

Contenido

Introducción	15
Capítulo 1.	
El desarrollo emprendedor en el contexto de las habilidades blandas	17
La capacidad emprendedora y las habilidades blandas	18
Estudios relacionados	24
Otros factores de apoyo derivados de las competencias blandas.....	27
Las habilidades blandas	32
El capital humano en la sociedad contemporánea.....	36
Apreciaciones en torno a las habilidades blandas.....	39
Capítulo 2.	
Las habilidades blandas de mayor impacto en el proceso Emprendedor.....	41
Las competencias profesionales	43
Formación, capacitación y entrenamiento	45
El trato justo y el respeto	48
Las habilidades interpersonales y sociales.....	50
La comunicación.....	52
El liderazgo.....	54
El trabajo en equipo.....	57
La flexibilidad	59
Asertividad	62
La resiliencia.....	65
El manejo de conflictos.....	68
Competencias cognitivas.....	71

Capítulo 3.	
Instrumentos y herramientas para el diagnóstico y evaluación de habilidades blandas emprendedoras.....	75
Fase1:	78
Fase 2:	80
Fase 3:	99
Fase 4:	100
CAPÍTULO 4.	
Estrategias emprendedoras a partir de las habilidades blandas	103
Generalidades.....	103
Taller 1: “Liderando el cambio con inteligencia emocional”	105
Taller 2: “Resolviendo y negociando”	111
Taller 3: “Empatía y trabajo en equipo”	114
Taller 4: “Comunícate”	116
Evaluando los talleres	119
¿Y el servicio al cliente?	121
Capacidad a través del PNL.....	128
Los 10 mandamientos del servicio al cliente.....	126
Referencias	129
Apéndice 1.	137

Índice de tablas

Tabla 1. Necesidades de las habilidades blandas	34
Tabla 2. habilidades a tener en cuenta	40
Tabla 3. Preguntas del emprendedor.	40
Tabla 4. Los tipos de conflicto en la organización	69
Tabla 5. Tipos de inteligencias	72
Tabla 6. Metodologías para la medición de competencias o habilidades	77
Tabla 7. Niveles y cargos participantes en proceso de evaluación de habilidades blandas	80
Tabla 8. Ejemplo de rubrica de evaluación de habilidades blandas para un cargo gerencial o ejecutivo	82
Tabla 9. Ejemplo formulario para evaluación de habilidades blandas en nivel gerencial o ejecutivo	89

Índice de figuras

Figura 1. La capacidad emprendedora	21
Figura 2. Incógnitas a resolver por el empresario	23
Figura 3. Formación blanda	23
Figura 4. Marca personal	31
Figura 5. Las habilidades blandas	33
Figura 6. Competencias socioemocionales factor de éxito laboral.	38
Figura 7. Principales competencias gerenciales dentro de las habilidades blandas	42
Figura 8. Clases de competencias profesionales generales.....	44
Figura 9. Medida de las zonas de distancia social.....	51
Figura 10. Tareas principales de un líder	56
Figura 11. Tipos de flexibilidad	61
Figura 12. 8 Principios del líder asertivo	64
Figura 13. Características del líder resiliente.....	66
Figura 14. Etapas para el abordaje de los conflictos desde el liderazgo	70
Figura 15. Fases en la evaluación de habilidades blandas	78
Figura 16. Soft Skills	103
Figura 17. Liderazgo	106
Figura 18. Negociación	112
Figura 19. Empatía	114
Figura 20. Comunicación	116
Figura 21. Objetivos productivos	122
Figura 22. La PNL	123