categorías en las que se divide, este trabajo se va a centrar en profundizar el concepto de “competencias transversales”.

Durante los últimos años, se ha impulsado y expandido un nuevo paradigma de la educación a través de las competencias transversales con el propósito de mejorar los procesos de formación dando importancia a la eficacia y eficiencia con la acumulación de aprendizajes válidos para un futuro puesto laboral, es por ello que, existe un amplio abanico de definiciones sobre el concepto de “competencia transversal”. A continuación, se presentan algunas definiciones:

- “Una competencia transversal es una característica de la persona que entra en juego cuando responde a una petición del entorno organizativo y que se considera esencial en el ámbito laboral para transformar un conocimiento en comportamiento” (Carro, 2022).

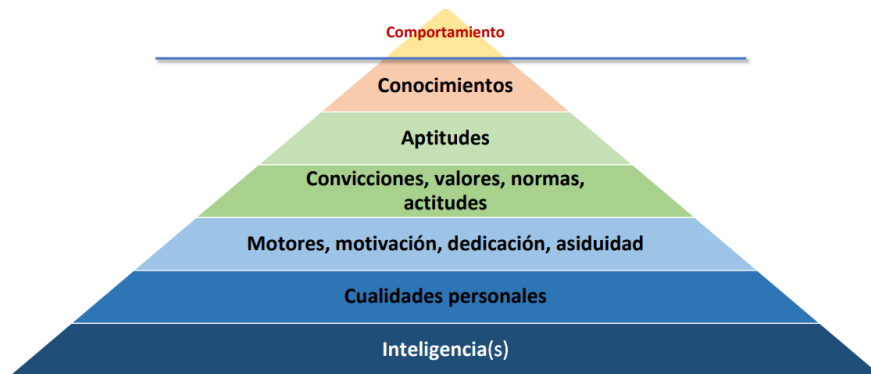
- “Las competencias transversales son un conjunto de habilidades, conocimientos y actitudes que son aplicables en una amplia variedad de contextos, tanto personales como profesionales” (Qualificalia, 2024).
- “Las competencias transversales todas aquellas capacidades, habilidades o aptitudes que aportan algún beneficio adicional a tu trabajo. Las competencias pueden estar basadas en valores y rasgos personales o pueden estar basadas en los conocimientos adquiridos” (Fernández, 2021).

Según la UNESCO (2015), es esencial que una persona en cualquier etapa de su vida pueda tener la oportunidad de tener aprendizajes permanentes para adquirir conocimientos o herramientas necesarias, por ello, se considera principal que las competencias transversales no vayan fusionadas con ningún puesto de trabajo en concreto, deben ser necesarias en cualquier ocupación sin distinción alguna, proporcionando herramientas y conocimientos necesarios para permitir la mejora y el desarrollo continuo de la persona a lo largo de toda la vida (Universidad de Alicante, 2021).

Las competencias transversales pretenden que el desarrollo esté presente a lo largo de todo el proceso educativo con el propósito de fomentar la capacidad a nivel individual para lograr el éxito en diferentes contextos. (Villa y Poblete, 2007, citado por Bolívar, 2011).

Spencer y Spencer dieron a conocer el “Modelo Iceberg” para poder comprender de manera más simple a la persona. Consideran que la persona está relacionada con las competencias debido a que proceden de las características personales y a partir de estas se puede predecir el comportamiento que va a tener una persona en las diferentes situaciones (Spencer & Spencer, 2008). En la figura 1 se hace una representación de la competencia transversal adaptada a partir de la aportación del grupo de investigación de la Universidad de Valladolid “Cualificaciones Profesionales, Empleabilidad y Emprendimiento Social” (Carro, 2022)

Figura 1: Modelo Iceberg de las Competencias



Fuente: Modelo Iceberg de las Competencias (adaptado de Spencer & Spencer, 1993 por Carro, 2022)

En esta figura, se puede observar que la parte visible de una persona es el comportamiento, ocupando un 15%, mientras que la parte no visible ocupa un 85%. Se debe modificar la parte visible de una persona a través de la mejora de los aspectos no visibles como son, por ejemplo, los siguientes elementos:

- **Conocimientos:** es el grado de información que una persona tiene en un área específica.
- **Aptitudes:** habilidad de una persona para realizar una acción determinada de manera exitosa como, por ejemplo, ingenio, creatividad, asumir riesgos...
- **Convicciones, valores, normas, actitudes:** es el comportamiento de una persona como, por ejemplo, educado, agradecido, agresivo...
- **Motores, motivación, ambición, dedicación, asiduidad:** es el establecimiento de objetivos, tener responsabilidad, obtener los resultados...
- **Cualidades personales:** son los rasgos que caracterizan a una persona como, por ejemplo, resiliente, empoderado, inspirador... También, podemos encontrarnos cualidades emocionales como, alegría, tristeza, enfado...
- **Inteligencias:** una persona está compuesta por diferentes inteligencias, todas ellas igual de importantes como, por ejemplo, inteligencia lingüística, emocional, creativa, interpersonal...

Una vez que se ha expuesto el concepto de competencia transversal y sus derivados, se va a tratar de especificar cuantas competencias transversales existen ya que es complicado debido a que hay múltiples clasificaciones sobre estas. Se tomarán como ejemplo dos tipos de clasificaciones, el Proyecto Tuning (2007) y el Proyecto Hermes de Qualificalia (2024), centrándonos sobre todo en el segundo.

El Proyecto Tuning (2007), pretendía impulsar la educación superior para desarrollar perfiles profesionales y resultados de aprendizaje en términos de competencias transversales. Este proyecto, divide las competencias transversales en tres tipos:

- Instrumentales: relacionadas con las competencias que tienen una función instrumental.
- Interpersonales: relacionadas con la expresión de sentimientos.
- Sistémicas: relacionadas con la comprensión, sensibilidad y conocimiento.

Se presenta una tabla (Figura 2) con las diversas competencias existentes para este proyecto, donde parten de los tres tipos de competencias principales:

Figura 2: Competencias transversales según el Proyecto Tuning (2007)

Competencias instrumentales	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de análisis y síntesis / Organizar y planificar • Conocimientos generales básicos • Conocimientos básicos de la profesión • Comunicación oral y escrita en la propia lengua • Conocimiento de una lengua extranjera • Habilidades básicas de manejo del ordenador • Habilidades de gestión de la información • Resolución de problemas • Toma de decisiones
Competencias interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Capacidad para trabajar en un equipo interdisciplinar • Habilidad para trabajar en un contexto internacional • Capacidad para comunicarse con expertos de otras áreas • Habilidades en las relaciones interpersonales • Apreciación de la diversidad y la multiculturalidad • Capacidad crítica y autocrítica • Compromiso ético
Competencias sistémicas	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidad para trabajar de manera autónoma y de investigación • Capacidad de aplicar los conocimientos a la práctica • Diseño y gestión de proyectos

	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de aprender, de adaptación y creatividad • Liderazgo • Conocimiento de culturas y costumbres de otros países • Iniciativa y espíritu emprendedor • Motivación por logro y la calidad • Sensibilidad hacia temas medioambientales
--	---

Fuente: Proyecto Tuning (2007)

Sin embargo, el marco para el desarrollo de las competencias transversales para el desarrollo humano (Proyecto Hermes, 2022v2.5) de Qualificalia (2023) realiza una clasificación diferente de las competencias transversales. En su catálogo de competencias (Figura 3), cuentan con 36 competencias organizadas en 6 dimensiones:

Figura 3: Competencias transversales según el Proyecto Hermes

ALFABETIZACIÓN 4.0	AUTO-DIRECCIÓN	INTERACCIÓN SOCIAL	PARTICIPACIÓN EN EL ENTORNO	SOSTENIBILIDAD	APRENDIZAJE A LO LARGO DE LA VIDA
Enfrentarse a la incertidumbre	Cumplir el compromiso	APOYAR AL COMPAÑERO	Gestionar los recursos	Tener la consideración	Favorecer la innovación
Adaptarse al cambio	Preservar en la tarea	Cooperar con el plan	Proponer la iniciativa	Respetar los valores	Tomar la decisión
Gestionar el conocimiento	Desarrollar la autonomía	Motivar a otros	Negociar el acuerdo	Gestionar el cambio	Diseñar la estrategia
Trabajar con eficiencia	Tener una dedicación	Fomentar el espíritu de equipo	Impulsar la solidaridad	Identificar la oportunidad	Resolver los problemas
Planificar la acción	Seguir la norma	Gestionar el conflicto	Generar el consenso	Buscar la sostenibilidad	Emprender una idea
Comunicar las ideas	Orientarse al objetivo	Dirigir personas	Estar comprometido	Promover la ecuanimidad	Producir la mejora continua

Fuente: Marco de competencias transversales para el desarrollo humano (Qualificalia, 2024)

Esta propuesta innovadora se sitúa dentro de la competencia transversal de "Apoyar al compañero" en el ámbito de la Interacción Social. Aunque el compañerismo es la base del trabajo, es importante reconocer que se requieren otras habilidades para desarrollar el compañerismo, como la capacidad de impulsar la solidaridad, generar el consenso, gestionar el conocimiento, enfrentarse a la incertidumbre y gestionar el conflicto, según el programa HERMES.

