

UD 4: EMPRENDEDOR Y SOFT SKILLS

ECONOMÍA CON INMA



INMACULADA LUCIA



4.0. INTRODUCCIÓN

En esta unidad trabajaremos los siguientes saberes básicos:

ECE 4.A.1 El perfil de la persona emprendedora. Autoconfianza, autoconocimiento, empatía, perseverancia, iniciativa y resiliencia. Técnicas de diagnóstico de debilidades y fortalezas.

ECE.4.A.3. Comunicación, motivación, negociación y liderazgo. Habilidades sociales.

ECE.4.A.4. Gestión de emociones.

Relacionados según la orden que desarrolla el currículo con los siguientes criterios de evaluación:

- **Criterio de evaluación 1.1.** Adaptarse a entornos complejos y crear un proyecto personal original y generador de valor, partiendo de la valoración crítica sobre las propias aptitudes y las posibilidades creativas, haciendo hincapié en las fortalezas y debilidades y logrando progresivamente el control consciente de las emociones.
- **Criterio de evaluación 1.3** Gestionar de forma eficaz las emociones y destrezas personales, promoviendo y desarrollando actitudes creativas.
- **Criterio de evaluación 2.1.** Constituir equipos de trabajo basados en principios de equidad, coeducación e igualdad entre hombres y mujeres, actitud participativa y visualización de metas comunes, utilizando estrategias que faciliten la identificación y optimización de los recursos humanos necesarios que conduzcan a la consecución del reto propuesto.
- **Criterio de evaluación 2.2.** Poner en práctica habilidades sociales, de comunicación abierta, motivación, liderazgo y de cooperación e innovación ágil tanto de manera presencial como a distancia en distintos contextos de trabajo en equipo.

El objetivo de esta unidad es entender el concepto de emprendedor y ver las principales capacidades que ha de tener, diferenciando entre soft skills y hard skills.

Así mismo se trabajarán las soft skills, dividiéndolas en dos grandes grupos:

- Habilidades personales
- Habilidades Sociales

A través de dinámicas intentaremos trabajar cada una de las soft skills para acabar con un diagnóstico de las fortalezas y debilidades personal, o lo que es lo mismo una actividad de autoconocimiento.

4.1. EMPRENDER Y EMPRENDEDOR

En este apartado, hablaremos sobre qué se entiende por emprendimiento, qué capacidades innatas o adquiridas tienen los emprendedores y qué dimensiones o tipos de emprendimiento hay.

Emprender es empezar un proyecto y llevarlo a cabo. Cualquiera puede emprender si se tienen las ganas y la valentía suficiente.

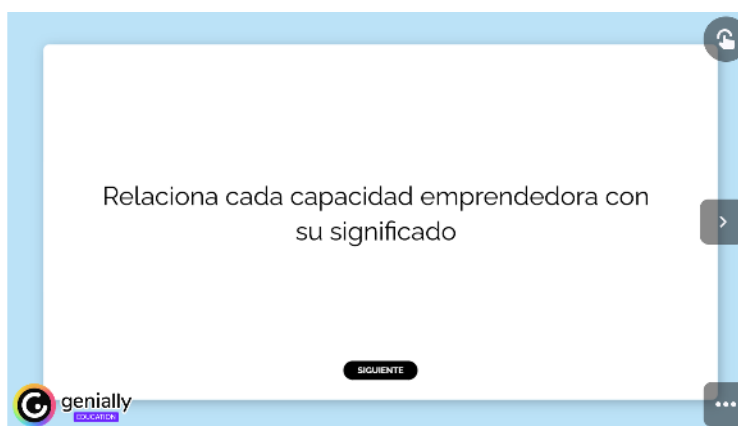


Existen una serie de **características** que definen a la persona emprendedora entre ellas la iniciativa, la creatividad, la constancia, o la paciencia, en la siguiente imágenes, pinchando sobre ella accederás al genially con la imagen interactiva donde puedes ver más sobre el significado de las capacidades, si pasas por encima de cada una de ellas:

CAPACIDADES EMPRENDEDORAS



Pinchando sobre la siguiente imagen accederás a un genially con un juego donde se deben emparejar las características con su significado, para ello debes hacer click sobre los puntos:



En la siguiente actividad se tiene que identificar las capacidades emprendedoras que aparecen en frases famosas y en un texto de un ejemplo de emprendimiento:

[Link de la Actividad.](#)

Una vez que sabemos identificar las capacidades emprendedoras, vamos a hacer una diana de capacidades personal, que nos permitirá acercarnos al autoconcepto, y nos servirá como punto de partida para trabajar las soft skills, para realizarla colorearemos cada uno de los segmentos de la diana con la percepción que tenemos de nosotros mismos.

[LINK A LA PLANTILLA DE LA DIANA DE HABILIDADES](#)

TIPOS DE EMPRENDIMIENTO

Existen distintos tipos de emprendimiento que se van a dividir en cuatro grupos:

- Emprendimiento Cultural
- Emprendimiento participativo
- Emprendimiento social
- Emprendimiento empresarial

Pinchando en la siguiente imagen, accederás al genially de los tipos de emprendimiento, donde se explica cada tipo pasando por encima de cada imagen en el genially:

TIPOS DE EMPRENDIMIENTO



Siempre solemos asociar a un emprendedor con un empresario pero son conceptos diferentes, un emprendedor es el que empieza un proyecto a partir de una idea y un empresario el que dirige una empresa

El siguiente vídeo resume el apartado:



Realiza la siguiente tarea:

[Link de la Actividad.](#)

4.2. HARD SKILLS Y SOFT SKILLS

En el apartado anterior hemos hablado de las capacidades emprendedoras, estas capacidades emprendedoras es lo que se conoce como **soft skills**, o habilidades no-cognitivas que permiten el conocimiento y relación con los demás y con uno mismo, la resolución eficiente y creativa de problemas, reconocer y manejarse a nivel emocional, plantearse objetivos y planificarse para conseguirlos, etc.

Además de las soft Skills podemos hablar también de las **Hard Skills** que son las habilidades cognitivas como el conocimiento adquirido o la experiencia conseguida al realizar una tarea.

