

# Virtual Skill-Up

## GUÍA DE RETROALIMENTACIÓN

Una guía práctica que cubre **cómo** puedes obtener comentarios **qué** significan y **cómo** puedes usarlos para mejorar.

**Una forma amigable, divertida y flexible de practicar tus habilidades de comunicación... Virtual Skill-Up** da vida a un espacio inmersivo donde puedes practicar tus habilidades de comunicación y aumentar tu confianza. En la vida real, no siempre tienes la oportunidad de presionar pausa y comenzar de nuevo, pero en los escenarios de **Virtual Skill-Up** podrás practicar tantas veces como quieras hasta que te sientas listo para tu

entrevista, hablar en público o hacer un discurso.

Para ayudarte a identificar y comprender tus fortalezas y áreas de mejora, te enviaremos comentarios durante el proceso, tanto durante el escenario (a través de retroalimentación en vivo) como después (a través de nuestra pantalla de escenario y la tarjeta de retroalimentación). Estos comentarios serán personalizados para que puedas establecer objetivos y mejorar tu próximo rendimiento.

Esta guía de retroalimentación consiste de **2 partes**:

1. Comprendiendo Retroalimentación En Vivo
2. Comprendiendo Retroalimentación Detallada

# 1. COMPRENDIENDO RETROALIMENTACIÓN EN VIVO

**Retroalimentación en vivo** es la retroalimentación que recibirás durante un escenario (si la retroalimentación en vivo está activada). Podrás ver comentarios en vivo durante cualquier escenario que estés practicando. La captura de pantalla a continuación te da una buena idea de qué esperar de la retroalimentación en vivo (ver cuadro azul debajo).



Esto es lo que verás cuando ingreses a un

escenario con la retroalimentación en vivo activada.

 Promedio

 1

 90%

Ocultar

Te explicaremos lo que significa cada uno de estos indicadores a continuación.

Velocidad

 Promedio

Este indicador representa la velocidad. Te indica la velocidad a la que estás hablando - **Rápido, Medio o Lento.**

Si bien es mejor intentar permanecer en la categoría "promedio", recomendamos que varíes tu velocidad a lo largo de una sesión. Por ejemplo, si estás explicando algo complicado a tu audiencia, debes hablar despacio. Si quieres que tu audiencia se sienta emocionada, debes hablar rápido.

Si bien nuestra aplicación es muy inteligente, todavía tomará un tiempo escuchar y procesar lo que dices. Así que recuerda, habrá una **diferencia de 15 segundos** entre cuando hables y cuando este icono de velocidad se actualice para que coincida con tu rendimiento.

Seguridad



Este indicador representa **cuántas muletillas has usado**. Las muletillas son palabras y frases que usas para llenar momentos de silencio (potencialmente cuando no sabes qué decir después).

- Por ejemplo, las muletillas como **"Bueno"** a menudo se usan cuando estás reuniendo tus pensamientos:

*"Bueno ... creo que sería adecuado para el rol porque ..."*

- Otra muletilla común, "**Como**", se usa a menudo cuando algo no es exacto o si no está seguro de algo:

*"Tengo como ... muchas cosas en mi mente ..."*

Cuantas más muletillas uses, menos seguro sonarás. Entonces, el objetivo es que este número sea lo **más bajo posible**.

Si está utilizando la versión en español de la aplicación, las palabras que se contarán como muletillas son:

- *Ee*
- *Em*
- *Como*
- *O sea*
- *Mm*
- *Este*
- *En plan*
- *Diay*
- *Idiay*
- *Mae*
- *Oiga*
- *Pues*
- *Claro*
- *Ala*
- *Oye*
- *Cabal*
- *O sea*
- *Va*
- *Pues*
- *Wey*
- *Este*
- *Ay*
- *Asu*
- *Entonces*
- *O sea*
- *Mmm*
- *Ehh*
- *Y si*
- *Etc*
- *Tambien*
- *Como*
- *Es decir*
- *Bueno*
- *Pero*

## Contacto Visual

 90%

Este indicador representa **el nivel de contacto visual** que haces con tu audiencia. **Cuanto mayor sea el %, mejor.**

Para mejorar este %, debes asegurarte de hacer contacto visual con **cada sección** de la audiencia: **cada sección** estará representada por uno de los siguientes tipos de iconos de Ojos sobre las cabezas de los miembros de tu audiencia:



Este ícono de ojo cerrado significa que **aún no has hecho contacto visual** con el miembro o sección de la audiencia.