Todas estas competencias conforman la competencia de “Apoyar al compañero”. Es esencial trabajar en ellas para poder desarrollar de manera adecuada el compañerismo, puesto que se retroalimentan unas a otras. Son cruciales para saber crear un ambiente colaborativo de respeto mutuo que potencie el crecimiento personal y profesional de la persona en el ámbito laboral.

3 Capítulo III. Apoyar al compañero

La competencia transversal de apoyar al compañero está vinculada a la dimensión de la interacción con otras personas, o interacción social. Se refiere a la capacidad que tienen las personas de ofrecer su ayuda al resto de personas que conforman el equipo, creando un ambiente de respeto y tolerancia, dando importancia a una actitud empática y generosa donde todos los miembros del equipo sean valorados (Qualificalia, 2024).

El hecho de apoyar al compañero implica una escucha activa y apoyo en las situaciones difíciles sin recibir nada a cambio. Se deben reconocer las fortalezas y las debilidades que una persona posee para poder sacar el mayor rendimiento posible en el equipo de trabajo.

Esta competencia en el ámbito laboral es esencial para conseguir los objetivos propuestos y para crear un ambiente de trabajo colaborativo respetando las diferentes opiniones con el objetivo de llegar a una conclusión común contribuyendo al bienestar emocional y al máximo rendimiento laboral.

La competencia transversal de apoyar al compañero es “la capacidad de ser empático, generoso y comprometido, y de trabajar en equipo para lograr objetivos comunes” (Qualificalia, 2024). Se cree fundamental promover el rasgo personal de la empatía, debido a que proporcionará diferentes perspectivas para las diversas situaciones donde se podrá entender a los iguales desde una perspectiva respetuosa aportando diferentes soluciones o alternativas.

A su vez, se deben trabajar otras competencias transversales, las cuales están íntimamente ligadas a esta y que afectará a la hora de adquirir el rasgo personal de la empatía, como, por ejemplo, el autoconocimiento.

Según Qualificalia (2024) el autoconocimiento es “la capacidad de tener una comprensión profunda y consciente de uno mismo, incluyendo nuestras fortalezas, debilidades, valores, emociones y comportamientos. Implica un proceso de autorreflexión constante y una conexión íntima con nuestras propias experiencias internas”. Se debe promover la conciencia sobre uno mismo para saber tomar decisiones y entender que también afectan al resto de personas. Hace hincapié en la autorreflexión y evaluación propia ya que ayuda al desarrollo personal y laboral. Además, permitirá entenderse a uno mismo con la posibilidad de entender en mayor medida los comportamiento y actitudes de los demás respetando y tolerando sus decisiones.

Esta propuesta de microcredencial para fomentar la competencia transversal de “apoyar al compañero” está vinculada al rasgo personal de la empatía, cuyas características esenciales pueden ser:

- Escucha activa.
- Comprensión emocional.
- Brindar apoyo sin recibir nada a cambio.
- Respeto y tolerancia.
- Asertividad.
- Prestar atención a la comunicación no verbal.

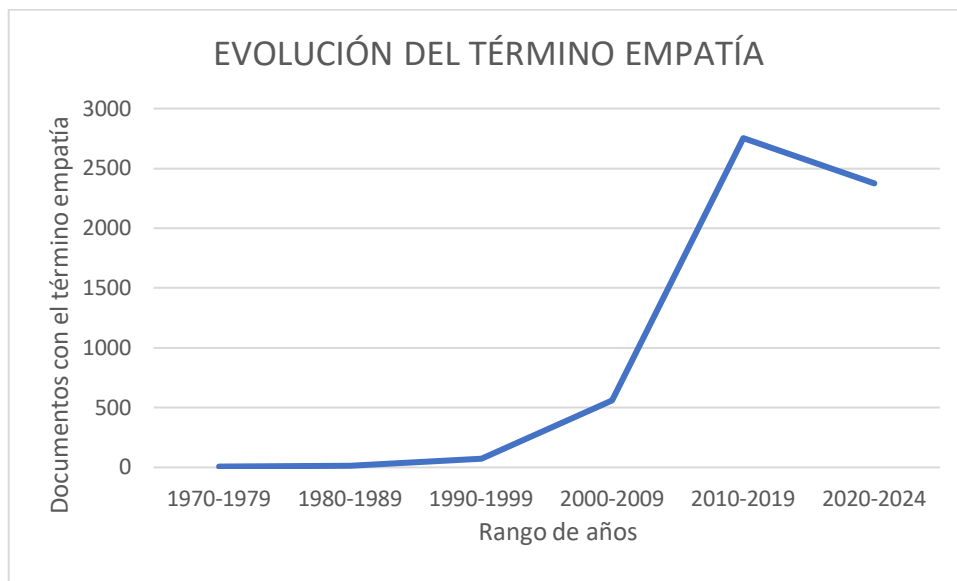
En el siguiente apartado se presenta el rasgo personal de la empatía, abordando con mayor profundidad el concepto que más tarde servirá como fundamento para el desarrollo de la microcredencial.

3.1 Concepto de empatía

El término empatía es un concepto bastante amplio y adaptable en todos los seres humanos y en las relaciones que establecen. Existe una dificultad a la hora de conceptualizarlo, tomando en consideración que cada campo de estudio lo ha definido de un modo específico. No obstante, se debe recalcar que el concepto de “empatía” no es solo del campo de la psicología, sino que está presente en todos los campos donde exista un intercambio entre personas (*Revista Psyconex, 2017*).

Este término ha ido evolucionando y sufriendo modificaciones con el tiempo. Se ha realizado una gráfica donde se visualiza la evolución del término de empatía a través de los documentos o artículos disponibles en la plataforma Dialnet. Se toma en consideración para realizar el análisis los documentos existentes desde el año 1970 hasta el año 2029 (Figura 4). Se pretende conocer el uso que ha adquirido el término de empatía, en qué año ha sido su auge y en qué año ha sido su declive, para después contextualizar su definición en diferentes años conociendo los diferentes autores que han escrito sobre este término y, comprender la relevancia en distintos campos de estudio y prácticas profesionales.

Figura 4: Evolución del término de empatía



Fuente: elaboración propia a partir de datos de Dialnet

En el eje vertical se encuentran la cantidad de documentos con el concepto de empatía que se encuentran en Dialnet y en el eje horizontal se observa el rango de años. Se puede observar que el término "empatía" comenzó a utilizarse con mayor frecuencia en los años 70 debido al creciente interés por la psicología. La empatía se convirtió en un concepto clave ya que se consideraba fundamental para comprender y ayudar a los demás.

En la década de 2010 a 2019, la empatía experimentó un aumento en su uso debido al innovador enfoque en la inteligencia emocional, la diversidad y la inclusión de todas las personas en la sociedad. Se promovió la empatía como una habilidad crucial para la resolución de conflictos, la comunicación efectiva y la construcción de relaciones positivas.

Actualmente, se observa un descenso del uso de este término debido a que el interés de las diferentes investigaciones se centra en la aparición de otras terminologías. Se considera esencial realizar esta microcredencial para potenciar esta competencia ayudando a las personas a desarrollarse en el ámbito social, laboral, etc.