En la siguiente imagen vemos una tabla comparativa de las Hard and Soft Skills:



En el mercado laboral actual o para emprender, tanto las hard skills como las soft skills son importantes:

1. Las **hard skills** son esenciales para realizar las tareas técnicas de un trabajo.
2. Las **soft skills** son cada vez más valoradas por las empresas, ya que contribuyen a crear un entorno laboral más productivo y armonioso.

Es importante que desarrollar ambos tipos de habilidades para tener éxito en la carrera profesional. Las hard skills darán la base técnica necesaria, mientras que las soft skills ayudarán a destacar y a adaptarse mejor a diferentes entornos de trabajo.

Una persona con excelentes habilidades técnicas pero poca capacidad de comunicación o trabajo en equipo puede encontrar dificultades en su desarrollo profesional. Del mismo modo, alguien con grandes habilidades interpersonales pero sin los conocimientos técnicos necesarios tampoco podrá desempeñar adecuadamente su trabajo.

En la siguiente imagen del **foro Económico mundial** podemos ver las capacidades más demandadas en el ámbito laboral del 2023 y como vemos las 5 primeras se corresponden con soft skills:



DIMENSIONES DEL EMPRENDIMIENTO

Cuando se habla de formar en el emprendimiento, se habla de enseñar competencias emprendedoras y estas competencias o soft skills se pueden visualizar desde tres perspectivas o dimensiones:

- **Dimensión personal del emprendimiento:** se enfocaría en las habilidades de la persona y en los proyectos personales que esta persona es capaz de llevar a cabo, como el proyecto de vida. Para ello es necesario adquirir las siguientes capacidades:

Autonomía personal y responsabilidad, capacidad de autocrítica, Adaptabilidad y Flexibilidad, Seguridad y confianza en uno mismo.

- **Dimensión social del emprendimiento,** se van a llevar a cabo proyectos que contribuyan a mejorar nuestra sociedad, mejorando la calidad de vida y el bienestar común. Para ello es necesario adquirir las siguientes capacidades:

Cooperación, trabajo en equipo, empatía, solidaridad...

- **Dimensión empresarial del emprendimiento,** llevando a cabo proyectos que creen riqueza, las capacidades emprendedoras que se deben adquirir son:

Iniciativa personal, Creatividad, Resiliencia, Innovación, Eficiencia,...

En los siguientes apartados trabajaremos cada una de estas dimensiones, por medio de dinámicas y de forma práctica, aunque las agruparemos en dos grupos:

Habilidades personales y Habilidades sociales, siendo las primeras las que no dependen de la interacción con los demás y las segundas las que dependen de dicha relación.

El siguiente vídeo resume el apartado:



Realiza la siguiente tarea:

[Link de la Actividad.](#)

4.3. HABILIDADES PERSONALES

Las **habilidades personales** son las capacidades o competencias que no dependen de la interrelación con los demás (Habilidades sociales), sino que dependen de nosotros mismos.

Entre las habilidades personales se encuentran:

AUTONOMÍA PERSONAL Y RESPONSABILIDAD

La **autonomía personal** se refiere a la capacidad de una persona para tomar sus propias decisiones y actuar de forma independiente. Esto implica:

- Tomar decisiones por uno mismo
- Resolver problemas sin depender constantemente de otros
- Gestionar el tiempo y las tareas de forma eficiente
- Desarrollar un pensamiento crítico y propio



Ser responsable significa asumir las consecuencias de nuestras acciones y cumplir con nuestros compromisos. Esto incluye:

- Cumplir con las obligaciones y tareas asignadas
- Asumir las consecuencias de nuestras decisiones
- Generar confianza y cumplir con lo prometido
- Cuidar de uno mismo y de los demás



La autonomía y la responsabilidad **están estrechamente relacionadas** y se refuerzan mutuamente:

- La autonomía nos permite tomar decisiones, mientras que la responsabilidad nos hace asumir las consecuencias de esas decisiones.
- Ser responsable fomenta la confianza de los demás en nuestra capacidad para ser autónomos.
- La autonomía nos permite asumir responsabilidades de manera voluntaria y consciente.
- Ambas cualidades son fundamentales para el desarrollo personal y el éxito en la vida adulta.

En la empresa, la autonomía personal y la responsabilidad son capacidades muy positivas por los siguientes motivos:

- **Toma de decisiones eficiente:** Ser autónomo significa ser capaz de tomar decisiones sin supervisión constante, lo que permite la delegación de tareas con su consecuente asunción de responsabilidad. Esto agiliza los procesos y reduce la carga de trabajo de los supervisores.
- **Innovación y creatividad:** Las personas que tienen autonomía suelen arriesgar y aportar ideas nuevas a la empresa. Esta libertad fomenta la creatividad y puede llevar a soluciones innovadoras para problemas existentes.
- **Mayor productividad:** Los empleados autónomos tienden a ser más eficientes en la gestión de su tiempo y recursos, lo que se traduce en una mayor productividad.
- **Desarrollo profesional:** La autonomía permite a los empleados crecer profesionalmente al enfrentarse a nuevos desafíos y aprender de sus propias experiencias.
- **Flexibilidad y adaptabilidad:** Los trabajadores autónomos suelen ser más flexibles y adaptables a los cambios, lo cual es crucial en el dinámico entorno empresarial actual.
- **Resolución proactiva de problemas:** La autonomía fomenta la iniciativa para identificar y resolver problemas antes de que se conviertan en issues mayores.
- **Satisfacción laboral:** Los empleados que gozan de autonomía suelen sentirse más valorados y satisfechos en su trabajo, lo que puede reducir la rotación de personal.
- **Cultura de responsabilidad:** Fomentar la autonomía contribuye a crear una cultura empresarial basada en la responsabilidad individual y colectiva, lo que beneficia a toda la organización.

Realiza este formulario para reflexionar sobre tu nivel de autonomía y responsabilidad:

[LINK AL FORMULARIO](#)

CAPACIDAD DE AUTOCRÍTICA

La **capacidad de autocrítica** es la habilidad de reconocer nuestros errores, aprender de ellos y buscar maneras de mejorar.

