

Capítulo 28. Las habilidades blandas en la creación de micro empresas en Ocotlán, Jalisco.

Héctor Cuellar Hernández
María Luisa Villasano Jain
María Susana Colín Herrera
Ma. de los Ángeles Ochoa Cedeño

Universidad de Guadalajara/Centro Universitario de la Ciénega
<https://doi.org/10.46990/iQuatro.2023.14.5.28>

Resumen

El presente trabajo es una investigación del perfil de habilidades blandas utilizado para la creación, gestión y desarrollo de microempresas y cómo estas inciden en los pequeños empresarios de Ocotlán, que son egresados de las carreras económico administrativas del Centro Universitario de la Ciénega. El tipo de estudio fue cuantitativo con alcance descriptivo y una investigación no experimental. El instrumento para la recolección de datos fue un cuestionario utilizando la escala de Likert. Los principales hallazgos están determinados por la resiliencia y la proactividad, en donde ambas guardan una estrecha relación con el éxito empresarial.

Palabras clave

Emprendedor, Habilidades blandas, Micro empresas

Introducción

En la actualidad el país enfrenta grandes problemas económicos derivados en gran medida por malas decisiones tomadas a lo largo del tiempo, por la falta de soluciones eficientes y agregamos también las consecuencias económicas que trajo la pandemia mundial de los últimos tiempos. A causa de esto en Ocotlán, así como en todo el país, miles de personas han sido afectadas, cientos de trabajos perdidos, pobreza, mala calidad de vida, falta de salud, de estudios y de oportunidades.

Tomando en cuenta lo anterior sabemos que los emprendedores, pequeños empresarios de Ocotlán juegan un papel muy importante en la sociedad para el desarrollo y creación de riqueza pues brindan grandes oportunidades y tienen un gran impacto en la economía de la zona Ciénega.

A todo esto, el proyecto se centra en indagar a través de los emprendedores pequeños empresarios del municipio de Ocotlán, Jalisco, cuáles son las habilidades blandas que utilizan estos , todo ello en la definición de un perfil de soft skills.

Revisión de la Literatura

El Emprendedurismo

El emprendedurismo consiste en un proceso dirigido a crear un proyecto. Consiste en aquel proceder por medio del cual se procura que una idea o conjunto de ideas se transforme, a través de una secuencia de pasos, en una realidad concreta.

Algunos autores dicen que todo emprendimiento tiene la utilidad de quebrantar creativamente el mercado; al imponer elementos nuevos al sistema, obligan a este mismo a actualizarse y evolucionar. La economía, al ser un modelo de sistema muy complejo, necesita de una constante actualización. Derivado de los proyectos emprendedores, el mercado obtiene nuevos elementos que refrescan su rumbo (Calderón, 2019).

Cualidades de un buen emprendedor según el Observatorio Laboral OLA, 2020:

Creatividad e ingenio: el primer paso para emprender es tener una idea, ya que a partir de ésta es donde surgen proyectos nuevos y se puede revolucionar el mercado o sector.

Pasión: bien dicen que cuando amas lo que haces, el éxito llega solo. Y para emprender, se necesita tener motivación. La única manera de enfrentar y lidiar con las dificultades que surjan en el camino, es amando lo que haces.

Visión: visualiza tu negocio y cúmplelo. No basta con tener ideas o sueños, es importante buscar los medios para llevarlos a cabo. Recuerda que, si tú no lo haces, nadie lo hará por ti.

Liderazgo: ya tienes el proyecto, ahora ¡toma las riendas! Debes aprender a detectar las oportunidades y aprovecharlas en el momento justo. Todo líder influye en su equipo para tomar decisiones, pero también los guía.

Paciencia: un buen negocio no nace de la noche a la mañana y, muchas veces, deberás trabajar a prueba y error. Enfrentar las adversidades e intentarlo una y otra vez, será vital para llegar a la cima.

Confianza en ti: nadie confiará en tu negocio si tú no lo haces. Las demás personas deben verte seguro de ti mismo. Si dudas en algún momento, eso se reflejará en el entorno y podría repercutir en tu proyecto.

Responsabilidad: cualquier negocio, por pequeño que sea, debe tomarse con seriedad. Involúcrate en todas las actividades y asume responsabilidades tanto con tu equipo, como con los clientes, socios o proveedores.