Este ícono de un ojo blanco abierto significa que has mirado antes al miembro de la audiencia pero que **actualmente no lo estás mirando**. Una vez que hayas hecho contacto visual, el ícono de Ojo abierto permanecerá durante el resto del escenario.



El icono de ojo abierto se volverá azul cuando **estés haciendo contacto visual** con el miembro de la audiencia o una sección de la audiencia.

*Para escenarios con **un** miembro de la audiencia (por ejemplo, una entrevista 1 a 1), **no** verás un icono de ojo encima de su cabeza. Aún verás el indicador de % de contacto visual en la parte superior de tu vista, que se basa únicamente en el*



*contacto visual que realizas con esa persona.*

## **Botón Mostrar / Ocultar**

Ocultar

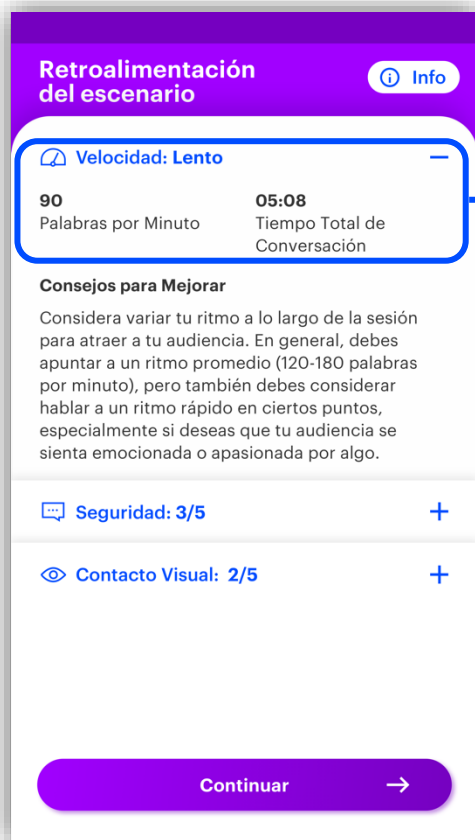
Mostrar

Al hacer clic en el botón "Ocultar" se **ocultarán todos los indicadores e íconos de la retroalimentación en vivo.** Te recomendamos que actives la retroalimentación en vivo al menos la primera vez que practiques para que puedas ver cómo te está yendo. **Puedes mostrar toda la retroalimentación en vivo** haciendo clic en este botón nuevamente.

## 2. ENTENDIENDO RETROALIMENTACIÓN DETALLADA

**Una vez que hayas completado un escenario,** se te mostrará tu retroalimentación del escenario en la aplicación y se enviará por correo electrónico una Tarjeta de retroalimentación, ambas con más detalles sobre cómo lo hiciste. Los comentarios proporcionados en la tarjeta de retroalimentación son una versión más detallada de la retroalimentación presentados en la pantalla Retroalimentación del escenario, por lo que siempre debes consultar la Tarjeta de retroalimentación para obtener más información. Esta guía te ayudará a comprender esta información detallada.

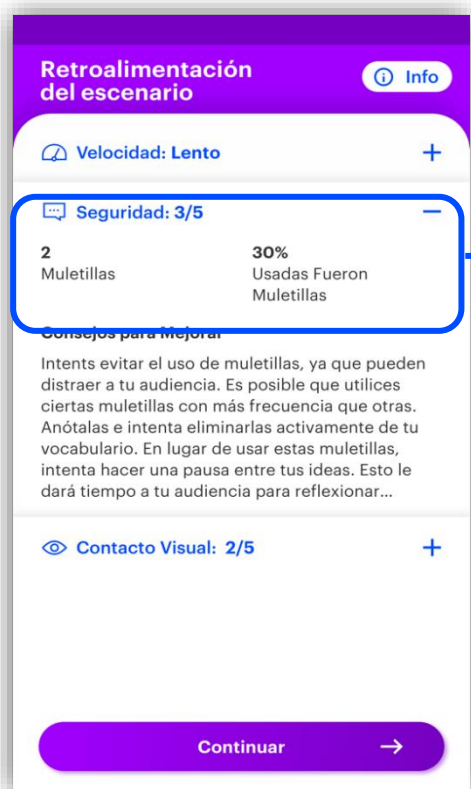
## 2.1 SCENARIO FEEDBACK



### Velocidad

Aquí, recibirás más información sobre tu **velocidad**. Esta es la velocidad a la que está hablando, ya sea **Rápido, Promedio o Lento**. Resolvemos esto contando cuántas palabras por minuto (ppm) dices.