Es una habilidad personal fundamental que implica:

- Evaluar objetivamente nuestras propias acciones, decisiones y resultados
- Reconocer tanto nuestras fortalezas como nuestras debilidades
- Identificar áreas de mejora en nuestro desempeño
- Aceptar y aprender de nuestros errores
- Buscar activamente retroalimentación constructiva, es decir la opinión de los demás sobre mis acciones como punto de mejora



Esta habilidad es crucial para el crecimiento personal y profesional, ya que nos permite:

- Mejorar continuamente nuestras habilidades y conocimientos
- Tomar decisiones más informadas y efectivas
- Desarrollar una mayor autoconciencia
- Adaptarnos mejor a nuevas situaciones y desafíos

ACTIVIDAD: DIARIO DE REFLEXIÓN SEMANAL

Durante las próximas cuatro semanas, escribe en un diario al final de cada semana. Reflexiona sobre tus logros, desafíos y áreas de mejora. Responde a las siguientes preguntas:

- ¿Qué hice bien esta semana?
- ¿Qué podría haber hecho mejor?
- ¿Qué aprendí de mis errores?
- ¿Qué haré diferente la próxima semana?

La capacidad de autocrítica es valorada en el entorno empresarial y laboral por varias razones:

- Mejora el desempeño: Permite identificar áreas de mejora y trabajar en ellas.
- Fomenta la innovación: Al reconocer limitaciones, se buscan nuevas soluciones y enfoques.
- Fortalece el liderazgo: Los líderes autocríticos son más empáticos y efectivos en la gestión de equipos.
- Facilita la adaptación: En un entorno cambiante, la autocrítica ayuda a ajustarse rápidamente a nuevas situaciones.
- Mejora la comunicación: Promueve la apertura al feedback y la escucha activa.

En la siguiente actividad tienes un texto sobre la capacidad de autocrítica, para que el alumnado responda a varias preguntas y reflexione sobre esta habilidad:

LINK A LA ACTIVIDAD

El siguiente formulario tiene un test para evaluar tu capacidad de autocrítica:

[LINK AL FORMULARIO](#)

ADAPTABILIDAD Y FLEXIBILIDAD

La **capacidad de adaptabilidad y flexibilidad** es la habilidad de ajustarse y responder de manera positiva a los cambios y situaciones nuevas o inesperadas.

Son habilidades cruciales en el mundo actual, caracterizado por cambios rápidos y constantes. Estas habilidades implican:

- Capacidad para ajustarse a nuevas situaciones y entornos
- Disposición para cambiar planes o métodos cuando sea necesario
- Apertura a nuevas ideas y formas de hacer las cosas
- Resiliencia o capacidad de hacer frente a los desafíos y obstáculos



Ser adaptable y flexible te permite:

- Afrontar mejor los cambios inesperados
 - Aprovechar nuevas oportunidades
 - Resolver problemas de manera creativa
 - Trabajar eficazmente en diversos entornos y con diferentes personas
-

En el entorno empresarial actual, caracterizado por su volatilidad y rápida evolución, la adaptabilidad y flexibilidad son cruciales por varias razones:

- Permiten a las empresas responder rápidamente a cambios en el mercado
 - Fomentan la innovación y la creatividad, lo que permite no quedarse atrás en el mercado.
 - Facilitan la implementación de nuevas tecnologías y procesos, mejorando la productividad y la eficiencia
-

La siguiente actividad muestra una historia de adaptabilidad y flexibilidad ante los cambios, lee el texto y responde a las preguntas:

[LINK A LA ACTIVIDAD](#)

La siguiente actividad parte de una situación empresarial inicial y plantea cambios repentinos para que el alumnado plantee soluciones:

[LINK A LA ACTIVIDAD](#)

SEGURIDAD Y CONFIANZA EN UNO MISMO

La **seguridad y confianza en uno mismo** es la capacidad de creer en nuestras propias habilidades, decisiones y potencial.

Estas habilidades implican:

- Reconocer nuestras fortalezas y debilidades
- Aceptarnos tal como somos
- Enfrentar desafíos con una actitud positiva
- Expresar nuestras opiniones y necesidades de manera asertiva
- Tomar decisiones basadas en nuestros valores y convicciones

HABILIDADES PERSONALES

CAPACIDAD DE SEGURIDAD Y CONFIANZA EN UNO MISMO

La seguridad y confianza en uno mismo es la capacidad de creer en nuestras propias habilidades, decisiones y potencial.



 <p>RECONOCER NUESTRAS FORTALEZAS Y DEBILIDADES</p>	 <p>ACEPTARNOS TAL COMO SOMOS</p>	 <p>ENFRENTAR DESAFÍOS CON UNA ACTITUD POSITIVA</p>	 <p>EXPRESAR NUESTRAS OPINIONES Y NECESIDADES DE MANERA ASERTIVA</p>	 <p>TOMAR DECISIONES BASADAS EN NUESTROS VALORES Y CONVICCIONES</p>
--	--	--	--	--

Desarrollar esta habilidad es crucial para el éxito personal y profesional, ya que nos permite:

- Asumir riesgos calculados
 - Perseverar ante los obstáculos
 - Comunicarnos de manera efectiva
 - Liderar proyectos y equipos
 - Aprovechar oportunidades
-

ACTIVIDAD:

En la siguiente actividad se te pide que visualices dos vídeos cortos y que respondas a unas preguntas en ellos se busca que entiendas la relación entre las posturas abiertas o de poder y la seguridad y confianza en uno mismo:

LINK A LA ACTIVIDAD

Para trabajar esta habilidad se pueden realizar las siguientes actividades:

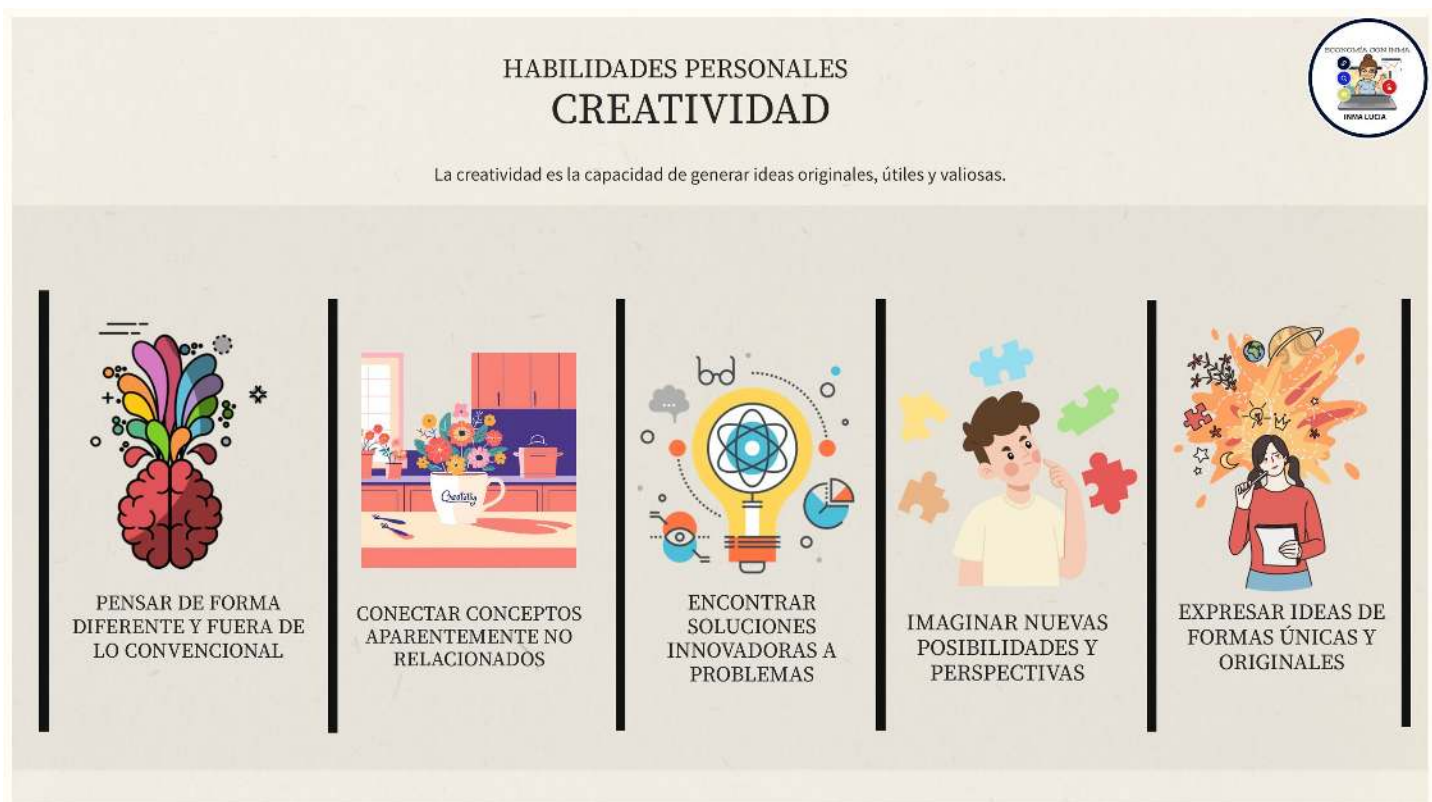
LINK A LAS ACTIVIDADES

CREATIVIDAD

La **creatividad** es la capacidad de generar ideas originales, útiles y valiosas.

Esta habilidad implica:

- Expresar ideas de formas únicas y originales
- Pensar de forma diferente y fuera de lo convencional
- Conectar conceptos aparentemente no relacionados
- Encontrar soluciones innovadoras a problemas
- Imaginar nuevas posibilidades y perspectivas



La creatividad es fundamental en el emprendimiento porque permite:

- Identificar oportunidades de negocio únicas
- Desarrollar productos y servicios innovadores
- Resolver problemas de manera eficiente y original
- Adaptarse a cambios en el mercado
- Destacar frente a la competencia

ACTIVIDADES PARA FOMENTAR LA CREATIVIDAD

[LINK A LAS ACTIVIDADES](#)

TECNICA DE CREATIVIDAD SCAMPER

La técnica SCAMPER es una herramienta de creatividad que utiliza una serie de preguntas para estimular la generación de ideas. SCAMPER es un acrónimo que representa siete operaciones:

Sustituir: qué elementos de tu producto o servicio puedes sustituir.
Combinar: con qué podemos combinar tu idea para generar algo mejorado.
Adaptar: cómo se puede adaptar mi producto o servicio
Magnificar/Modificar: cómo se puede aumentar o modificar
Ponerle otros usos: darle otros usos o aplicaciones.
Eliminar/minimizar: qué podemos eliminar del producto.
Reordenar o invertir: se puede invertir alguna de las partes o el total.

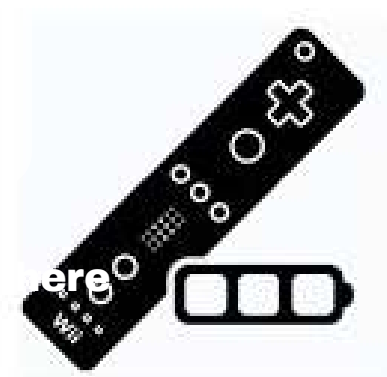
Cada letra sugiere una acción para aplicar a un producto, servicio o idea existente con el fin de crear algo nuevo o mejorado.

Visualiza el siguiente vídeo:

Reto: ¿Cómo podríamos crear una videoconsola para toda la familia?

Sustituyendo los mandos con muchos botones por otros más intuitivos

C
A
M
P
E
R



ACTIVIDAD UTILIZANDO LA TÉCNICA SCAMPER

[LINK A LA ACTIVIDAD](#)

INICIATIVA PERSONAL

La **iniciativa personal** es la capacidad de actuar proactivamente, es decir de manera anticipada y buscando el cambio, para hacer que las cosas sucedan en vez de simplemente reaccionar a las situaciones, se actúa sin necesidad de que alguien nos lo pida o nos presione.