Receptivo: todos los días se aprende algo y en tu camino hacia el éxito, debes estar abierto para aprender todo lo que puedas y a recibir críticas constructivas para mejorar.

Empatía: ponerte en el lugar de los otros para entender sus necesidades te ayudará a crear vínculos con las personas. Si eres empático, serás capaz de conectarte con tus clientes.

Decisión: todos los proyectos de emprendimiento, tarde o temprano, llegan a una de las tareas más importantes: tomar decisiones. Si analizas las ventajas y desventajas de una situación, siendo lo más objetivo posible, las decisiones que tomes serán acertadas.

El emprendedurismo en México

Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (Organización para la Cooperación y el desarrollo Económicos OCDE, 2022), México es el segundo mejor país para emprender del bloque y la economía que más empresas crea al año. Cada mes se abren unos 35,000 negocios, según el Instituto Nacional del Emprendedor (Instituto Nacional del Emprendedor (INADEM), 2022).

El emprendimiento en México ha crecido gracias al surgimiento del sector digital en el país, cambios en la política pública, la participación de más fondos de inversión, programas de gobierno, organizaciones de apoyo y emprendimientos con modelos de negocio exponenciales que ya incluían equipos multidisciplinarios, socios y la contribución de mujeres, cosa que no había sucedido (Velazquez, 2018).

Además, también hay programas federales, estatales y municipales que incentivan la actividad emprendedora:

- Desde el 2003 está en marcha el Sistema Nacional de Garantías impulsado por la Secretaría de Economía para que las pymes y emprendedores puedan obtener un crédito en los bancos para financiar su negocio.
- El Fondo de Apoyo para la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (FONDO PYME) es un instrumento que busca apoyar a las empresas en particular a las de menor tamaño y a los emprendedores con el propósito de promover el desarrollo económico nacional, a través del otorgamiento de apoyos de carácter temporal a programas y proyectos que fomenten la creación, desarrollo, viabi-

lidad, productividad, competitividad y sustentabilidad de las micro, pequeñas y medianas empresas.

- Nacional Financiera también ofrece programas específicos de financiamiento para personas de entre 18 y 35 años de edad (Crédito Joven). Además, da capacitación y herramientas de negocios.

A nivel estatal en Jalisco encontramos:

- Fondo Jalisco de Fomento Empresarial – FOJAL que otorga financiamiento bajo el esquema de microcrédito a personas que realicen o inicien una actividad económica, como una alternativa segura y eficiente de financiamiento al emprendedurismo, desarrollo de microempresas, supervivencia de micro-negocios e incremento a la productividad, así como una plataforma eficaz de apoyo al autoempleo en el Estado de Jalisco; generando empleo, recursos económicos a los Jaliscienses.
- MICROJAL incentivo económico para negocios de manufactura humildes peso por peso al reembolso hasta \$20,000.00.

Y a nivel municipal en Ocotlán también existen apoyos como:

- Emprendedoras de Alto Impacto donde apoyan a mujeres que cuenten con un negocio y tengan un proyecto para su consolidación y/o ampliación, con un tope máximo de apoyo de hasta \$90,000.00
- Y también se encuentra El Centro de Innovación y Emprendimiento Ocotlán, sede de la Red de Centros de Innovación (REDi).

Para hacer crecer una empresa es necesario tomar en cuenta las condiciones contextuales o nacionales. Los marcos institucionales intervienen con individuos y organizaciones, por lo que, la actividad de emprendurismo debe ser interpuesto en el contexto económico, sociocultural y legal de un país.

Según lo referido, la administración pública de un gobierno debe dar respuestas a esta nueva realidad, ofreciendo un nuevo marco legal, financiero y fiscal que propicie la implementación y, posteriormente, el crecimiento de esas empresas. Tomando en cuenta que hay diferentes procesos legales a considerar al momento de emprender un negocio como registro de propiedad, permiso de construcción, entre otros trámites que llegan a mermar la

apertura de un negocio por sus costos o por el tiempo requerido para su cumplimiento (García, Zerón, & Sánchez, 2018).

Habilidades Blandas

Las habilidades blandas (soft skills) son un conjunto de rasgos de la personalidad, que están enlazados con las destrezas o capacidad que tenemos para relacionarnos con las demás personas, la forma como nos comunicamos ya sea por medio de lenguaje, cuerpo, intuición y conexión personal; que va más allá de lo que se puede ver o tocar, y que más bien habla de lo que podemos sentir y transmitir con nuestro ser (Miñano, 2017).