Es importante conceptualizar y conocer las diversas formas en las que se puede definir este término para poder comprender la empatía en las personas de manera efectiva (Figura 5). Además, es esencial conocer las diferentes formas en las que los autores manifiestan el concepto de empatía, algunas definiciones son las siguientes:

Figura 5: Diferentes definiciones acerca del concepto de “empatía”

Wiggins y McTighe (2005)	Fundamentan que la empatía permite sentir lo que otros sienten y entenderlos, coloquialmente se puede considerar que es la capacidad de caminar en los zapatos de los otros.
Leiberg y Anders (2006)	Consideran que esta capacidad cambia de una persona a otra. No obstante, creen que es un rasgo de la personalidad estable.
Decety y Meyer (2008)	Es la expresión humana que favorece la comunicación interpersonal. Esta definición fue asignada para el contexto educativo puesto que fue muy frecuente.
Ebert (2011)	Considera que es una cualidad esencial de la civilización.
Nickerson y Mele-Taylor (2014)	Creen que es una habilidad importante en el desarrollo del comportamiento prosocial y las relaciones positivas.
Williams y Cameron (2017)	Consideran que es la capacidad para experimentar y comprender indirectamente las emociones de los demás. También puede estudiar como una cualidad de la comunicación emocional.
ONU (2024)	“Es la capacidad de comprender y compartir los sentimientos de los demás, la empatía nos permite ver las cosas desde la perspectiva del otro en vez de la nuestra. Es una habilidad crucial que permite las relaciones sociales y profesionales, desarrolla la conciencia de uno mismo y contribuye a un mundo equitativo y pacífico. La empatía es necesaria para expresar la compasión (la motivación para actuar ante el sufrimiento de otras personas)”.

Fuente: elaboración propia

El concepto de empatía debe abordarse para conseguir una transformación y asentar aprendizajes puesto que interviene en diferentes aspectos de las personas pudiendo observarse cambios positivos en la personalidad, promoviendo una conducta prosocial de los individuos y reprimiendo las conductas agresivas y violentas. También, la capacidad de empatía proporciona un fomento en las habilidades sociales y de la inteligencia emocional, incluso mejorarán la

gestión de las emociones propias obteniendo una mayor regulación de sus emociones manejando satisfactoriamente sus propios sentimientos siendo capaces de afrontar diferentes situaciones adversas controlando los impulsos o las emociones negativas dando lugar al aumento de la perseverancia y la autoestima.

En la actualidad, algunos investigadores catalogan un nuevo término contrario a empatía conocido como “ecpatía” haciendo referencia a la capacidad de controlar la reacción emocional para excluir todo tipo de sentimientos que te haya podido generar una determinada situación o persona (González de Rivera, 2004). Además, impide el desbordamiento afectivo, evitando que las personas se dejen llevar por el momento o por las emociones que puedan sentir en ese instante. Es importante no confundir este concepto con una persona fría, que siente indiferencia o dureza afectiva, ya que la ecpatía es el rechazo a generar sentimientos o emociones, pero no es carente de empatía.

Se debe encontrar un equilibrio donde las personas piensen en sus propias necesidades o deseos, pero sin olvidar qué quiere el resto de personas, es decir, lograr acuerdo en el que todos estén satisfechos.

Factores que ayudan al aumento de la empatía

La empatía se puede mejorar progresivamente a lo largo de la vida, su desarrollo está condicionado a las relaciones sociales ya que intervienen directamente con la evolución del término. Cabe destacar, que la empatía está ligada a la comunicación y por ello, a la felicidad, aunque influye en qué contexto se encuentra la persona y cómo se siente en este.

Existen algunos factores que ayudan al aumento de la empatía, los cuales se van a describir a continuación:

- Escucha activa

Según Carol Rogers, la escucha activa tiene un “enfoque centrado en la persona”. Al establecer una conversación entre personas es esencial que exista una actitud empática ya que es fundamental para una comunicación significativa y efectiva dando lugar a relaciones más beneficiosas y verdaderas (Martín Naranjo, 2018). En el ámbito laboral, es necesaria una escucha activa ya que promueve la participación y colaboración de los miembros de un equipo reduciendo significativamente los conflictos.

- Educación, cultural y experiencia de vida

La educación es un desencadenante esencial de la empatía. Por ello, es fundamental aportar ambientes seguros, donde las personas se sientan aceptadas y respetadas por todos los miembros, ya sean amistades, familiares o compañeros de trabajo, creando lazos de confianza y dando lugar a la comprensión (Martínez-Otero, 2011).

- Relaciones personales

Las relaciones personales son fundamentales para fortalecer la construcción progresiva de lazos de apoyo y colaboración, donde se podrá trabajar la convivencia pacífica y empática fomentando la no violencia (Ramírez et al, 2016).

- Gestión de las emociones

Reconocer y gestionar de manera adecuada las emociones propias dará lugar a la conciencia emocional propia y fomentará la sensibilidad de las emociones de los demás sintiéndolas como propias.

- Conocimiento y aceptación de diferentes puntos de vista

Una persona que acepta y reconoce que existen diferentes perspectivas, tendrá más facilidad para entender a otras personas.

- Habilidades sociales

Las habilidades sociales engloban el concepto de empatía ya que desarrollarán habilidades comunicativas, sociales, motrices y/o cognitivas, las cuales son fundamentales para la adaptación a diferentes contextos como, por ejemplo, el laboral.

¿Por qué es importante la empatía?

Se debe considerar una temática esencial para el desarrollo cognitivo, social y laboral de las personas fundamentado en que es una capacidad intrínsecamente social. Se debe trabajar y promover la empatía desde edades tempranas en todos los ámbitos posibles.

La empatía proporciona numerosos beneficios tanto a nivel personal como a nivel colectivo (ONU, 2024):

- Fomenta el bienestar físico y mental de las personas promoviendo la comunicación entre las personas.

- Promueve la toma de decisiones de las personas teniendo en cuenta su contexto, es decir, se tienen en cuenta la familia y sus iguales.
- Aumento del autoconcepto de sí mismo.
- Favorece a la reducción de los prejuicios y estereotipos por lo que aumentará la conciencia social.
- Promueve la escucha activa.

Como hemos dicho anteriormente, la empatía conlleva beneficios propios y beneficios colectivos, Carpintero y el resto de los autores del programa de “Bienestar en Educación Primaria: Mejorando la vida personal y las relaciones con los demás” consideran que estos son algunos de los beneficios que conlleva la capacidad empática (Carpintero et al. 2015):

Para uno mismo:

- Relaciones más exitosas.
- Trabajar mejor en equipo.
- Prestar ayuda de manera altruista.
- Capacidad de pedir ayuda o consejo.
- Menor posibilidad de conflictos. En caso de que haya, son más capaces de resolver el problema de manera asertiva.

Para los demás:

- Si lo necesitan, pueden prestar su ayuda a los demás.
- Sienten alegría por el bienestar de los demás.
- Proporcionan más facilidades en sus relaciones.
- Generan mejor clima.
- Evitan la agresividad y las conductas inadecuadas.

4 Capítulo IV. ¿Qué son las microcredenciales?

Según la *Recomendación del Consejo, de 16 de junio de 2022, relativa a un enfoque europeo de las microcredenciales para el aprendizaje permanente y la empleabilidad (DOC 243 de 27.6.2022, pp. 10-25)*, las personas necesitan enseñanzas y aprendizajes de calidad para poder seguir desarrollando conocimientos, capacidades y competencias. La educación debería ser flexible, creando soluciones inclusivas y accesibles para todas las personas. En el ámbito no formal, se están creando oportunidades para el perfeccionamiento y reciclaje profesional.

Las microcredenciales son unidades de aprendizaje y reconocimiento formal otorgadas por entidades educativas o de formación. Se basan en la consecución de habilidades y competencias específicas para utilizar en la vida laboral o en otros ámbitos. Son flexibles y accesibles en cualquier momento de la vida. Tienen la opción de acumularse por lo que permiten construir sus credenciales a medida que avanzan en su educación. Son reconocidas y valoradas por los empleadores o instituciones educativas para mejorar la empleabilidad de las personas participantes.