Esta habilidad Implica:

- Identificar oportunidades y actuar sobre ellas
- Tomar decisiones y asumir responsabilidades
- Proponer ideas y soluciones
- Ser autónomo en la realización de tareas
- Anticiparse a los problemas y buscar soluciones



La iniciativa personal es fundamental en el emprendimiento porque:

- Permite identificar y aprovechar oportunidades de negocio
- Fomenta la innovación y la mejora continua
- Ayuda a superar obstáculos y resolver problemas
- Impulsa el crecimiento personal y profesional

ACTIVIDADES PARA FOMENTAR LA INICIATIVA PERSONAL

Realiza la siguiente actividad que consiste en leer una situación relacionada con la iniciativa personal y responder a unas preguntas:

[LINK A LA ACTIVIDAD](#)

Las siguientes actividades fomentan la iniciativa personal, pues proponen llevar a cabo proyectos a partir de problemas, se trabajarán sobre ellas en próximas unidades

[LINK A LAS ACTIVIDADES](#)

4.4. HABILIDADES SOCIALES

Las **habilidades sociales** son las capacidades o competencias que dependen de la interrelación con los demás (Habilidades sociales), es decir son necesarias para interactuar, comunicarse y colaborar de forma efectiva con otros.

Habilidades como la **capacidad de escuchar (escucha activa)** o ser **capaces de expresarse con claridad y de forma asertiva y persuasiva**, facilitan una **comunicación efectiva** que puede ser importante a lo largo de nuestra vida para resolver conflictos y colaborar con éxito en proyectos.

Conseguir trabajar de forma cooperativa, a través del **trabajo en equipo, la empatía y la organización** es importante para trabajar en cualquier organización.

Saber motivar e inspirar a los compañeros son las claves de un **liderazgo efectivo**

Entre las habilidades sociales comentadas nos vamos a centrar en las siguientes, pincha sobre cada una de ellas para saber más y trabajarlas:

COMUNICACIÓN EFECTIVA, ESCUCHA ACTIVA Y ASERTIVIDAD

La comunicación efectiva, la escucha activa y la asertividad son habilidades fundamentales para las relaciones interpersonales y el desarrollo personal. Estas tres habilidades están estrechamente relacionadas y se complementan entre sí para lograr una comunicación más eficaz y respetuosa.

Vamos a analizarlas una a una, para posteriormente trabajar para mejorarlas:

La comunicación efectiva es el proceso de transmitir un mensaje de manera clara, precisa y comprensible, asegurando que el receptor entienda exactamente lo que el emisor intenta comunicar. Sus características principales son:

- **Claridad en el mensaje**, es decir explícito y sin ambigüedades, para ello se debe:
 - Utilizar un lenguaje sencillo y familiar para el receptor
 - Evitar lenguaje excesivamente técnico o términos complejos innecesarios
 - Estructurar las ideas de manera lógica y ordenada
 - Proporcionar ejemplos o analogías cuando sea necesario para ilustrar conceptos
- **Información concisa y completa**, es decir transmitiendo la información esencial sin rodeos innecesarios, para ello se debe:
 - Ir directamente al punto principal del mensaje
 - Eliminar información redundante o irrelevante
 - Incluir todos los detalles necesarios para la comprensión
 - Anticipar y responder posibles preguntas del receptor
- **Interés para el receptor**, captando su atención, para ello se debe:
 - Adaptar el contenido a las necesidades e intereses del receptor
 - Explicar por qué la información es importante o beneficiosa para ellos
 - Utilizar un tono y estilo apropiados para mantener la atención
 - Relacionar el mensaje con el contexto o experiencias del receptor
- **Fácil comprensión**, es decir que se entienda la información sin hacer un esfuerzo excesivo, para ello se debe:
 - Utilizar frases cortas y directas
 - Emplear un vocabulario adecuado al nivel de conocimiento del receptor
 - Organizar la información de manera lógica y coherente
 - Usar recursos visuales o auditivos cuando sea apropiado para reforzar el mensaje



HABILIDADES SOCIALES

COMUNICACIÓN EFECTIVA

Transmitir un mensaje de manera clara, precisa y comprensible, asegurando que el receptor entienda exactamente lo que el emisor intenta comunicar



CLARIDAD EN EL MENSAJE



INFORMACIÓN CONCISA Y COMPLETA



QUE GENERE INTERÉS EN EL RECEPTOR



FÁCIL COMPRENSIÓN

En el mundo laboral o empresarial, la comunicación efectiva permite:

- Presentar proyectos e ideas a clientes o inversores
- Coordinar equipos de trabajo
- Negociar con proveedores o socios comerciales

Pongamos por ejemplo, Un director de marketing que logra explicar de manera clara y convincente una nueva estrategia publicitaria a su equipo, logrando que todos comprendan sus roles y objetivos.

ESCUCHA ACTIVA

La escucha activa es una habilidad que implica prestar total atención al interlocutor, comprendiendo no solo sus palabras, sino también sus emociones e intenciones. Algunos elementos clave de la escucha activa son:

- **Atención plena al hablante**, es decir concentrarse completamente en el interlocutor, dejando de lado distracciones y pensamientos propios, para ello se debe:
 - Enfocarse totalmente en las palabras, el tono y el lenguaje corporal del hablante
 - Evitar distracciones como dispositivos electrónicos o pensamientos irrelevantes
 - Mantener contacto visual para demostrar interés y compromiso
- **Empatía y comprensión**, para conectar emocionalmente con el hablante, esto implica:
 - Ponerse en el lugar del otro, intentando entender sus emociones y perspectivas
 - Suspender juicios y opiniones personales durante la escucha
 - Responder con compasión y entendimiento
- **Paciencia para no interrumpir**, es decir permitir que la persona se exprese completamente, esto implica:
 - Evitar interrumpir, incluso si se cree saber lo que dirá el interlocutor
 - Respetar el ritmo y la forma de expresión del hablante
 - Esperar el momento adecuado para intervenir o hacer preguntas
- **Capacidad de hacer preguntas relevantes**, para demostrar interés e intentar entender mejor y profundizar en la comprensión, lo que implica:
 - Formular preguntas abiertas que inviten a elaborar más el mensaje
 - Buscar aclaraciones sobre puntos confusos o ambiguos
 - Utilizar preguntas para obtener más información y entender mejor el contexto
- **Uso de lenguaje corporal apropiado**, para demostrar atención y compromiso, para ello se debe:
 - Mantener contacto visual cómodo y constante
 - Orientar el cuerpo hacia el hablante
 - Utilizar gestos y expresiones faciales que muestren interés y comprensión
 - Asentir ocasionalmente para indicar que se está siguiendo la conversación