Según Howard Gardner (2001), planteo la definición de inteligencias múltiples, resume las soft skills en:

- Mente disciplinada, sintetizadora, creativa y ética.
- Pensamiento crítico (permite procesar información, sacar conclusiones y tomar decisiones)
- Trabajo en equipo (capacidad de realizar trabajo colaborativo) y
- Liderazgo (capacidad para dirigir y habilidad para comunicar ideas adecuadamente)

La entidad financiera BBVA define las “habilidades blandas” de la siguiente manera: “El término hace mención a las competencias sociales que solo se alcanzan en la vida cotidiana y que ayuda a los individuos a integrarse en los ambientes laborales” (Pérez, 2018).

Charles Riborg Mann y Dr. Paul G. Whitmore

C.R Mann fue un ingeniero, físico y asesor civil estadounidense que estuvo presente en el departamento de Guerra de los Estados Unidos durante la Primera Guerra Mundial.

Es considerado por muchos como uno de los primeros autores de la historia en realizar un acercamiento al concepto de “soft skills” o habilidades blandas en español.

Por otro lado, Paul G. Whitmore, es figura reconocida a nivel histórico referente a las “soft skills” se refiere, ya que se le conoce como la primera persona en utilizar este término para definir a las habilidades blandas y una de las primeras en proponer la implementación del sistema de análisis de habilidades por comportamientos (Lozano Zurita, 2019).

Otros autores

Las habilidades blandas fueron descritas por Garden y ratificado por Goleman, como una mezcla de capacidades socioemocionales, interpersonales que se encuentran unidas a la inteligencia emocional y que forman el eje transversal con el cual un individuo logra el éxito laboral y personal (Garden, 2001) (Goleman, Working with emocional intelligence , 1998).

En este mismo sentido, Miguel Ángel y Soraya Vargas definen las competencias blandas como un grupo de 3 categorías: actitudes, valores y emociones, y coincide con los autores anteriores los cuales están estrechamente relacionadas a la inteligencia emocional (Vargas & Vargas, 2015).

Metodología

La metodología a utilizar durante este proyecto es de método cuantitativo con alcance correlacional-exploratorio, no experimental, ya que se pretende medir y estimar magnitudes del problema de investigación, variables señaladas en la descripción de la herramienta utilizada, así como usar la recopilación de información mediante la herramienta estadística de un diagrama de barras, ya que se muestran de forma resumida los gráficos a analizar.

El método de estudio es descriptivo pues busca especificar características y perfiles de habilidades blandas de los emprendedores pequeños empresarios de Ocotlán quienes son los que se están sometiendo al estudio de este proyecto. Se medirá y recogerán los datos de forma individualizada sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, lo anterior con el objetivo de medir las dimensiones para posteriormente describirlas.

Instrumento de investigación

En este estudio, el muestreo fue no probabilístico de tipo intencional (Hernández Sampieri, 2014), referente a que los empresarios que contestaron la encuesta fueron participantes voluntarios. La muestra fue de 10 emprendedores pequeños empresarios del Municipio de Ocotlán, Jalisco, egresados de las carreras económico administrativas del Centro Universitario de la Ciénega (Cuciénega) de la Universidad de Guadalajara. El instrumento para la recopilación de información es un cuestionario.

La herramienta que se utilizó, tiene 59 ítems en escala de Likert con puntuación de 1 a 5 (De total desacuerdo a Total acuerdo), en donde se evaluaron diez habilidades blandas: Comunicación efectiva, proactividad, trabajo en equipo, inteligencia emocional, resiliencia, empatía, adaptación al cambio, pensamiento crítico, resolución de problemas y ética profesional. Se aplicó una muestra de prueba o pretest a 10 pequeños empresarios de Ocotlán, para

obtener la fiabilidad, coadyuvaron a analizar los ítems realizando observaciones que fueron consideradas para la versión final del instrumento, por lo que tiene fiabilidad test-retest. Cada variable se adaptó con diferentes instrumentos, de la siguiente manera (tabla 1):

Tabla 28.1

Instrumentos de referencia tomados como base en la aplicación del Instrumento de evaluación de Habilidades Blandas