- **Lento:** Menos de 120 PPM
- **Promedio:** 120-180 PPM
- **Rápido:** Más de 180 PPM



## Seguridad

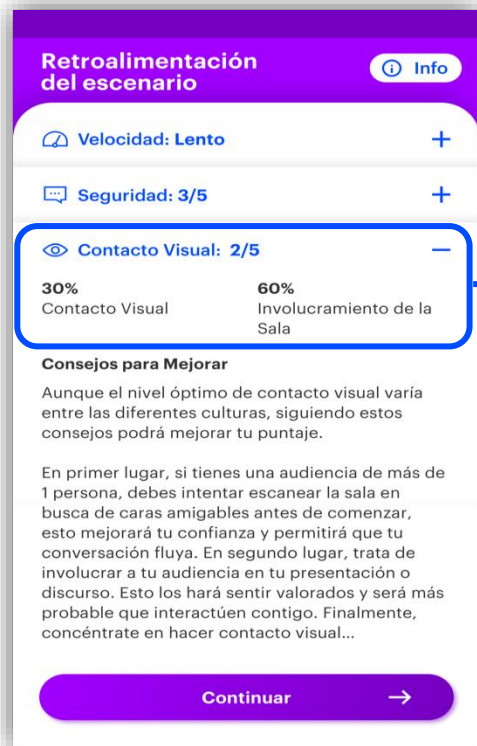
Aquí, se te dará un puntaje sobre 5 por lo seguro que te escuchas.

**Cuanto mayor sea el número, mejor será tu**

**puntaje.** Esta puntuación se calcula en función de la cantidad de muletillas que utilizaste (como un %

de todas las palabras que pronunciaste). ¡Cuántas menos muletillas, mejor!

- **1/5:** Más del 30% de las palabras son muletillas
- **2/5:** 16-30% de todas las palabras son muletillas
- **3/5:** 8-15% de todas las palabras son muletillas
- **4/5:** 4-7% de todas las palabras son muletillas
- **5/5:** 3% o menos de todas las palabras son muletillas



## Contacto Visual

Aquí, se te dará un puntaje sobre 5 por contacto visual. Para todos los escenarios (excepto para las entrevistas 1 a 1), esto se calculará en función de un promedio del porcentaje de contacto

visual que estás haciendo y si estás dividiendo tu atención por igual entre toda la audiencia (involucramiento de la sala)

- **1/5:** Menos de 55%
- **2/5:** 55-64%
- **3/5:** 65-74%
- **4/5:** 75-84%
- **5/5:** 85% y superior

Para mejorar tu puntaje, debes asegurarte de mantener el contacto visual con tu audiencia durante la mayor parte de la sesión y dividir tu contacto visual equitativamente entre los miembros/secciones de la audiencia.

En “**consejos para mejorar**”, recibirás consejos específicos sobre lo que puedes hacer para mejorar. Esta sección también te ayudará a establecer tus objetivos para futuras sesiones y mejorar tu rendimiento.

# 2.2 CARTA DE RETROALIMENTACIÓN

## ¿Cómo lo hice?

Virtual Skill-Up ofrece retroalimentación personalizada basada en tu rendimiento durante la sesión. Tus comentarios a continuación se dividen en tres partes: velocidad, seguridad y contacto visual. Si deseas comprender más acerca de tus comentarios, consulta nuestra Guía de Comentarios en [go.accenture.com/VSUfeedback](https://go.accenture.com/VSUfeedback).

Escenario  
Discurso Corto

Tiempo y Fecha  
10:30 UTC, 5 de mayo  
de 2020

Tiempo Total de Conversación  
8 minutos y 20 segundos

Nombre



Velocidad: **Rápido - 190 Palabras por Minuto**

Seguridad: **2/5**

Contacto Visual: **2/5**

### ¿Qué tan rápido hablé y varié mi ritmo durante la sesión?

En promedio, su ritmo se considera **rápido**. Un ritmo rápido es ideal para que su audiencia se sienta emocionada o si desea transmitir anticipación, pasión o urgencia. Sin embargo, es mejor limitar la frecuencia con la que habla rápido: escuchar a alguien que habla demasiado rápido durante mucho tiempo puede ser abrumador. Significa que la audiencia tiene que trabajar duro para entender lo que se está diciendo y las ideas pueden ser mal comunicadas. Hablar demasiado rápido continuamente también puede deberse al nerviosismo.



### La próxima vez...

Intente mezclar su ritmo: aunque es efectivo hablar rápido en ciertos puntos, puede intentar hablar más despacio cuando presenta una nueva idea o concepto.

Si habló rápido debido a los nervios, asegúrese de hacer una pausa después de cada oración; esto no solo le dará más tiempo para pensar, sino que también ayudará a su audiencia a seguir su discurso. En general, debe apuntar a un ritmo promedio (120-180 palabras por minuto).

