

Capítulo 1

# Actitud emprendedora

# Contenido

1. Introducción
2. Conocimientos y capacidad de emprendimiento
3. Habilidades
4. Resumen

## 1. Introducción

En España, cada año hay miles de personas que inician una arriesgada aventura empresarial para crear su propio negocio. Esto lleva aparejado una serie de desafíos personales y retos que deben ser enfrentados, sin olvidar los riesgos y desembolsos monetarios que entraña el comienzo de cualquier actividad empresarial.

No obstante son muchos los negocios que tienen éxito y reportan importantes ganancias a sus propietarios, por no hablar de la satisfacción que genera el aprendizaje, el crecimiento personal y la consolidación de un sueño.

Sin duda uno de los aspectos más importantes de los que depende el éxito de un negocio es la actitud de su propietario; deben ser personas innovadoras, positivas y con una gran capacidad de aprendizaje. Al conjunto de capacidades, actitudes y habilidades del emprendedor se le denomina **actitud emprendedora**.

Una vez que se descubran todas esas capacidades, se descubrirá el **potencial emprendedor** con el que realmente se cuenta, y este permitirá identificar y valorar las ideas de negocio.

## 2. Conocimientos y capacidad de emprendimiento

Indudablemente uno de los pilares sobre los que se sustenta el desarrollo económico de un país es la iniciativa emprendedora, cuyo propósito fundamental es generar riqueza y bienestar social.

En los tiempos actuales, con un entorno cada vez más globalizado y competitivo los mercados cada vez se encuentran más saturados, es por eso que antes de comenzar este arriesgado viaje se hace necesaria una **evaluación de las capacidades y conocimientos** que deben presentar los emprendedores.

Según Luis Puchol: “Para convertirte en tu propio jefe son imprescindibles cinco cosas: una idea realista; ciertas cualidades específicas; un capital inicial; una disposición a trabajar sin descanso en todo momento, especialmente

en la etapa inicial, y una formación, al menos básica, en finanzas, contabilidad, marketing, ventas, recursos humanos, etc.”.

Tal y como apunta Puchol, para gestionar adecuadamente un negocio el emprendedor debe disponer de un amplio abanico de conocimientos. No se trata de tener unos conocimientos amplios sobre todos estos campos, sino de poseer nociones generales sobre cada uno de ellos.

### 2.1. Conocimientos técnicos

Especialmente en el ámbito de las microempresas, suele ser común que el propio jefe del negocio trabaje codo con codo con los demás empleados, sobre todo en los comienzos de la empresa. Es por ello que el emprendedor necesitará conocer los procedimientos necesarios para fabricar el producto u ofrecer el servicio.

### 2.2. Conocimientos tecnológicos

Nos encontramos en la era de la comunicación, actualmente es casi imprescindible para un negocio contar con elementos tecnológicos, estos permiten al empresario mejorar sustancialmente la gestión empresarial.

En los últimos años ha habido un notable incremento de *e-commerce*, y las nuevas tecnologías han jugado un papel muy importante en el desarrollo de este tipo de modelo de negocio.



#### Definición

---

##### ***E-commerce***

El *e-commerce* se conoce también como comercio electrónico, consiste en comprar o vender productos o servicios usando las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

---

### 2.3. Conocimientos de gestión de recursos humanos

Uno de los elementos más importantes en una empresa es el **capital humano**. El emprendedor debe conocer cuál es el perfil que debe tener cada candidato para que se adapte lo mejor posible al puesto de trabajo a desempeñar.

Además debe hacer una valoración de cada persona y tener claro cuál es el capital humano del que se quiere rodear.

### 2.4. Conocimientos del mercado

Es conveniente que el emprendedor tenga conocimientos sobre el mercado donde desarrollará su actividad comercial, esto le facilitará hacer un primer análisis del entorno empresarial.

Los agentes del entorno empresarial son:

- **Microentorno:** clientes, proveedores, competidores, intermediarios, banca, etc.
- **Macroentorno:** comprende el entorno político, económico, cultural, tecnológico, demográfico, etc.

## 3. Habilidades

Las habilidades son el conjunto de **capacidades, destrezas y conocimientos** que debe poseer un emprendedor para realizar las actividades propias del desarrollo de un negocio. Estas habilidades marcarán la diferencia entre el éxito y el fracaso empresarial.

### 3.1. Habilidades sociales en el trato con el cliente

A través de la comunicación, el vendedor y el cliente se ponen en contacto para transmitirse información mutuamente, es por eso que la comunicación cobra especial relevancia en el proceso de venta.

Para que la comunicación fluya de manera correcta, es necesario que el vendedor desarrolle una serie de aptitudes, entre las que se encuentran la asertividad, la empatía y la escucha activa.