Instrumento de referencia/ Habilidad blanda	Proactividad	Trabajo en equipo	Comunicación efectiva	Pensamiento crítico	Inteligencia emocional	Resiliencia	Empatía	Adaptación al cambio	Resolución de problemas	Ética profesional
Morocho, A.F. (2017). Propiedades psicométricas de la Escala de Habilidades Blandas en Personal Administrativo de la UGEL AYABACA. [Tesis de Licenciatura Inédita]. Universidad César Vallejo.	X	X	X	X						
Ugarriza, N. (2001). La evaluación de la Inteligencia Emocional a través del inventario BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. Persona, (4),129-160.[fecha de Consulta 25 de Julio de 2022]. ISSN: 1560-6139. Disponible en: https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=147118178005					X					
Camacho Valadez, David (2016). Propiedades psicométricas de la escala de resiliencia mexicana en población del norte de México. Enseñanza e Investigación en Psicología, 21(1),78-83. [fecha de Consulta 25 de Julio de 2022]. ISSN: 0185-1594. Disponible en: https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29248180009						X				

Empatía (instrumento mexicano dirigido a adultos). https://repositorio.unam.mx/contenidos/actitudes-y-estrategias-de-persuasion-hacia-la-donacion-de-organos-y-tejidos-89862?c=0e7xKZ&d=false&q=*&i=2&v=1&t=search_1&as=0	X
Adaptación al Cambio (Instrumento adaptado a la población mexicana en ambientes de trabajo con profesionistas). http://www.scielo.org.mx/pdf/redie/v13n2/v13n2a7.pdf	X
Resolución de Problemas (Instrumento adaptado a la población mexicana en su versión breve). https://psicologiaysalud.uv.mx/index.php/psicy-salud/article/view/2202	X
Ética Profesional - (adaptado a la población mexicana) http://www.scielo.org.mx/pdf/redie/v7n1/v7n1a6.pdf	X

Resultados

Los aspectos más relevantes obtenidos de este trabajo de investigación y que definen el perfil de habilidades blandas de egresados del Cuciénega y pequeños empresarios de Ocotlán, son los siguientes:

La resiliencia es la característica más importante que define el perfil de soft skills del objeto de estudio, ya que el 93% aseguran que cuando no están bien, aseveran que vendrán tiempos mejores lo cual se asocia con una característica que se encuentra en las personas consideradas como resilientes, el sentimiento de esperanza, entendida como la creencia de que pueden venir tiempos más favorables para las condiciones de vida del individuo y la probabilidad de sobrellevar las adversidades a las cuales puede hacer frente en lo cotidiano y por ende en el mundo empresarial. Otro componente significativo es que cuentan con una base de amigos y familiares que le apoyan que se vincula con el concepto de redes de apoyo, entendida como el entramado relacional que se generan vínculos significativos los cuales

proporcionan soporte ante alguna situación compleja buscando propiciar el bienestar en los diferentes ámbitos, siendo que en este caso se percibe dicho apoyo con los familiares y amistades. Una última característica que resaltó fue reconocer que los sucesos pasados le hacen sentir confianza para enfrentar nuevos retos, que, referente a la resiliencia se conecta con los procesos adaptativos y las experiencias previas los cuales generan incremento en la variación respecto a la sensación del control que perciben ante los retos presentes y futuros.

La proactividad está definida con un nivel del 91% se reconocen como perseverantes con el trabajo; es importante mencionar que la perseverancia es una característica relevante en la habilidad entendida como proactividad ya que dota de autonomía y eficacia ante los retos que pueden presentarse en el campo laboral. También destaca el que terminan su trabajo, aunque sea difícil, lo cual mantiene una relación estrecha con otro elemento clave de la proactividad se refiere a contar con un incremento en la tasa de respuesta ante los retos, aunado al deseo de superación personal. Además, resalta el que buscan continuamente nuevas oportunidades para lograr sus objetivos, íntimamente ligado al componente de la autonomía y trazar acciones para hacer que se cumplan dichas metas, en lugar de solo esperar a que ocurran.

La ética profesional se considerada importante con una aprobación del 88.3% para los encuestados y asumen que hacer lo correcto profesionalmente les permite estar en paz consigo mismo, entendiendo la ética como el ejercicio moral que cada profesionista realiza sobre su persona, al decidir lo que es viable en términos del bienestar humano y social. También destaca el estar consciente de los límites de sus conocimientos y habilidades para no cometer errores en su ejercicio profesional y el hecho de estar satisfecho con la profesión elegida, esto último resulta interesante ya que el nivel de identificación y satisfacción con la profesión elegida se relaciona con una mayor conciencia ética respecto a las conductas dentro del ámbito laboral.