En el ámbito laboral y empresarial, la escucha activa es esencial para:

- Entender las necesidades de los clientes
- Resolver conflictos entre empleados
- Mejorar la satisfacción del equipo de trabajo

Ejemplo: Un representante de servicio al cliente que escucha atentamente las quejas de un cliente insatisfecho, comprende su frustración y logra encontrar una solución satisfactoria.

ASERTIVIDAD

La asertividad es la capacidad de expresar pensamientos, sentimientos y necesidades de manera clara, directa y respetuosa, sin agredir ni ser agredido. Características de la comunicación asertiva:

- **Expresión honesta de opiniones y emociones**, que implica comunicar de manera abierta y sincera lo que uno piensa y siente. Incluyendo:
 - Expresar pensamientos y sentimientos de forma clara y directa
 - Utilizar frases en primera persona, como «Yo pienso...» o «Yo siento...»
 - Ser auténtico y coherente entre lo que se dice y lo que se siente
 - Evitar la manipulación o el uso de indirectas
- **Respeto por los derechos propios y ajenos**, habiendo un equilibrio entre ellos, lo que significa:
 - Reconocer y hacer valer los propios derechos sin pisotear los de otros
 - Escuchar y considerar las opiniones y necesidades de los demás
 - Buscar soluciones que beneficien a todas las partes involucradas
 - Evitar comportamientos agresivos o pasivos
- **Establecimiento de límites saludables**, lo que implica:
 - Saber decir «no» cuando es necesario, sin sentirse culpable
 - Comunicar claramente las propias expectativas y necesidades
 - Defender el espacio personal y emocional de manera respetuosa
 - Negociar acuerdos que respeten los límites de todas las partes
- **Búsqueda de soluciones equilibradas**, es decir resolver conflictos de manera constructiva, para ello se debe:
 - Abordar los problemas de manera objetiva y sin ataques personales
 - Proponer alternativas y estar abierto a diferentes perspectivas
 - Buscar compromisos que satisfagan en lo posible a todas las partes
 - Utilizar técnicas de negociación para llegar a acuerdos mutuamente beneficiosos



En el mundo laboral o empresarial, la asertividad permite:

- Liderar equipos de trabajo
- Negociar contratos y acuerdos
- Manejar situaciones de conflicto

Ejemplo: Un empleado que expresa de manera respetuosa su desacuerdo con una decisión de su jefe, proponiendo alternativas y argumentando su posición de manera constructiva.

En el siguiente documento tienes una ficha con 5 dinámicas para trabajar estas capacidades en clase:

[LINK A LAS ACTIVIDADES](#)

EMPATÍA

La empatía es la capacidad de ponerse en el lugar de otra persona, entender sus pensamientos, sentimientos y experiencias.

Las principales características que definen la empatía son:

1. **Capacidad de escucha activa:** Las personas empáticas saben escuchar atentamente, prestando plena atención a lo que otros dicen sin interrumpir y mostrando gran interés.
2. **Comprensión emocional:** Implica la habilidad de reconocer, entender y compartir los sentimientos y emociones de los demás, incluso cuando no se expresan verbalmente.
3. **Perspectiva:** Es la capacidad de ponerse en el lugar del otro, ver las cosas desde su punto de vista y entender sus pensamientos y experiencias.
4. **Ausencia de juicios:** Las personas empáticas intentan no juzgar a los demás, lo que les permite comprender mejor las situaciones y entender diferentes perspectivas.
5. **Disposición para ayudar:** La empatía suele ir acompañada de una tendencia a ser generoso y estar dispuesto a ayudar a quienes lo necesitan



En el **contexto empresarial**, implica comprender las necesidades, deseos y desafíos de clientes, trabajadores y demás colaboradores de la empresa.

Por ser estas capacidades, soft skills necesarias en el mundo empresarial vamos a analizar cómo la empatía es muy importante en este ámbito:

La empatía es necesaria en:

- **Las Relaciones con los clientes:** Permite entender mejor las necesidades de los clientes y ofrecer productos o servicios que realmente les satisfagan.
- **Liderazgo:** Los líderes empáticos pueden conectar mejor con sus equipos, motivarlos y crear un ambiente de trabajo positivo.
- **Innovación:** Comprender profundamente los problemas de los usuarios puede llevar a soluciones innovadoras y adaptadas a éstos.
- **Trabajo en equipo:** Fomenta la colaboración y mejora la comunicación entre los miembros del equipo.
- **Resolución de conflictos:** Ayuda a entender diferentes perspectivas y encontrar soluciones que beneficien a todas las partes

Ejemplos de empresas que han sido empáticas:

1. **Airbnb:** Los fundadores empatizaron con viajeros que buscaban experiencias auténticas y alojamiento asequible, creando una plataforma revolucionaria.
2. **Apple:** La empresa prioriza la empatía en su proceso de diseño, creando productos intuitivos y centrados en el usuario, como el iPhone.
3. **Heineken:** En su campaña «Worlds Apart», la marca utilizó la empatía para conectar personas con opiniones opuestas, generando un gran impacto viral.



La siguiente actividad permite trabajar la empatía desde el punto de vista empresarial, partiendo de las necesidades de los clientes. En la primera actividad realizaremos el mapa de empatía de determinados perfiles de clientes y en la segunda actividad, buscaremos un bien o servicio que se ajuste a esas necesidades.