Las microcredenciales ayudan a certificar los resultados de experiencias de aprendizaje adaptadas, permitiendo la adquisición de conocimientos para satisfacer las necesidades de la sociedad y del mercado de trabajo poniendo solución al déficit existente de las capacidades que necesitan evolucionar sin olvidar las cualificaciones tradicionales. Se pueden considerar que son registros de los resultados de aprendizaje que se han obtenido, estos aprendizajes habrán seguido criterios muy definidos y transparentes (Figura 6).

Es fundamental crear una cultura basada en el aprendizaje permanente, donde se garantice la adquisición continua de conocimientos según las necesidades detectadas en el ámbito personal o profesional de las personas.

Figura 6: Elementos para una microcredencial

ELEMENTOS NECESARIOS PARA UNA MICROCREDENCIAL	
Identificación del aprendiz	Tipo de evaluación
Título de la microcredencial	Forma de participación en la actividad de aprendizaje
País o región de expedición	Tipo de garantía de calidad
Entidad que concede la microcredencial	Carga de trabajo
Fecha de expedición	Nivel de la experiencia educativa

ELEMENTOS NECESARIOS PARA UNA MICROCREDENCIAL	
Resultados de aprendizaje	
ELEMENTOS OPCIONALES PARA UNA MICROCREDENCIAL	
Nota obtenida	Información adicional
Opciones de integración/acumulabilidad	Supervisión y verificación de la identidad
Requisitos previos para inscribirse	

Fuente: Recomendación del Consejo, de 16 de junio de 2022, relativa a un enfoque europeo de las microcredenciales para el aprendizaje permanente y la empleabilidad

Los principios de las microcredenciales proporcionan orientaciones en relación a la creación y entrega de las mismas. Tienen un enfoque europeo con alcance universal donde se pretende fomentar la confiabilidad y la calidad pudiendo aplicarse en cualquier ámbito o sector. Podemos destacar diez principios de las microcredenciales:

1. Calidad.

Se someten a controles de calidad tanto internos como externos para dar respuesta a las necesidades y expectativas de las personas destinatarias.

2. Transparencia.

Las microcredenciales son medibles y transparentes dando información clara sobre los resultados del aprendizaje, la carga de trabajo, etc. Se recomienda el ECTS o sistemas equivalentes que permitan describir con eficacia los resultados. Pueden incluirse en los sistemas nacionales de cualificaciones.

3. Pertinencia.

Las microcredenciales se comprenden como aprendizajes diferenciados y específicos donde las oportunidades de aprendizaje satisfacen las necesidades.

4. Evaluación válida.

La evaluación de las microcredenciales está ligada a principios diáfanos.

5. Itinerarios de aprendizaje.

Las microcredenciales permiten la acumulación de aprendizajes considerando la flexibilidad. Se determina según las necesidades del aprendiente y las prácticas de las instituciones.

6. Reconocimiento.

Las microcredenciales tienen indicadores para ver los resultados de aprendizaje donde se asientan las bases para obtener una oferta más amplia en la Unión Europea, deben obtenerse a través de instituciones formales.

7. Portátiles.

La microcredencial es propiedad del titular, es decir, del aprendiz. Se pueden conservar y comunicar de manera sencilla como, por ejemplo, a través de la cartera digital de EUROPASS.

8. Centradas en el aprendizaje.

Las microcredenciales deben satisfacer las necesidades de los aprendientes, participando en los procesos internos y externos de garantía de calidad. Sus observaciones aportan una evaluación para la mejora continua de la microcredencial.

9. Autenticidad.

Las microcredenciales deben estar sujetas a información suficiente a la hora de comprobar la identidad del titular (aprendiente), la identidad jurídica del expedidor, la fecha y el lugar de expedición.

10. Información y orientación.

Cuenta con un servicio de información y asesoramiento para poder orientar a la persona que lo solicite.

Este trabajo se centrará fundamentalmente en la creación de una microcredencial basada en la competencia del compañerismo, es decir, en el rasgo personal de la empatía, teniendo en cuenta otras competencias transversales que delimitan con esta. Se cree esencial trabajar y dotar de herramientas a los destinatarios para que la competencia principal se cumpla de manera exitosa consiguiendo los objetivos propuestos a la vez que se consigue el desarrollo personal y profesional continuo.

Una vez que se ha conocido la definición y elementos de una microcredencial se continua con la propuesta.

5 Capítulo V. Propuesta de la microcredencial

Tras realizar la fundamentación teórica, se va a desarrollar la propuesta de intervención para obtener la microcredencial del compañerismo, se conforma con la creación de un taller específico para el fomento de la empatía donde se realizarán diferentes actividades y se dotará a los participantes de herramientas para adquirir una microcredencial sobre la competencia transversal de apoyar al compañero.

Primeramente, se conocerá la metodología a seguir en esta propuesta, la cual será un taller participativo y activo para fomentar la participación entre los destinatarios. Se establecen los objetivos que pretenden lograr con la realización de dicho taller. Es importante conocer a los destinatarios y sus características para poder adaptar las actividades ya que estas se han realizado en dos bloques diferentes, el primero es de autoconocimiento y, el segundo, podrán poner en práctica las herramientas adquiridas. Se indican los recursos necesarios y la temporalización a través de un cronograma. Por último, se expone la evaluación del taller y una ficha técnica de la microcredencial.

Con dicho taller, se promueve el Modelo Europeo de Aprendizaje (ELM) apoyando el proceso que busca coincidir las capacidades de las personas con sus necesidades convirtiéndolas en oportunidades a nivel laboral. Ayuda en la promoción de la validación de competencias dando importancia al aprendizaje permanente (Dirección General de Empleo, Asuntos Sociales e Inclusión, 2024).

5.1 Metodología

Esta propuesta de microcredencial utilizará una metodología basada en el taller, considerado un planteamiento adecuado para promover el proceso de enseñanza-aprendizaje a través de prácticas que logren la consecución de los objetivos a la vez que se interioriza los conocimientos esenciales para poder obtener la competencia del compañerismo aumentando las posibilidades de encontrar un empleo.

También, utilizará una metodología participativa, la cual, resalta por su efectividad para que las personas destinatarias contribuyan para fomentar la participación en las actividades, es decir, aumenta el sentimiento de ser agentes activos del proceso.

La metodología destacará por ser activa, lúdica, flexible y atendiendo las necesidades de los participantes, considerando las diferencias como aprendizajes. Las personas serán valoradas y aceptadas por lo que ayudará a desarrollar al máximo la competencia del compañerismo.

Es fundamental, que los nuevos conocimientos adquiridos se lleven a cabo a lo largo de la vida, para poder mejorar y fomentar las herramientas aprendidas durante la formación.

5.2 Objetivos

A través de este taller de iniciación para el fomento de la empatía, se pretende validar la competencia transversal del compañerismo, por ello, es esencial establecer los objetivos que se pretenden lograr con dicho taller:

Objetivo general.

- Promover el rasgo personal de la empatía en las personas destinatarias para mejorar la empleabilidad.

Objetivos específicos.

- Impulsar la capacidad de conocimiento sobre uno mismo.
- Identificar situaciones que carecen de empatía.

5.3 Destinatarios

Este taller tiene como destinatarios directos a personas de la comunidad autónoma de Castilla y León, ya que se impartirá de manera presencial en la provincia de Valladolid.

Los destinatarios deben haber adquirido alguno de los siguientes títulos como requisito indispensable para acceder al taller: EQF4 (Bachillerato), EQF5 (Ciclo Formativo de Grado Superior) o EQF6 (Grado), es decir, deben tener como mínimo 18 años cumplidos al inicio del taller. El rango de edad se ha elegido porque al finalizar los estudios es importante que adquieran esta competencia para tener una preparación sobre la empatía a priori de comenzar la búsqueda activa de empleo.

Se cuenta con un máximo de 15 participantes, tanto mujeres como hombres, los cuales deben tener motivación por aprender, capacidad resolutoria, capacidad para trabajar en equipo o flexibilidad en situaciones adversas. Se considera esencial que el taller se imparta con un grupo reducido de personas, ya que favorecerá a que la educación y el aprendizaje sea más personalizado e individualizado.