### ¿Qué tan seguro soné durante la sesión?

• En total **18% de las palabras que se dijeron fueron muletillas**.

• Estás son tus **muletillas más usadas**:

**pero**   **en plan**

• Usted tuvo **10 pausas**, las cuales duraron más de 2 segundos. Las pausas, cuando se usan conscientemente, pueden ser efectivas para darle tiempo a la audiencia para entender lo que se ha dicho. Sin embargo, si se trata de pausas no deseadas, es posible que practicar ayude a eliminarlas.

### La próxima vez...

Muy bien por evitar usar muletillas, esto debería mejorar la seguridad con la que los demás lo escuchan. Para muchas personas, las muletillas son naturales y se necesita mucha práctica para evitar usarlas. La próxima vez, concéntrese en cómo hacer una pausa para obtener un efecto que puede ser útil en diferentes situaciones. En las entrevistas, hacer una pausa breve antes de responder una pregunta muestra al entrevistador que usted tiene el control y al mismo tiempo le da tiempo para pensar su respuesta. En presentaciones y pitches, la pausa enfatiza su idea y le da a la audiencia tiempo para pensar sobre lo que está sugiriendo.

### ¿Cuánto contacto visual hice durante la sesión?

• En general, hizo **contacto visual 40%** del tiempo. Tener contacto visual al 75% o más se considera bueno en la mayoría de las situaciones. Un contacto visual significativo lo ayudará a construir una relación con la audiencia y establecer una conexión con ellos, esto es una forma importante de mantenerlos involucrados.

En general, el nivel de **involucramiento de su audiencia fue de 20%**. Un alto nivel de involucramiento en la sala es importante, ya que es mejor que toda su audiencia se sienta incluida cuando está hablando.

### La próxima vez...

Aunque el nivel óptimo de contacto visual varía entre las diferentes culturas, siguiendo estos consejos podrá mejorar su puntaje.

En primer lugar, si tiene una audiencia de más de 1 persona, debe intentar escanear la sala en busca de caras amigables antes de comenzar, esto mejorará su confianza y permitirá que su conversación fluya. En segundo lugar, trate de involucrar a su audiencia en su presentación o discurso. Esto los hará sentir valorados y será más probable que interactúen con usted. Finalmente, concéntrese en hacer contacto visual, especialmente durante los momentos clave de tu discurso que más le importen.

## Tiempo para reflexionar

Recuerda, puedes practicar tantas veces como quieras hasta que te sientas seguro y listo para enfrentar este escenario en el mundo real.

### Mis fortalezas son

### Mis puntos a mejorar son

### Mis objetivos para la próxima sesión son

- 1.
- 2.
- 3.

Esta sección provee información sobre tu sesión, como del escenario completado, así como la fecha, hora y duración de la sesión.

Escenario  
Discurso Corto

Tiempo y Fecha  
10:30 UTC, 5 de mayo  
de 2020

Tiempo Total de Conversación  
8 minutos y 20 segundos

# Velocidad

Velocidad: **Rápido** - 190 Palabras por Minuto 

¿Qué tan rápido hablé y varié mi ritmo durante la sesión?

En promedio, su ritmo se considera **rápido**. Un ritmo rápido es ideal para que su audiencia se sienta emocionada o si desea transmitir anticipación, pasión o urgencia. Sin embargo, es mejor limitar la frecuencia con la que habla rápido: escuchar a alguien que habla demasiado rápido durante mucho tiempo puede ser abrumador. Significa que la audiencia tiene que trabajar duro para entender lo que se está diciendo y las ideas pueden ser mal comunicadas. Hablar demasiado rápido continuamente también puede deberse al nerviosismo.

Lento <120 ppm

Promedio 120-180 ppm

Rápido >180 ppm



Aquí vas a recibir más información sobre tu **Velocidad**. Esta es la velocidad a la que estás hablando, ya sea **rápido**, **promedio o lento**. Resolvemos esto contando cuántas palabras por minuto (PPM) dices.

- **Lento:** Menos de 120 PPM
- **Promedio:** 120-180 PPM
- **Rápido:** Más de 180 PPM



Idealmente, vas a querer quedar en la categoría de "promedio" (120-180 ppm). Sin embargo, también debes intentar variar tu velocidad a lo largo de la sesión. Por ejemplo, si le estas explicando algo complicado a tu audiencia, debes hablar despacio. Si quieres que tu audiencia se sienta emocionada, debes hablar rápido.

## Seguridad

Seguridad: 2/5



¿Qué tan seguro soné durante la sesión?