[LINK A LA ACTIVIDAD](#)

TRABAJO EN EQUIPO

El trabajo en equipo es la unión de dos o más personas que se organizan para trabajar en cooperación con el fin de alcanzar un objetivo común.

Va más allá de simplemente dividir tareas; implica una verdadera colaboración donde los miembros del equipo unen sus habilidades, conocimientos y esfuerzos para lograr mejores resultados de los que podrían conseguir individualmente, es decir crean **sinergias**.

Las principales características del trabajo en equipo incluyen:



- **Objetivos comunes y definidos**, es decir los miembros del equipo deben tener una comprensión clara y compartida de las metas a alcanzar. Cuando todos conocen perfectamente los objetivos y el plazo para lograrlos, es más fácil que se trabaje de manera coordinada y eficiente hacia un propósito común.
- **Comunicación efectiva**, es decir una comunicación clara, abierta y constante. Los miembros del equipo deben poder expresar sus ideas, opiniones y preocupaciones de manera libre y respetuosa. La buena comunicación facilita la coordinación de tareas, la resolución de problemas y la toma de decisiones.
- **Complementariedad de habilidades**, cada integrante debe estar dispuesto a colaborar con los demás, aportando sus fortalezas y habilidades para el beneficio colectivo. Así las debilidades de una persona se pueden compensar con las fortalezas de otra. Esta colaboración implica compartir conocimientos, recursos y esfuerzos para lograr los objetivos del equipo.
- **Confianza mutua**, es decir los integrantes se deben sentir cómodos compartiendo ideas, asumiendo riesgos y sabiendo que se van a apoyar mutuamente.
- **Responsabilidad compartida**, es decir que todos los miembros del equipo asumen conjuntamente el compromiso de alcanzar los objetivos comunes.
- **Liderazgo efectivo**, es decir un liderazgo que guíe, motive y coordine los esfuerzos del grupo. El líder debe ser capaz de inspirar, resolver conflictos y mantener al equipo enfocado en los objetivos. Un buen liderazgo fomenta la participación de todos los miembros y aprovecha las fortalezas individuales.
- **Resolución conjunta de problemas**, Esto implica analizar situaciones desde diferentes perspectivas, generar soluciones creativas y tomar decisiones de forma colaborativa.
- **Compromiso con el equipo**, todos deben estar comprometidos con el logro de los objetivos comunes y asumir la responsabilidad por los resultados del grupo. Este compromiso se refleja en la dedicación, el esfuerzo y la disposición para hacer lo necesario para alcanzar el éxito colectivo.

También podemos hablar de las 5 «c» del trabajo en equipo:



- Comunicación
- Coordinación
- Complementariedad
- Confianza
- Compromiso

El trabajo en equipo es muy importante en las empresas actuales, ya que:

- **Aumenta la productividad:** Los equipos bien coordinados pueden lograr más en menos tiempo.
- **Fomenta la innovación:** La diversidad de perspectivas en un equipo puede generar ideas más creativas y soluciones innovadoras.
- **Mejora el ambiente laboral:** La colaboración efectiva crea un ambiente de trabajo más positivo y motivador.
- **Resolución eficiente de problemas:** Los equipos pueden abordar desafíos complejos de manera más efectiva que de forma individual.
- **Desarrollo de habilidades:** El trabajo en equipo permite a los empleados aprender unos de otros y desarrollar nuevas competencias.

Empresas que suelen aplicar con éxito el trabajo en equipo podrían ser:

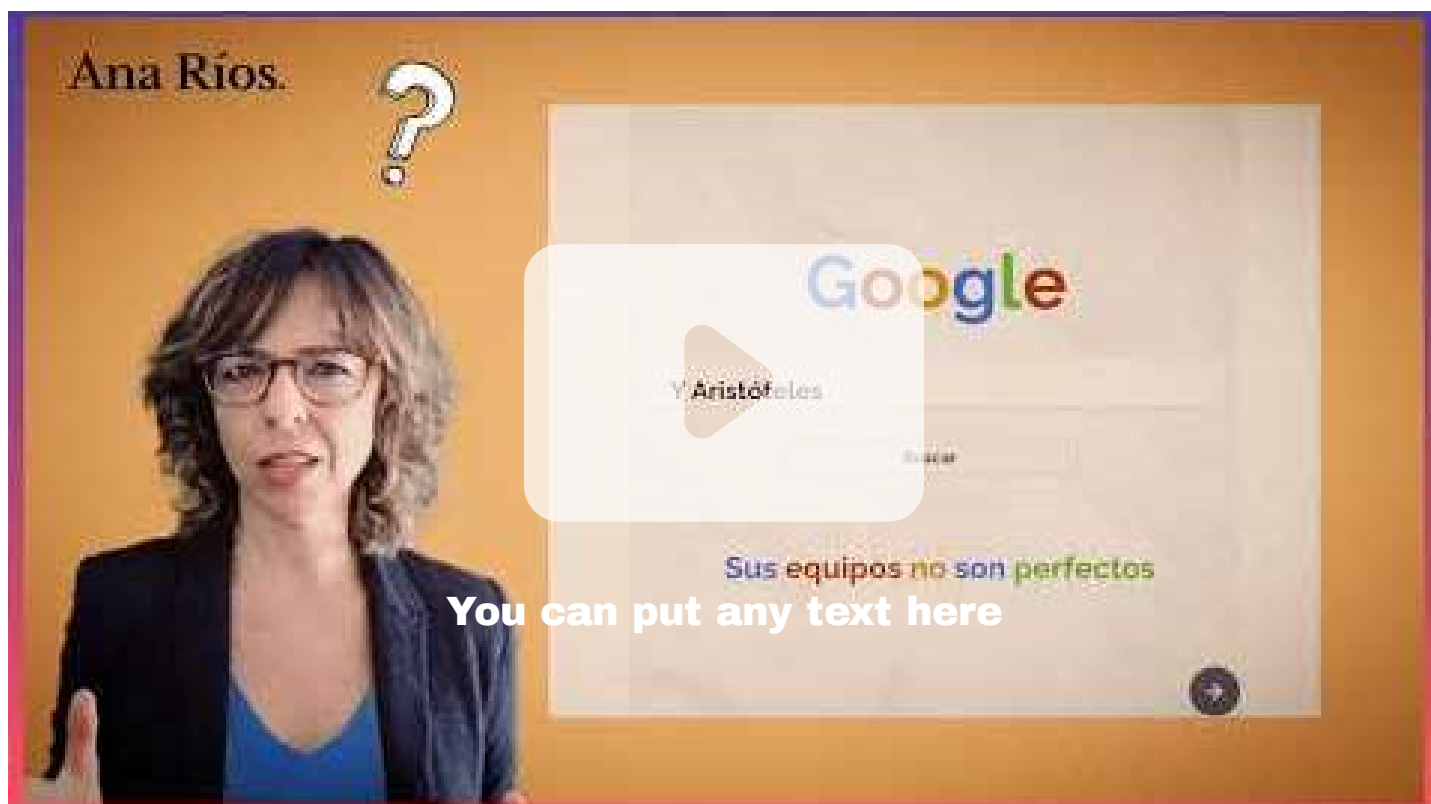
Ejemplos de trabajo en equipo en empresas