Las actividades se realizarán en el Observatorio de la Validación de Competencias (Observal) de la Universidad de Valladolid a través de la plataforma de extensión universitaria.

5.4 Actividades

El taller estará compuesto por doce actividades presenciales. Las actividades constan de tres bloques. El primero, será introductorio a la dinámica del taller formado por dos actividades. El segundo bloque, se fomentará el autoconocimiento de cada una de las personas participantes, realizando cinco actividades individuales para tener la posibilidad de conocerse mejor a uno mismo. Por último, en el tercer bloque, se realizarán actividades prácticas con las herramientas adquiridas en los bloques anteriores a través de cinco actividades.

Bloque 1: introducción

Actividad 1.

Se dará la bienvenida a los participantes realizando una breve introducción al taller a la vez que se van conociendo unos a otros. Se debe presentar el cronograma de las actividades, donde indica el número de la actividad, la duración y el día en el que se va a realizar.

Una vez que se haya realizado la introducción, entre todos los participantes, deben elegir a un representante (toma de decisiones), el cual, dará comienzo a la presentación de cada uno de ellos para poder establecer vínculos de confianza y seguridad.

Para finalizar, se realizará de manera individual una prueba introductoria con diferentes preguntas con la intención de conocer lo que saben acerca de los temas que se van a tratar:

- ¿Qué es el compañerismo?
- ¿Crees que eres una persona empática? ¿Por qué?
- ¿Crees que la empatía aumenta el éxito laboral? ¿Por qué?
- ¿Crees que es importante conocer cómo se sienten los compañeros de trabajo para reducir los conflictos en el puesto laboral? ¿Por qué?

Actividad 2.

Esta actividad es la continuación de la actividad 1. Una vez que los participantes hayan respondido a las preguntas de manera individual, se realizará una lluvia de ideas entorno a las preguntas realizadas para que comiencen a interiorizar la aceptación de diferentes puntos de vista.

Se explicarán las ideas esenciales que se van a tratar aportando su definición exacta:

- Empleabilidad.
- Compañerismo.
- Empatía.
- Autoconocimiento.
- Trabajo en equipo.
- Liderazgo.

Bloque 2: autoconocimiento

Actividad 3.

Se considera fundamental conocerse a uno mismo, por lo que se hará una breve introducción al bloque de autoconocimiento.

Esta actividad consiste en la comprensión de sus propias características personales pudiendo establecer relación entre sus características y las conductas que se realizan en el día a día, basándose en el “Modelo Iceberg” de Spencer y Spencer. Se explicará a los destinatarios la idea del “Modelo Iceberg”, ya que únicamente mostramos un pequeño porcentaje de lo que somos a pesar de que hay muchos elementos más que no se ven y que están condicionando a nuestro comportamiento.

Se dará una ficha a los participantes donde deberán reflexionar sobre qué elementos poseen y cuales les condicionan, por ejemplo:

- Comportamientos
- Conocimientos adquiridos
- Habilidades e imagen sobre uno mismo
- Actitudes, normas...
- Motivaciones

Una vez que finalicen, se realizará una puesta en común para que todos los participantes conozcan lo que no se ve de otras personas, pudiendo ser conscientes de que a ellos también les condiciona ciertos elementos que quizás creían que no. Además, se trabajará la escucha activa y la aceptación de otras perspectivas.

Actividad 4.

La actividad consiste en crear un debate con la intención de conocer los diferentes puntos de vista del resto de personas presentes. El tema será propuesto por los profesionales, el cual debe ser de índole social como, por ejemplo, las mujeres migrantes en el ámbito laboral.

Al inicio de la actividad, se realizarán cinco grupos de tres miembros cada uno. Cada grupo debe debatir sobre el tema propuesto llegando a diversas conclusiones, para después presentar sus opiniones al resto de grupos.

Deben definir la problemática deben integrar la perspectiva del grupo y los factores de incidencia que consideren que provocan el problema (Figura 7).

Actividad 5.

Esta actividad es la continuación de la actividad 4. Una vez que se ha creado el debate y se han observado las diferentes opiniones de todos los grupos, cada equipo debe debatir llegando a una conclusión sobre las diferentes soluciones a esta problemática.

Para finalizar, deben presentar al resto sus alternativas para solucionar la problemática, eligiendo la más adecuada teniendo en cuenta la viabilidad (Figura 7).

Figura 7: Ficha para la actividad 4 y 5

ACTIVIDAD 4 Y 5. FICHA DE LA PROBLEMÁTICA	
Fecha:	
Miembros del grupo:	
Definir la problemática	
Factores de incidencia	
Posibles alternativas	

Fuente: elaboración propia

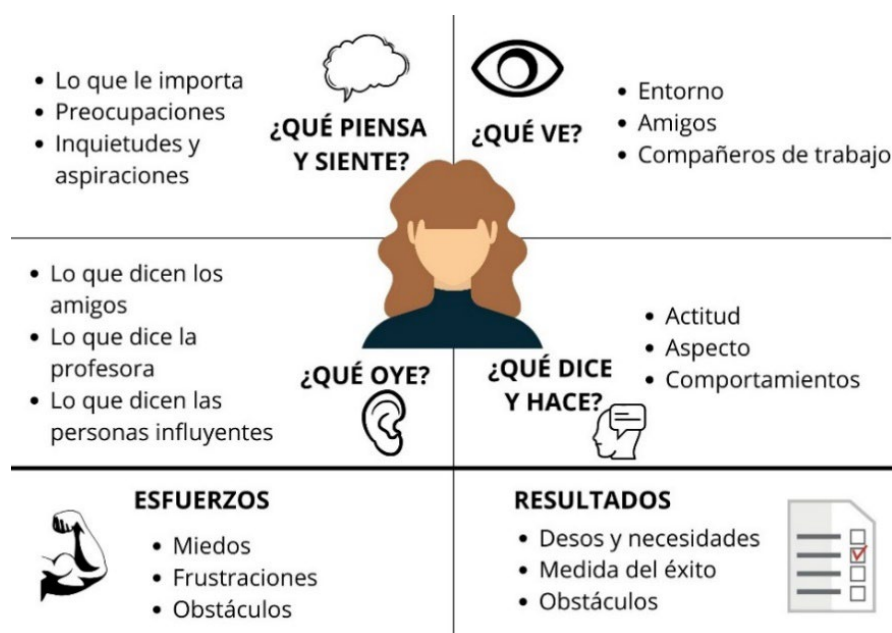
Actividad 6.

Siguiendo el bloque de autoconocimiento, esta actividad consiste en la realización de un mapa de empatía. Normalmente, las empresas utilizan esta herramienta poniendo el foco en precisar las necesidades de sus clientes con intención de satisfacerlos.

En este taller, se realizará un mapa de empatía dirigido a uno mismo, es decir, los participantes deben describir qué piensan y sienten, qué ven, qué oyen y, por último, que dicen y hacen, con la intención de hacer un análisis de su propia persona, reflejando sus puntos fuertes y sus puntos débiles.

Los profesionales darán un modelo de empatía sin completar y deberán rellenar siguiendo los diferentes apartados. Una vez que finalicen se hará una puesta en común sobre los elementos que han descrito los participantes en los diferentes apartados.

Figura 8: Modelo mapa de empatía



Fuente: elaboración propia

Actividad 7.

Para finalizar el bloque de autoconocimiento, se realizará un test sobre la personalidad y las habilidades sociales (Figura 9), para que los propios participantes puedan identificar sus fortalezas y debilidades para conseguir al éxito laboral y el desarrollo de habilidades interpersonales beneficiosas para su desarrollo.