### Definición

---

#### **Comunicación**

Se puede definir como el proceso bidireccional en el que dos o más personas intercambian información mediante el uso del lenguaje.

---

#### **Asertividad**

La asertividad es una habilidad que se encuentra a medio camino entre la agresividad y la pasividad. **Un individuo asertivo es capaz de manifestar sus opiniones, sentimientos y deseos de una manera amable, franca, directa y adecuada.**

Las personas asertivas saben pedir, negarse, y son flexibles en las negociaciones para conseguir lo que quieren, respetando siempre los derechos del otro.



*La asertividad mejora las relaciones sociales.*

Esta habilidad no es una cualidad innata de las personas, sino que es una destreza que se puede mejorar día a día.

El comportamiento asertivo proporciona al individuo una serie de beneficios, entre ellos cabe destacar el **aumento de la autoestima, la mejora de la posición social y la mejora de las relaciones con el cliente.**

## Empatía

La empatía es la capacidad de las personas para ponerse en el lugar del otro y entender sus emociones. Esta habilidad resulta imprescindible para el emprendedor, ya que **para comprender a los clientes es preciso conocer y entender sus sentimientos.**



### Importante

---

El individuo asertivo defiende sus ideas y sentimientos. El individuo empático comprende los sentimientos e ideas de los demás.

---

Al igual que la asertividad, todas las personas tienen este don, aunque algunas lo tienen más desarrollado que otras. No obstante la empatía es una habilidad que se puede perfeccionar.

El principal obstáculo para el perfeccionamiento de la empatía es estar excesivamente pendientes de uno mismo, de esta forma no podrá ponerse en el lugar del otro y jamás se desarrollará por completo esta habilidad.

## Escucha activa

Otra de las cualidades básicas con las que debe contar un emprendedor es **saber escuchar**, esta es la única forma de comprender cuáles son las necesidades de los clientes.



*No se trata de que los demás hablen más alto, sino de ser capaz de prestar atención.*

La escucha activa consiste en escuchar al interlocutor sin distracciones, poniendo toda la atención en el diálogo para entender claramente lo que está comunicando.

Se debe tener en cuenta que la comunicación es un proceso recíproco, por tanto para escuchar activamente hay que intervenir en el diálogo, de esta forma se demostrará al interlocutor que se está escuchando y que realmente interesa lo que está contando.



### Actividades

---

1. Busque información sobre las diferentes técnicas que se aplican para ejercer la asertividad.
  2. Señale por qué la escucha activa es una habilidad deseable en el emprendedor.
- 

### 3.2. Habilidades directivas y estilo de dirección

Las habilidades directivas son el conjunto de **facultades y destrezas** que poseen los gerentes o directivos de la empresa, o cualquier mando intermedio

que tenga trabajadores a su cargo, y que caracterizan las relaciones jerárquicas en la organización.

Se pueden dividir en tres grupos, **habilidades técnicas, habilidades humanas y habilidades estratégicas**. Se pasa a desarrollarlas más ampliamente a continuación.

- **Habilidades técnicas:** son las habilidades relacionadas con la propia experiencia y formación de la gerencia. Esta debe dirigir la empresa controlando todos los aspectos relacionados con las actividades, tareas y procesos que se llevan a cabo en el seno de la organización.
- **Habilidades humanas:** habilidades sociales de las que dispone la gerencia para relacionarse con todos los miembros de la organización.
- **Habilidades estratégicas:** quizás sea una de las habilidades más importantes del directivo; se centra en las destrezas que tienen los gerentes para tomar decisiones a medio y largo plazo que influyen directamente en el rumbo de la organización.



*Los directivos deben ser buenos comunicadores.*



## Aplicación práctica

---

**Carlos y Mario son dos emprendedores que se han asociado para abrir una empresa textil en Málaga. En principio serán los dos únicos empleados que tendrá la empresa, y comercializarán sus productos a nivel provincial. No obstante, las expectativas del negocio son buenas y esperan que en un plazo de dos años se haya cuadruplicado la plantilla y su oferta se pueda dirigir a todo el territorio nacional. ¿Cuáles son las habilidades que deben presentar estos dos emprendedores?**

### SOLUCIÓN

**Habilidades técnicas:** los propietarios del negocio adquirirán en un principio habilidades relacionadas con las tareas y procesos que se llevarán a cabo en el seno de la empresa.

**Habilidades humanas:** necesitarán relacionar una serie de habilidades que permitan establecer relaciones entre los socios, y en un futuro, relaciones con los demás miembros de la organización.