Cirque du Soleil: Demuestra cómo la colaboración entre artistas de diferentes disciplinas puede crear espectáculos extraordinarios.



Google: Implementó el «Proyecto Aristóteles» para estudiar y mejorar la dinámica de sus equipos, lo que llevó a un aumento en la productividad y la innovación. Llamó al proyecto con este nombre por la famosa cita de Aristóteles: «El todo es mayor que la suma de sus partes».

Puedes ver el siguiente vídeo a partir del minuto 2:29.



Una dinámica clásica para fomentar el trabajo en equipo es la dinámica de la torre de Espaguetis:

[LINK A LA ACTIVIDAD](#)

GESTIÓN DE CONFLICTOS

Esta habilidad se refiere a la capacidad de manejar y resolver desacuerdos o situaciones tensas de manera efectiva y constructiva

Las principales características de la Gestión de conflictos son:

- Implica escucha activa y comprensión de diferentes perspectivas
- Requiere comunicación efectiva y asertividad
- Involucra la capacidad de mantener la calma en situaciones estresantes
- Se basa en la búsqueda de soluciones que beneficien a todas las partes

Características y competencias que ya hemos analizado en apartados anteriores.



En el entorno de trabajo y en el mundo empresarial pueden surgir conflictos por diferentes motivos, es por ello que saber gestionar conflictos es importante, entre las ventajas que tiene están:

- **Mejora el clima laboral:** Ayudando a mantener un ambiente de trabajo positivo y colaborativo.
 - **Aumenta la productividad:** Al resolver problemas rápidamente, se evitan retrasos y pérdidas de eficiencia.
 - **Fomenta la innovación:** El manejo adecuado de diferentes opiniones puede llevar a nuevas ideas y soluciones creativas.
 - **Retención de talento:** Un ambiente donde los conflictos se manejan de forma profesional contribuye a la satisfacción de los empleados, y ello repercute en la continuidad y retención en la empresa de dichos empleados.
-

Distintos ejemplos de conflictos en la empresa pueden ser:

- Dos departamentos que tienen desacuerdos sobre la asignación de recursos para un proyecto.
 - Dos empleados, no se ponen de acuerdo sobre la distribución de tareas en un proyecto importante.
 - Conflictos con proveedores sobre los términos de un contrato.
-

PROBLEMA DE AGENCIA:

La empresa al tener distintos agentes o stakeholders que intervienen en la empresa y que se relacionan con ella debe intentar llegar a acuerdos para que consensuar objetivos donde todos los agentes implicados estén de acuerdo.

El problema de agencia o de conflicto de objetivos o intereses se da porque en la empresa cada grupo de agente puede tener intereses diferentes y que choquen con los objetivos de otros colectivos.

Por ejemplo los trabajadores quieren ganar el mayor salario posible y tener tiempo libre, este objetivo puede chocar con el objetivo de maximización de beneficios o minimización de costes, por lo que trabajadores y empresa deberán llegar a acuerdos.

En la siguiente imagen se pueden los objetivos que persiguen los distintos agentes que intervienen en la empresa:



En el siguiente archivo se tiene una actividad para trabajar la resolución de conflictos:

[LINK A LA ACTIVIDAD](#)

NEGOCIACIÓN EFECTIVA

Esta habilidad se refiere a la capacidad de llegar a acuerdos beneficiosos para todas las partes involucradas, utilizando estrategias de comunicación y persuasión

Las principales características de una negociación efectiva son:

- Preparación y conocimiento: Investigar a fondo el tema y a la otra parte antes de negociar.
- Comunicación clara: Expresar ideas y demandas de manera precisa y asertiva.
- Escucha activa: Comprender realmente las necesidades e intereses de la otra parte.
- Empatía: Ponerse en el lugar del otro para entender su perspectiva.
- Flexibilidad: Estar dispuesto a cambiar la posición inicial para llegar a un acuerdo.
- Creatividad: Generar opciones y soluciones innovadoras.
- Paciencia: No precipitarse en la toma de decisiones.

Características y competencias que ya hemos analizado en apartados anteriores.



En el entorno de trabajo y en el mundo empresarial, es necesario negociar y llegar a acuerdos, bien para resolver los conflictos, como vimos en el apartado anterior, bien para conseguir acuerdos beneficiosos con los diferentes agentes con los que se tiene relación. Aquí están algunos ejemplos de negociaciones que se dan en las empresas:

- Acuerdos con proveedores: Negociar precios, plazos de entrega y condiciones de pago.
- Ventas: Cerrar tratos con clientes, ofreciendo soluciones que satisfagan sus necesidades.
- Gestión de recursos humanos: Negociar salarios, beneficios y condiciones laborales.
- Fusiones y adquisiciones: Establecer términos y condiciones en procesos de integración empresarial.
- Resolución de conflictos: Mediar entre departamentos o empleados para resolver desacuerdos.

En el siguiente archivo tienes una dinámica basada en el dilema del prisionero:

[LINK A LA ACTIVIDAD](#)