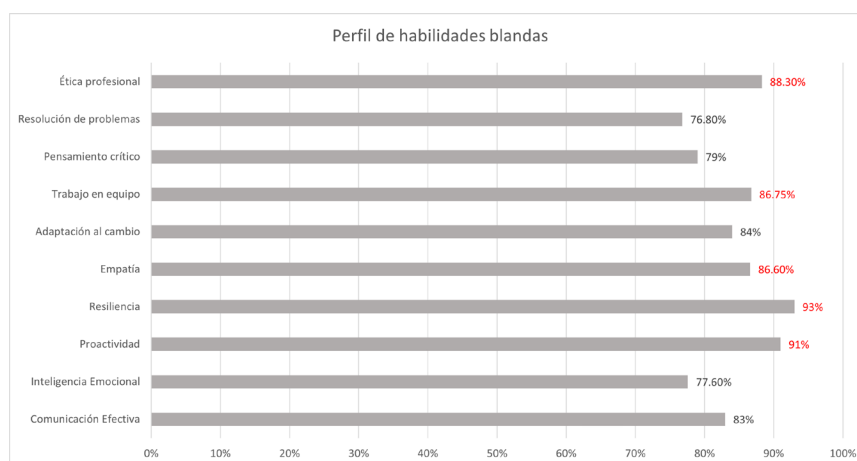
Un aspecto relevante es el trabajo colaborativo que cuenta con un 88.3% de aprobación, al asumir que es de suma importancia para los encuestados motivar a sus compañeros a realizar un buen trabajo; dicha característica, la motivación, es importante ya que en este ámbito resulta ser de tipo extrínseca (aquella que viene de elementos externos a los propios); manifiestan también que es más fácil lograr un objetivo si se trabaja en conjunto y siempre están atentos y dispuestos a apoyar, todo esto conectado con el concepto de sinergia; en términos sencillos, es el trabajo en conjunto que suma los recursos de los diversos integrantes lo cual resulta en un mayor efecto que si fuera en la suma individual de cada persona por separado.

La empatía representa el 86.6% de aceptabilidad en lo que refiere a los encuestados, estos reconocen no ser indiferentes a los déficit de los demás, lo que está conectado con la solidaridad y compasión, características que buscan proporcionar alivio y posibles alternativas que ayuden a sobrellevar las situaciones que se perciben como problemáticas. Además, destacan el que fácilmente pueden entender las emociones de las personas y les conmueve el dolor de otros, lo que entendemos regularmente como compasión, componente clave en la empatía, pues este nos vincula con la vulnerabilidad humana y el deseo de propiciar bienestar a los otros, lo cual da como resultado un clima laboral favorable y nutricio para los y las profesionistas.

Estas son las cinco habilidades blandas más relevantes por su nivel de aceptabilidad, los otros cinco elementos estudiados y que no fueron relevantes se refieren a la adaptación al cambio con un 84%, la comunicación efectiva 83%, el pensamiento crítico 79%, la inteligencia emocional 77.6% y la resolución de problemas con un 76.8%.

Figura 28.1

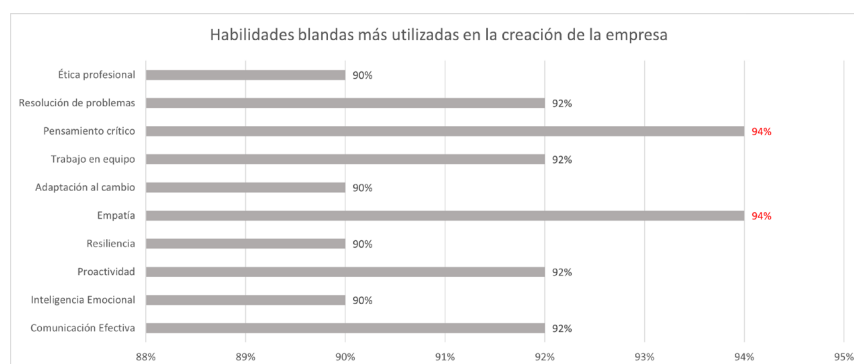
Perfil de soft skills de los emprendedores pequeños empresarios de Ocotlán, Jalisco