**Habilidades estratégicas:** para alcanzar los objetivos propuestos y hacer frente a las posibles desviaciones que vayan surgiendo a lo largo del tiempo, es importante que ambos socios desarrollen habilidades estratégicas, ya que estas son las que influyen directamente en el rumbo de la organización.

---

Según la psicóloga Laura Mateo Catalán, *community y content manager* de Campus y Empresa, las principales habilidades con las que debe contar un directivo son las siguientes:

1. **Solución de problemas:** los directivos de la empresa y demás cargos intermedios deberán estar capacitados para la resolución de conflictos, por tanto deberán conocer los procesos y estrategias para la optimización de soluciones.
2. **Toma de decisiones:** es una actividad que realizan los directivos constantemente, por tanto deben ser hábiles en este campo.
3. **Habilidades sociales e interpersonales:** este tipo de habilidades son fundamentales para que los equipos de trabajo realicen sus tareas de

forma eficaz, favoreciendo el desarrollo de fuertes vínculos entre sus integrantes.

4. **Capacidad para afrontar cambios:** los mercados en los que se desenvuelven las empresas presentan entornos cambiantes, esa es la razón por la que los directivos deben tomar decisiones con prontitud para adaptarse a dichos cambios.
5. **Autoconfianza y autoconocimiento:** los directivos deben conocer sus límites y fortalezas y realizar las acciones necesarias para mejorarlas.
6. **Asertividad:** como se apuntó anteriormente, la asertividad es una destreza que permite a los individuos expresarse de forma adecuada. Es esencial que los directivos de la empresa cuenten con esta habilidad, ya que les permitirá afrontar mejor las negociaciones.
7. **Capacidad para delegar:** el trabajo en equipo es un requerimiento esencial para que las organizaciones alcancen sus objetivos. Un buen líder debe conocer cómo repartir de forma óptima las tareas entre los integrantes de su equipo.
8. **Orientación al desempeño:** todos los equipos de trabajo deben conocer cuáles son los objetivos de la empresa. Es función de los directivos trasladar a los equipos de trabajo unos objetivos claros y concisos.
9. **Confianza:** para que todos los miembros de la organización crean en los métodos de trabajo, es necesario implicar a los empleados, clientes, proveedores, etc.; en los proyectos empresariales.
10. **Liderazgo:** es el conjunto de habilidades directivas que posee un individuo para influir directamente sobre el comportamiento de las personas, consiguiendo que todo el equipo de trabajo actúe en consonancia con los objetivos empresariales.

Cyril Levicki, en su libro *El gen del liderazgo* (1998), propuso la existencia de siete tipos de líderes.

1. Líderes carismáticos: solo consiguen tomar decisiones con prontitud cuándo la situación es óptima. En situaciones críticas tienen a perder mucho tiempo en planificación.
2. Líderes de inteligencia superior: solo consiguen resultados óptimos en las organizaciones en las que el capital humano se compone de personal altamente cualificado.

3. Líderes autocráticos: actúan de forma eficaz ante las diferentes situaciones que se puedan plantear en la empresa. Disponen de una gran capacidad para afrontar situaciones de crisis.
4. Líderes pastores: no son eficientes ante crisis que requieren tomar decisiones rápidamente, sin embargo son líderes altamente solventes en empresas consolidadas.
5. Generales o jefes del ejército: este tipo de personalidad no es apta para llegar a conclusiones, se sienten altamente preparados para confrontar las posibles situaciones de “guerra” que se puedan plantear y las solventan de forma eficaz.
6. Líderes de la realeza: sus mejores oportunidades se dan en organizaciones antiguas que son líderes de mercado. No se encuentran cómodos en empresas con una demanda masiva.
7. Líderes naturales: son líderes altamente eficientes, resultan muy apropiados en la mayoría de las situaciones. Consiguen motivar a todos los integrantes de la empresa.



### Actividades

---

3. ¿Cuáles son las habilidades deseables en un emprendedor?
- 

## 4. Resumen

A la hora de crear una empresa, es necesario que el emprendedor cuente con una serie de habilidades y conocimientos que faciliten tanto la entrada en el mercado con productos innovadores y competitivos como el correcto desarrollo de la actividad empresarial.

Las aptitudes principales que son deseables en un emprendedor son la empatía, la asertividad y la escucha activa. Aunque estas habilidades son innatas de las personas, es aconsejable desarrollarlas más ampliamente, ya que sirven de gran ayuda para sacar el máximo provecho a las relaciones con los clientes.

Además de estas capacidades, se requieren una serie de habilidades directivas que permitan establecer buenas relaciones con el personal de la empresa, y tomar las decisiones adecuadas en los momentos oportunos. Estas decisiones serán las que guíen la empresa hacia el éxito.