Se presenta el modelo de test y los resultados según las respuestas:

Figura 9: Test de seguimiento y resultados de la actividad 7

ACTIVIDAD 7. TEST DE SEGUIMIENTO	
Nombre:	
1. ¿Cómo crees que actuarías si tuvieses que trabajar en equipo?	
a) Colaborando, dispuesto a ayudar y trabajar con el resto del equipo.	
b) Líder natural, organizando y motivando al equipo para sacar con éxito el trabajo.	
c) Independiente, prefiero trabajar solo y tomar decisiones por mi cuenta.	
2. ¿Cómo controlas el estrés y la presión laboral?	
a) Me agobio fácilmente, pero con el apoyo de mis compañeros o superiores trato de calmarme.	
b) Soy tranquilo y propongo soluciones rápidas y efectivas.	
c) Me bloqueo y no encuentro soluciones, suelo evitar situaciones estresantes o problemas.	
3. ¿Cómo reaccionas si alguien te cuenta sus problemas?	
a) No me involucro en exceso, planteo soluciones sencillas.	
b) Trato de escuchar activamente y empatizar.	
c) Me incomoda, intento cambiar rápido de tema.	
4. ¿Cómo te sientes al ver a una persona en una situación de dificultad?	
a) Prefiero no meterme en problemas ajenos.	
b) Trato de ayudar en todo lo que pueda.	
c) Indiferencia, cada quien tiene sus problemas.	
5. ¿Cuál crees que es tu mayor fortaleza?	
a) Resolución de conflictos.	
b) Empatía y comunicación.	
c) Adaptación y aprendizaje rápido.	

RESULTADOS DEL TEST

→Si la mayoría de respuestas son la “a”:

Eres una persona colaboradora y comprometida en el equipo de trabajo. Debes seguir desarrollando tus habilidades en la búsqueda de soluciones ante problemas y aprender a hacer frente al estrés laboral. Fomenta la empatía para que puedas ponerte en el lugar del otro para evitar que te resulte incómodo escuchar las situaciones de otras personas cuando suceda.

→Si la mayoría de respuestas son la “b”:

Presentas una alta capacidad de liderazgo. Tus puntos fuertes son la comunicación y la resolución de conflictos. Eres altamente empático y te preocupas por entender las emociones de otras personas. Eres un buen compañero/a de trabajo.

→Si la mayoría de respuestas son la “c”:

Necesitas trabajar la motivación, el compromiso, las habilidades comunicativas y trabajar en equipo. Debes aprender a ser empático, intenta poner más atención en las necesidades y sentimientos ajenos para que te sea más fácil conectar con las personas. Recuerda que es una oportunidad para el desarrollo personal y profesional y conseguir el éxito laboral.

Fuente: elaboración propia

Bloque 3: casos prácticos

Actividad 8.

Es esencial que después de conocerse a uno mismo o conocer los puntos fuertes y débiles de cada persona, se debe poner en práctica todo lo aprendido anteriormente. Se hará una breve introducción al último bloque de casos prácticos donde los participantes podrán utilizar las herramientas y conocimientos para saber actuar en diferentes situaciones generando empatía.

Esta actividad inicial al bloque consiste en la resolución de casos prácticos de manera individual, se proporcionarán a los participantes una ficha con seis casos prácticos donde se explica brevemente la situación y diferentes preguntas a contestar para reflexionar la importancia de tener empatía en el ámbito laboral (Figura 10).

A continuación, se expone la ficha práctica:

Figura 10: Actividad 8. Casos prácticos

ACTIVIDAD 8: CASOS PRÁCTICOS	
Nombre:	
Caso 1: Tu jefe te ordena terminar un trabajo con un plazo muy concreto y no sabes si te va a dar tiempo. Casi nunca valora tu esfuerzo y te sientes estresado.	
<ul style="list-style-type: none">• ¿Por qué crees que tu jefe se comporta así?• ¿Cómo reaccionarías ante esta situación?• ¿Cómo podrías comunicar tus sentimientos a tu jefe de manera efectiva?• ¿Qué soluciones propones?	
Caso 2: Dos compañeros de trabajo nunca se ponen de acuerdo en las decisiones de un nuevo proyecto, por lo que sus conflictos afectan al trabajo en equipo.	
<ul style="list-style-type: none">• ¿Por qué crees que se comportan así?• ¿Cómo reaccionarías ante esta situación?• ¿Cómo podrías comunicar tus sentimientos a tus compañeros de manera efectiva?• ¿Qué soluciones propones?	
Caso 3: En la empresa hay un nuevo empleado que ha cometido varios errores puesto que está perdido y aún no conoce todas sus responsabilidades.	
<ul style="list-style-type: none">• ¿Cómo reaccionarías ante esta situación?• ¿Cómo podrías comunicar tus sentimientos de manera efectiva?• ¿Qué soluciones propones?	
Caso 4: En el equipo de trabajo existen desigualdades evidentes respecto a las oportunidades de promoción ya que algunos empleados reciben más atención y comprensión que a otros.	
<ul style="list-style-type: none">• ¿Por qué crees que esto sucede?• ¿Cómo reaccionarías ante esta situación?• ¿Cómo podrías comunicar tus sentimientos de manera efectiva?• ¿Qué soluciones propones?	

Caso 5: Tu compañero de trabajo lleva mucho tiempo con un alto estrés laboral ya que realiza horas extras. Te ha pedido ayuda para evitar un agotamiento laboral mayor.

- ¿Por qué crees que le ha sucedido?
- ¿Cómo reaccionarías ante esta situación?
- ¿Cómo podrías comunicar tus sentimientos de manera efectiva?
- ¿Qué soluciones propones?

Fuente: elaboración propia

Actividad 9 y 10.

Esta actividad consiste en que los participantes puedan experimentar de manera directa el voluntariado para poder ser conocedores de las diferentes situaciones y realidades de la sociedad pretendiendo fomentar la empatía y evitar prejuicios.

En primer lugar, se explicará la importancia del voluntariado social y cómo influye en la sociedad. Después, es necesario que los participantes se desplacen al comedor social que indiquen los profesionales.

Una vez allí, se explicarán las diversas tareas que se realizan. Se asignarán tres participantes por tarea, haciendo turnos rotatorios para que todos puedan estar en todas las tareas:

- Bienvenida y registro de asistencia.
- Preparación de los alimentos.
- Servir la comida.
- Limpieza.
- Interacción y apoyo emocional.

Para finalizar, los participantes deben escribir una breve reflexión sobre esta experiencia y describir cómo se han sentido involucrándose en actividades sociales.

Actividad 11.

Esta actividad consiste en comprender las diferentes perspectivas fomentando la colaboración, la comunicación, la resolución de conflictos y el trabajo en equipo.

Se realizarán tres grupos de cinco personas. Cada grupo tendrá un sobre de un color diferente, dentro de él habrá un caso práctico realista sobre una situación laboral en la que se debe generar empatía, por ejemplo, un conflicto entre dos compañeros de trabajo. Cada participante tendrá un rol diferente. Deben preparar un *role-playing* sobre la situación mostrando los diferentes sentimientos que pueden tener las diferentes personas expuestas en la situación.

Actividad 12.

Como última actividad del taller, se volverá a realizar de manera individual las preguntas introductorias de la actividad 1, para conocer si han aumentado los conocimientos sobre los temas que se han tratado:

- ¿Qué es el compañerismo?
- ¿Crees que eres una persona empática? ¿Por qué?
- ¿Crees que la empatía aumenta el éxito laboral? ¿Por qué?
- ¿Crees que es importante conocer cómo se sienten los compañeros de trabajo para reducir los conflictos en el puesto laboral? ¿Por qué?

Por último, se les proporcionará el cuestionario de satisfacción final para evaluar la dinámica del taller.

5.5 Recursos

RECURSOS HUMANOS	
<ul style="list-style-type: none"> • 2 educadores sociales 	
RECURSOS MATERIALES	
<i>MATERIALES FUNGIBLES</i>	<i>MATERIALES INVENTARIABLES</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Folios • Bolígrafos • Sobres de colores 	<ul style="list-style-type: none"> • Aula • Mesas • Sillas • Ordenador • Proyector

RECURSOS ESPACIALES

- El Observatorio de la Validación de Competencias (Observal) de la Universidad de Valladolid cederá sus espacios para llevar a cabo este taller.