Otro hallazgo importante es que cuando se les cuestionó a los informantes cómo utilizó las diez habilidades blandas estudiadas en la creación de su empresa, las principales fueron la empatía y el pensamiento crítico con un 94%, seguido de la comunicación efectiva, la proactividad, el trabajo colaborativo y la solución de conflictos con un 92%. Se confirma la empatía como una habilidad blanda necesaria para la formación de organizaciones, de igual manera la proactividad; El pensamiento crítico se infiere que es importante debido a su formación curricular en las carreras económico administrativas, seguido de la resolución de problemas, el trabajo en equipo y la comunicación efectiva.

Figura 28.2

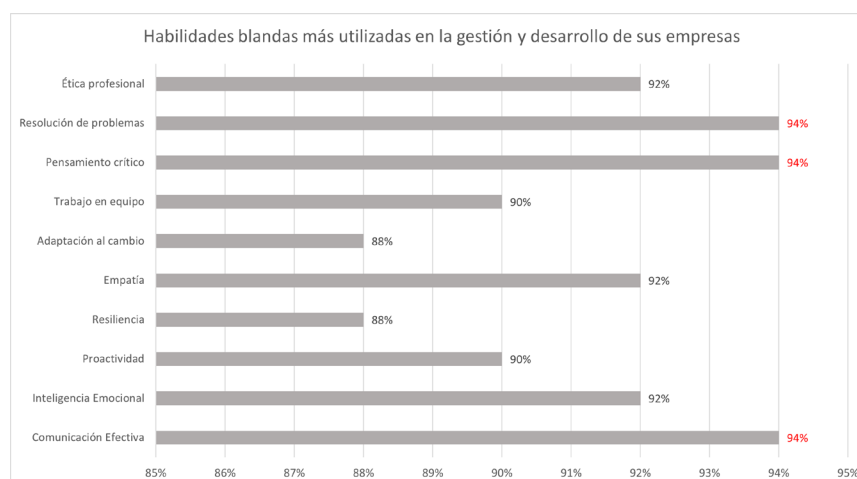
Habilidades blandas más utilizadas en la creación de empresas de los pequeños empresarios de Ocotlán, Jalisco



Por último, se les preguntó el cómo utiliza las mismas soft skills en la gestión y crecimiento de su empresa, encontrándose que el pensamiento crítico, la resolución de conflictos y la comunicación efectiva, son las soft skills más utilizadas con un 94% en la gestión y desarrollo de sus negocios; también reconocen con un 92% a la empatía, la inteligencia emocional y la ética profesional como habilidades importantes en el desarrollo de sus empresas. Las tres principales habilidades blandas reconocidas por los pequeños empresarios para gestionar y desarrollar sus negocios también tienen concordancia con su formación profesional ya que durante su preparación se les formó en la resolución de problemas, el pensamiento crítico y la comunicación efectiva.

Figura 28.3

Habilidades blandas más utilizadas en la gestión y desarrollo de las empresas de los pequeños empresarios de Ocotlán, Jalisco



Discusión

Resulta de suma importancia que las escuelas de educación superior apoyen a los jóvenes para desarrollar conocimientos, habilidades y valores que necesitan para desempeñar de forma satisfactoria su desempeño laboral y sudiligencia ante los negocios, ya que, al trabajar en una economía globalizada, estos puedan contribuir de manera responsable tanto a nivel local como global. Las soft skills tienen que ser adoptadas por los sistemas educativos y los emprendedores que se enfrentan a importantes desafíos, en donde los requerimientos del mercado de trabajo hacen énfasis que en las soft skills son más relevantes para el logro o malogro de un profesionista (Garden, 2001). Referente a los lineamientos de Desarrollo Sostenible de la ONU, se necesita lograr una educación de alta calidad y equitativa en todo el mundo, basada en la adquisición de habilidades que se relacionen no sólo con el mundo en que viven, sino también con el mundo futuro en que vivirán; Lo que confirma de nueva cuenta que la responsabilidad de los educadores es capacitar a los futuros profesionistas en ciudadanos integrales, creativos y críticos, dispuestos a comprometerse con los mercados de trabajo, en donde la práctica de las soft skills sustentadas en una educación superior innovadora, inclusiva y equitativa, represente la clave del éxito de los universitarios. No se encontraron estudios previos correlacionados a esta investigación que analicen como incide el perfil de habilidades blandas de pequeños empresarios en la creación, gestión y desarrollo de sus negocios. Sin embargo, existen investigaciones referentes a habilidades blandas en cuanto a las propiedades psicométricas de la escala de habilidades blandas en personal administrativo en una tesis de Licenciatura en Psicología en Perú; Así como otra referente al desarrollo de habilidades blandas en los estudiantes pertenecientes a la generación Z de un bachiller en Educación de la Universidad San Ignacio de Loyola de Lima, Perú; Y un artículo de la Revista Educación en Ingeniería que es una propuesta de evaluación de habilidades blandas en Ingeniería de Software por medio de proyectos Universidad-Empresa.