- En total **18%** de las palabras que se dijeron fueron muletillas.
- Estas son tus **muletillas más usadas**:

pero

en plan

- Usted tuvo **10 pausas**, las cuales duraron más de 2 segundos. Las pausas, cuando se usan conscientemente, pueden ser efectivas para darle tiempo a la audiencia para entender lo que se ha dicho. Sin embargo, si se trata de pausas no deseadas, es posible que practicar ayude a eliminarlas.

Aquí, vas a recibir un puntaje sobre 5 sobre qué tan seguro te escuchas. **Entre más alto el número, mejor tu puntaje.** Este puntaje es calculado en función del número de muletillas que usas (como % de todas las palabras que dices). ¡Entre menos muletillas mejor!

- **1/5:** Más del 30% del total de palabras son muletillas.
- **2/5:** 16-30% del total de palabras son muletillas.
- **3/5:** 8-15% del total de palabras son muletillas.
- **4/5:** 4-7% del total de palabras son muletillas.
- **5/5:** 3% o menos del total de palabras son muletillas.

Al usar menos muletillas, te escuchas más seguro (Ve a la **sección 1,**

**"Comprendiendo retroalimentación en vivo"** para mayor información sobre muletillas.

También verás cuáles fueron **tus muletillas más utilizadas** y cuántas veces te **detuviste durante más de 2 segundos**. Tu puntaje no se ve afectado por el número de pausas registradas. Esto se debe a que las pausas se pueden usar a propósito para crear ciertos efectos (por ejemplo, crear suspenso, enfatizar un punto, etc.) tanto como pueden ser el resultado de que alguien se olvide de qué decir en su discurso; dejamos que tu decidas qué significan tus pausas y sugieras como usarlas bien.

# Contacto Visual

Contacto Visual: 2/5



¿Cuánto contacto visual hice durante la sesión?

- En general, hizo **contacto visual 40%** del tiempo. Tener contacto visual al 75% o más se considera bueno en la mayoría de las situaciones. Un contacto visual significativo lo ayudará a construir una relación con la audiencia y establecer una conexión con ellos, esto es una forma importante de mantenerlos involucrados.

En general, el nivel de **involucramiento de su audiencia fue de 20%**. Un alto nivel de involucramiento en la sala es importante, ya que es mejor que toda su audiencia se sienta incluida cuando está hablando.

Aquí, se te dará un puntaje sobre 5 por contacto visual. Para todos los escenarios (excepto para las entrevistas 1 a 1), esto se calculará en función de un promedio del % de contacto visual que estás haciendo y si estás dividiendo tu atención por igual entre toda la audiencia (involucramiento de la sala).

- **1/5:** Menor a 55%
- **2/5:** 55-64%
- **3/5:** 65-74%
- **4/5:** 75-84%
- **5/5:** 85% y por encima

Para mejorar tu puntaje, debes asegurarte de mantener contacto visual con tu audiencia la mayor parte de la sesión y dividirlo de igual manera entre los miembros/secciones de la audiencia.

# Consejos para la Mejora Y la Autorreflexión

## La próxima vez...

Aunque el nivel óptimo de contacto visual varía entre las diferentes culturas, siguiendo estos consejos podrá mejorar su puntaje.

En primer lugar, si tiene una audiencia de más de 1 persona, debe intentar escanear la sala en busca de caras amigables antes de comenzar, esto mejorará su confianza y permitirá que su conversación fluya. En segundo lugar, trate de involucrar a su audiencia en su presentación o discurso. Esto los hará sentir valorados y será más probable que interactúen con usted. Finalmente, concéntrese en hacer contacto visual, especialmente durante los momentos clave de tu discurso que más le importen.

En **“La próxima vez”** vas a recibir consejos específicos de cómo puedes mejorar. Esta sección también te va a ayudar a fijar tus objetivos en la sección de **Tiempo para reflexionar**.

**Tiempo para reflexionar**  
*Recuerda, puedes practicar tantas veces como quieras hasta que te sientas seguro y listo para enfrentar este escenario en el mundo real.*

Mis fortalezas son	Mis puntos a mejorar son	Mis objetivos para la próxima sesión son
		1. 2. 3.

Mis fortalezas son

Mis puntos a mejorar son

Mis objetivos para la próxima sesión son

La sección de "**Tiempo para reflexionar**" representa una parte importante de tu aprendizaje. Según la retroalimentación que recibas, debes anotar tus fortalezas, aspectos a mejorar y 3 objetivos en los que trabajarás la próxima vez para que continúes mejorando y te conviertas en un mejor comunicador.