Recursos divididos por actividades:

ACTIVIDAD	MATERIALES	ESPACIO
Actividad 1	Mesas, sillas, proyector, folios y bolígrafos	Aula de Observal
Actividad 2	Mesas, sillas, proyector, folios y bolígrafos	Aula de Observal
Actividad 3	Mesas, sillas, proyector, folios y bolígrafos	Aula de Observal
Actividad 4	Mesas, sillas, ficha, folios y bolígrafos	Aula de Observal
Actividad 5	Mesas, sillas, ficha, folios y bolígrafos	Aula de Observal
Actividad 6	Mesas, sillas, proyector, ficha, folios y bolígrafos	Aula de Observal
Actividad 7	Mesas, sillas, ficha, folios y bolígrafos	Aula de Observal
Actividad 8	Mesas, sillas, ficha, folios y bolígrafos	Aula de Observal
Actividad 9 y 10		Comedor social
Actividad 11	Mesas, sillas, sobres, folios y bolígrafos	Aula de Observal
Actividad 12	Mesas, sillas, proyector, folios y bolígrafos	Aula de Observal

5.6 Temporalización

El taller tiene una duración de 25 horas totales, por lo que obtienen 1 ECTS. 15 horas van a ser presenciales con seis sesiones de una duración de dos horas y media cada una. Cada sesión constará de dos actividades, haciendo un total de doce actividades. Las 10 horas restantes será trabajo individual que debe realizar cada persona a través de la extensión universitaria.

Las actividades constan de tres bloques temáticos que ayudarán a la consecución de los objetivos del taller:

- Bloque 1. Introducción: irá representado de color rojo en el cronograma
- Bloque 2: Autoconocimiento: irá representado de color azul en el cronograma
- Bloque 3: Casos prácticos: irá representado de color verde en el cronograma

A continuación, se presenta el cronograma del taller:

Sesiones Actividades	Sesión 1 07/10/2024	Sesión 2 08/10/2024	Sesión 3 09/10/2024	Sesión 4 10/10/2024	Sesión 5 11/10/2024	Sesión 6 12/10/2024
Actividad 1						
Actividad 2						
Actividad 3						
Actividad 4						
Actividad 5						
Actividad 6						
Actividad 7						
Actividad 8						
Actividad 9 y 10						
Actividad 11						
Actividad 12						

5.7 Evaluación

La evaluación es fundamental puesto que se valora el logro de objetivos y se comprueba la coherencia, también se observan los errores cometidos y se buscan las posibles soluciones para su realización. Se tendrán en cuenta dos tipos de evaluación: formativa y de satisfacción. Según Quintana (2018), la evaluación formativa es una herramienta para entender la dinámica del aula, pero también para facilitar que la toma de decisiones sea más concreta y responda de manera adecuada en los procesos educativos. Uno de los aspectos a destacar de esta evaluación es que incita a los destinatarios a participar de manera espontánea sintiendo seguridad en ellos mismos a la vez que fomenta la motivación de aprender. Según Barba-Martí et al. (2020), sostienen que la evaluación formativa promueve la adquisición de competencias en los participantes ya que se considera un elemento dinamizador dentro del aula permitiendo al profesional que la dirige ajustar la metodología y las actividades de manera adecuada. El profesional evaluará a los participantes de manera directa mediante la observación durante todas las actividades del taller a través de un registro de observación (Figura 11):

Figura 11: Registro de observación

	REGISTRO DE OBSERVACIÓN				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Participa de forma activa en la actividad.					
Entiende los diferentes contextos realizando de manera adecuada las actividades.					
Escucha y valora las propuestas del resto de compañeros.					
Aporta ideas relacionadas con el tema tratado.					
Sabe expresar su opinión sin minimizar la de los demás					
Observaciones					

Fuente: elaboración propia

En segundo lugar, se plantea una evaluación final, la cual hace referencia a la verificación de los objetivos y las actividades, es decir, para comprobar el nivel de logro los objetivos propuestos inicialmente y la satisfacción de cada destinatario. También se llevará a cabo una autoevaluación por parte de los profesionales.

Las personas participantes completarán un cuestionario del grado de satisfacción con el taller que han realizado (Figura 12):

Figura 12: Cuestionario de satisfacción

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN					
Debe marcar una X, siendo el 1 la puntuación más baja y 5 la más alta.					
	1	2	3	4	5
¿Consideras que has aprendido nuevos conceptos relacionados con la empatía en este taller?					
¿Consideras que eres más empático después de la realización del taller?					
¿Crees que son útiles las herramientas utilizadas en el taller para la vida cotidiana?					
¿Crees que el taller debe realizar alguna modificación? ¿Cuáles?					
¿Recomendarías este taller? ¿Por qué?					
Observaciones					

Fuente: elaboración propia

Los profesionales que han dirigido el taller deberán realizar una autoevaluación para poder sacar conclusiones de todo el proceso y modificar aspectos en caso de que sea necesario a través de un cuestionario (Figura 13):

Figura 13: Autoevaluación

	AUTOEVALUACIÓN				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Las actividades han sido motivadoras y atractivas					
Los tiempos establecidos para cada actividad han sido adecuados					
Se han transmitido correctamente los conceptos relacionados con la empatía					
Se ha conseguido mantener una relación entre las actividades, la empatía y el éxito laboral					
Se han cumplido con éxito los objetivos propuestos en el taller					
Observaciones					

Fuente: elaboración propia

6 Conclusiones

La empatía es un concepto que la mayoría de personas han escuchado alguna vez, pero a menudo no se le asigna la importancia que realmente tiene, quizás porque no se relaciona con su contribución con el desarrollo personal y profesional de una persona.

En este Trabajo de Fin de Grado de Educación Social se ha llevado a cabo un taller de iniciación al fomento de la empatía para obtener la microcredencial del compañerismo desde una perspectiva formativa, dentro de la educación permanente para personas que hayan obtenido el certificado de bachillerato, ciclo formativo de grado superior o grado universitario.

A lo largo del marco teórico se ha señalado la importancia de formar a personas con la competencia transversal del compañerismo puesto que no solo hay una mejora en las relaciones interpersonales, sino que también fomenta entornos de trabajo más comprensivos y colaborativos. Es esencial que la sociedad actual con las nuevas tecnologías no se haga egoísta y preste atención a los sentimientos de otras personas aportando apoyo mutuo en situaciones laborales cotidianas. Las actividades planteadas en el taller de iniciación a la empatía, abarcan diferentes bloques que, a lo largo de la investigación, se ha detectado necesario trabajarles para realizar una implementación adecuada en la vida cotidiana de las personas participantes.

En conclusión, es necesario que se continúe realizando investigaciones para la mejora del compañerismo y seguir promoviendo el aprendizaje a lo largo de la vida como herramienta esencial para desarrollar capacidades o habilidades teóricas o prácticas necesarias tanto en contextos formales, no formales como informales, considerando siempre que la educación es un derecho que todas las personas pueden disfrutar de él en cualquier momento de su vida.

6.1 Aportaciones y limitaciones

Este Trabajo de Fin de Grado para el fomento de la empatía a través de un taller para obtener la microcredencial del compañerismo no está exento de limitaciones, considerando que algunas de ellas son:

- **Requisitos de acceso:** este taller únicamente tiene como destinatarios a personas que hayan adquirido el EQF4, EQF5 o EQF6, es decir, bachillerato Ciclo Formativo de Grado Superior o Grado Universitario, por lo que limita a otras personas interesadas a realizar el taller.
- **Temporalización:** para la obtención de la microcredencial es necesario realizar 25 horas, 15 de ellas son presenciales en el taller, y las restantes es trabajo individual que

debe realizar cada persona. Cabe la posibilidad de que algunas personas no adquieran la competencia del compañerismo puesto que necesitan mayor tiempo para el afianzamiento de conocimientos.

- Evaluación a largo plazo: una vez que las personas destinatarias obtienen la microcredencial por una duración de tres años asegura que esa persona ha conseguido los requisitos necesarios para su obtención. Pero, al tener una validez de tres años no se conoce si se está haciendo buen uso de la microcredencial por lo que sería interesante poder realizar una evaluación a largo plazo.

6.2 Prospectiva y futuras líneas de intervención

Como futuras líneas de intervención, se podría plantear la idea de continuar los bloques temáticos con aspectos relacionados a la empatía, considerando vital abordar los beneficios de la empatía desde una perspectiva integral para el desarrollo personal, profesional y social de las personas como, por ejemplo:

- Inteligencia emocional en el ámbito laboral.
- Gestión emocional-laboral.
- Liderazgo empático.