Conclusiones

Las principales conjeturas respecto al perfil de habilidades blandas refieren a que la resiliencia en un 93% y la proactividad en un 91% resultan relevantes ya que guardan una estrecha conexión con el éxito empresarial pues ambas dotan a los y las emprendedores con características como la autonomía, responsabilidad y gestionar los recursos requeridos para cumplir las metas, ser un agente activo del cambio, establecer una red de apoyo significativa; todo esto generando que los actores empresariales cuenten con dos características resaltables, ser los principales actores y/o agentes (proactividad) valiéndose de sus recursos y los de sus otros significativos para propiciar distintas alternativas de sobrellevar las posibles dificultades/ad-

versidades que se les presentan (resiliencia). Sumado a lo anterior, la ética profesional con un 88.30%, el trabajo en equipo 86.75% y la empatía 86.60%, se consideran componentes importantes en la invención de dicho perfil para el éxito empresarial pues estos favorecen la conexión humana lo cual propicia el entendimiento entre personas y la sinergia para colaborar como distintas entidades que se armonizan en una misma dirección, la obtención de objetivos de forma ética y responsable buscando el bienestar social y éxito profesional.

La invención de empresas en la ciudad de Ocotlán se ha ido generado sin tener el conocimiento sobre cuáles son las habilidades blandas que utilizan en mayor importancia, los emprendedores egresados del Cuciénega de la Universidad de Guadalajara y con ello conocer la efectividad en la diligencia de comercios pequeños en esta ciudad. El conocer cuáles son las habilidades blandas que mayor impacto tienen en el génesis de micro empresas permitirá fomentar y desarrollar a los pequeños empresarios, y además sería el punto de partida para proponer un perfil de egreso acorde a las necesidades del mercado de trabajo de los egresados de las carreras de económico administrativas del Cuciénega.

Referencias

- Calderón, G. (2019). Euston . Obtenido de <https://www.euston96.com/emprendedurismo/>
- Camacho Valadez, David (2016).
- García, M. A., Zerón, M., & Sánchez, Y. (2018). Factores de entorno determinantes del emprendimiento en México. *Entramado*, 92-91.
- Garden, H. (2001). *Estructuras de la mente: La Teoría de las Inteligencias Múltiples*. Colombia : Fondo de Cultural Económica.
- Goleman, D. (1998). *Working with emocional intelligence* . Kairos S.A.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill.
- Instituto Nacional del Emprendedor INNADEM. (2022). Obtenido de gob.mx: <https://www.inadem.gob.mx/>
- Lozano Zurita, A. (2019). *Habilidades personales en el ámbito de las organizaciones educativas (Soft Skills)*. Comillas Universidad Pontificia.
- Miñano, L. (2017). *Habilidades blandas para emprendedores*. Emprendedores .
- Observatorio Laboral OLA. (2020). Obtenido de gob.mx: https://www.observatoriolaboral.gob.mx/static/preparate-empleo/Emprendedores_2.html
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos OCDE. (2022). Obtenido de: <https://www.oecd.org/acerca/>

- Pérez. (14 de Junio de 2018). BBVA. Obtenido de <https://www.bbva.com/es/soft-skills-sirven/>
- Vargas, M., & Vargas, S. (2015). Indicadores y metodología para la medición de competencias blandas. Obtenido de Documentos de búsqueda: https://documentop.com/indicadores-y-metodologia-para-la-medicion-de-cetics_5a0980d11723dd79fe812908.html
- Velazquez, F. (2018). 20 razones para emprender en México. Entrepreneur.