7 Referencias bibliográficas

- Aponte, R. (2015). El taller como estrategia metodológica para estimular la investigación en el proceso de enseñanza-aprendizaje en la educación superior. *Boletín Redipe*. Vol 4, N°. 10, 2015, pp. 49-55.
- Arenas, C. A., y Jaramillo, N. (2018). Concepciones de la empatía a nivel general, psicológico y a partir de sus instrumentos de medición. *Revista Electrónica Psyconex*, 9, 1–10. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/330991>
- Barría, D. (2016). Empatía como emoción emergente en el proceso de enseñanza y aprendizaje. *Paideia Surcolombiana*, 21, 113–122. <https://doi.org/10.25054/01240307.1485>
- Cano, A. (2012). La metodología de taller en los procesos de educación popular. *Revista Latinoamericana de Metodología de las Ciencias Sociales*, 2 (2), 22-51. En Memoria Académica. Disponible en: http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.5653/pr.5653.pdf
- Carpintero, E., López, F., del Campo, A., Lázaro, S., Soriano, S. (2015). *Bienestar en Educación Primaria: Mejorando la vida personal y las relaciones con los demás*. Madrid: Pirámide.
- Carro, L. (2022). *Fundamentos proyecto HERMES: Competencias Transversales para el Desarrollo Humano (2022v2.5)* [Documento de trabajo]. Grupo de Investigación «Cualificaciones Profesionales, Empleabilidad y Emprendimiento Social». Universidad de Valladolid. <https://q-ese.uva.es>
- Comisión Europea, Dirección General de Educación, Juventud, Deporte y Cultura, (2009). *El Marco Europeo de Cualificaciones para el aprendizaje permanente (EQF-MEC)*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 2009. <https://data.europa.eu/doi/10.2766/14724>
- Díaz, G.A., Quintana, M.D. y Fierro, D.G. (2020). La competitividad como factor de crecimiento para las organizaciones. *INNOVA Research Journal*, 6 (1) pp. 145-161. <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1465>
- Diez Ros, Rocio. (2021). *El programa de Acción Tutorial de la Universidad de Alicante: nuevos retos en la atención al alumnado*. Instituto de Ciencias de la Educación (ICE) de la Universidad de Alicante.

- Europass. (2023, 3 de mayo.). *Launch of the European Learning Model*.
<https://europass.europa.eu/en/news/launch-european-learning-model>
- Fernández, A. (6 de mayo de 2021). ¿Qué son las competencias transversales? *Cursos Femxa*.
<https://www.cursosfemxa.es/blog/competencias-transversales>
- González de Rivera, J.L. (2005). Empatía y ecpatía. Órgano. *Avances en salud mental relacional*. Oficial de expresión de la Fundación OMIE. Vol. 4, Nº. 2.
- González, J.M y Wagenaar, R. (2003). *Tuning educational structures in Europe. Informa Final Fase Uno*. Universidad de Deusto y Universidad de Groningen
- Guzmán, F. (2012). El concepto de competencias. *Revista Iberoamericana De Educación*, 60, 6. <https://doi.org/10.35362/rie6041289>
- Investe Psicólogos. (2023, 28 de agosto). *La relevancia del autocuidado para mantener la salud mental en equilibrio*. <https://investe.es/blog/la-relevancia-del-autocuidado-para-mantener-la-salud-mental-en-equilibrio/>.
- Lora, H., Castilla, S. y Góez, M. (2020). La gestión por competencias como estrategia para el mejoramiento de la eficiencia la eficacia organizacional. *Revista Saber, Ciencia y Libertad*, 15, 83 – 94. <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2020v15n1.6291>
- Martín, M.G. (2018). *Escucha activa y empática*. Editorial Elearning.
- Martínez-Otero, V. (2011). La empatía en la educación: estudio de una muestra de alumnos universitarios. *Revista Electrónica De Psicología Iztacala*, 14(4). Recuperado a partir de <https://www.revistas.unam.mx/index.php/rep/article/view/28899/26855>
- Miranda de la Lama, M. y Daturi, D. (2021). La empatía y su trascendencia en la educación. *La Colmena*, (112), 51-62. <https://doi.org/10.36677/lacolmena.v0i112.15772>
- Muñoz, A. P., y Chaves, L. (2013). La empatía: ¿un concepto unívoco? *Katharsis*, 16, 123–146. <https://doi.org/10.25057/25005731.467>
- Muñoz, V.A., Figueroa, E.C. y Ortecho, Z.C. (2022). La evaluación formativa una oportunidad de mejora en los aprendizajes. *Tecnohumanismo*, 2(3), 305–326. <https://doi.org/10.53673/th.v2i3.168>
- Naciones Unidas. (2024). Objetivo 10: Reducir la desigualdad en y entre los países. *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/inequality/>

- Naciones Unidas. (2024). Objetivo 4: Educación de calidad. Objetivos de Desarrollo Sostenible. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/education/>
- Observatorio de la validación de las competencias profesionales (OBSERVAL) (2021). *Acreditación de competencias*. Consultado en junio de 2024. <https://www.observal.es/es/>
- ONU. (2024). *La ciencia de la empatía*. <https://www.unodc.org/unodc/es/listen-first/super-skills/empathy.html>
- Qualificalia. (2023, 16 de julio). *Marco de las competencias transversales*. <https://qualificalia.com/kb/marco/>
- Qualificalia. (2023, 3 de abril). *Competencias transversales*. <https://qualificalia.com/que-son-competencias-transversales/>
- Qualificalia (2023, 1 de marzo). *Plataforma HERMES: Catálogo de competencias*. <https://qualificalia.com/catalogo/>
- Qualificalia. (2024, 2 de febrero). *Empatía*. <https://qualificalia.com/kb/13-empatia/>
- Qualificalia. (2024, 26 de enero). *Apoyar al compañero*. <https://qualificalia.com/epimeteo/>
- Ramírez, S.A., Valdes, E.Y., Rosero, L.J., Villareal, N.J. y Vásquez, E.A. (2016). *Diseño y construcción inventario ERCA (Empatía, Relaciones Interpersonales y Comunicación Asertiva)*.
- Real Decreto 143/2021, de 9 de marzo, por el que se modifica el Real Decreto 1224/2009, de 17 de julio, de reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral (Boletín Oficial del Estado núm. 59, de 10 de marzo de 2021)
- Recomendación del Consejo, de 16 de junio de 2022, relativa a un enfoque europeo de las microcredenciales para el aprendizaje permanente y la empleabilidad. (Boletín Oficial del Estado, núm. 243, de 27 de junio de 2022)
- Recomendación del Consejo, de 22 de mayo de 2018, relativa a las competencias clave para el aprendizaje permanente (2018/C 189/01). Diario Oficial de la Unión Europea. [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0604\(01\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0604(01))
- Richaud, M.C. (2014). Algunos aportes sobre la importancia de la empatía y la prosocialidad en el desarrollo humano. *Revista Mexicana de Investigación en Psicología*. Vol. 6, No. 2, 171-176. <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/32920>

- Sepúlveda, M.E (2017). Las Competencias Transversales, base del Aprendizaje para Toda la Vida. *Portal Educativo de las Américas*. Organización de los Estados Americanos. Colombia. <https://recursos.educoas.org/publicaciones/las-competencias-transversales-base-del-aprendizaje-para-toda-la-vida>
- Spencer, L. M., y Spencer, P. S. M. (2008). *Competence at Work models for superior performance*. John Wiley & sons.
- UNESCO para el Aprendizaje a lo Largo de Toda la Vida. (s.f.). *Aprendizaje a lo largo de toda la vida-Nuestro enfoque*. UNESCO. <https://www.uil.unesco.org/es/unesco-instituto/mandato/aprendizaje-largo-de-vida>
- Universidad de Valladolid (2009). *Memoria Graduado/a en Educación Social*. [https://www.feyts.uva.es/sites/default/files/MemoriaEDUCACIONSOCIAL\(v5\).pdf](https://www.feyts.uva.es/sites/default/files/MemoriaEDUCACIONSOCIAL(v5).pdf)