

# **Tema 4**

## **Competencias expresivas en el ámbito empresarial**



- ▶ Desarrollo de la creatividad e innovación en la empresa.
- ▶ Comunicación y marca personal en el ámbito laboral.

---

#### OBJETIVOS:

- Comprender la importancia de la creatividad e innovación como competencia clave en el entorno profesional.
- Explorar estrategias para fomentar la creatividad y la generación de ideas innovadoras en el ámbito empresarial.
- Desarrollar habilidades de resolución de problemas y pensamiento crítico y disruptivo para promover la innovación en la empresa.
- Aplicar el enfoque del design thinking y utilizar dinámicas específicas para estimular la creatividad y la generación de soluciones innovadoras.
- Comprender la importancia de la comunicación efectiva en el ámbito laboral y su impacto en las relaciones y resultados profesionales.
- Explorar los elementos clave de la comunicación verbal y no verbal y su influencia en la percepción y comprensión de los mensajes.
- Desarrollar habilidades de negociación y gestión de conflictos para resolver diferencias y alcanzar acuerdos mutuamente beneficiosos.
- Comprender el concepto de marca personal y su relevancia en la construcción de una identidad profesional sólida y diferenciadora.
- Aprender técnicas de storytelling y presentaciones eficaces para comunicar mensajes de manera persuasiva y memorable en el ámbito laboral.

## INTRODUCCIÓN

Este tema se centra en el desarrollo de habilidades comunicativas y creativas que son esenciales para prosperar en el entorno laboral actual. En un mundo empresarial cada vez más competitivo y dinámico, es fundamental poseer competencias expresivas que permitan destacarse y generar un impacto positivo en el ámbito profesional.

En primer lugar, se explora el desarrollo de la creatividad e innovación en el entorno empresarial. La creatividad y la innovación se consideran competencias clave para impulsar el crecimiento y la adaptación a los cambios constantes del mercado.



Se aborda la resolución de problemas, el pensamiento crítico y disruptivo como elementos fundamentales para fomentar la creatividad en la empresa. Además, se presentan herramientas como el *design thinking* y dinámicas específicas que estimulan la generación de ideas innovadoras.

La comunicación y la marca personal también adquieren gran relevancia en el ámbito laboral. La habilidad para comunicarse de manera efectiva, tanto verbal como no verbal, es esencial para establecer relaciones sólidas, transmitir mensajes claros y trabajar en equipo de manera productiva. Se abordan técnicas de negociación y gestión de conflictos, que son fundamentales para resolver diferencias y llegar a acuerdos beneficiosos para todas las partes involucradas. Además, se destaca la importancia de la marca personal, que implica desarrollar una imagen y reputación profesional sólida y auténtica.

Por último, se analizan las técnicas de storytelling y la capacidad de realizar presentaciones eficaces. El storytelling, o la capacidad de contar historias convincentes, se considera una herramienta poderosa para captar la atención y transmitir mensajes impactan-

tes. Asimismo, se abordan técnicas para realizar presentaciones efectivas que permitan transmitir ideas de manera clara y persuasiva.

## 1. DESARROLLO DE LA CREATIVIDAD E INNOVACIÓN EN LA EMPRESA

El desarrollo de la creatividad e innovación en la empresa es un tema de gran importancia en el entorno empresarial actual. En primer lugar, la creatividad y la innovación son habilidades **clave para el éxito y la competitividad** de una organización. En otras palabras, permiten generar ideas originales, encontrar soluciones innovadoras a los problemas y adaptarse rápidamente a los cambios del mercado.

Por otro lado, la cultura de la empresa juega un papel fundamental en el fomento de la creatividad y la innovación. Por ende, es importante crear un entorno en el que se valore y se promueva el pensamiento creativo. Además, se debe fomentar la colaboración entre los empleados y permitir **el error como parte del proceso de aprendizaje**.

Asimismo, **los líderes de la empresa** tienen un papel clave en el desarrollo de la creatividad e innovación. Es decir, deben fomentar un ambiente de confianza, apoyar y reconocer las ideas y contribuciones de los empleados. Además, es necesario establecer metas y objetivos claros que estimulen la generación de ideas nuevas.

**La diversidad en el equipo de trabajo** también es un factor importante para fomentar la creatividad y la innovación. En otras palabras, diferentes perspectivas, experiencias y conocimientos pueden generar ideas más variadas y creativas. Por lo tanto, es crucial promover la inclusión y la igualdad de oportunidades para que todos los empleados se sientan motivados y capaces de contribuir con sus ideas.

Además, las empresas deben establecer **procesos y estructuras flexibles** que permitan la experimentación y la iteración rápida. En este sentido, es importante fomentar la colaboración entre diferentes departamentos y áreas de la organización. Asimismo, se debe permitir la comunicación abierta y el intercambio de ideas.

Para estimular la creatividad de los empleados, las empresas pueden implementar diversas estrategias. Por ejemplo, la realización de sesiones de tormenta de ideas, la creación de espacios de trabajo inspiradores, la implementación de programas de formación en creatividad e innovación, y el fomento de la autonomía y la libertad para experimentar.

Por otro lado, la creatividad y la innovación implican **el cambio y la adaptación constante**. En consecuencia, es importante que la empresa tenga la capacidad de gestionar y adaptarse a los cambios. Además, se deben superar las resistencias al cambio y promover una mentalidad abierta y flexible en toda la organización.

En definitiva, el desarrollo de la creatividad y la innovación en la empresa es un proceso continuo. Por tanto, es fundamental fomentar el aprendizaje constante, tanto a nivel individual como organizacional. Esto implica la realización de capacitaciones, la participación en conferencias y eventos relacionados con la creatividad y la innovación, y el fomento de la experimentación y el aprendizaje a través del fracaso.

### **Toma nota**

El desarrollo de la creatividad e innovación en la empresa requiere de un enfoque integral que involucre a todos los niveles de la organización. La creatividad y la innovación pueden ser catalizadores poderosos para el crecimiento y el éxito empresarial, y las empresas que invierten en fomentar estas habilidades tienen más posibilidades de destacarse en un entorno empresarial cada vez más competitivo.

## **1.1 Creatividad e Innovación como competencia clave en el entorno profesional**

Como hemos visto, la creatividad e innovación son competencias clave en el entorno profesional actual, principalmente debido a que, tener la capacidad de generar **ideas originales**, encontrar **soluciones innovadoras** a los problemas y **adaptarse rápidamente** a los

cambios del mercado es fundamental para el éxito y la competitividad en cualquier campo laboral.

Antes de seguir, aclaremos ambos conceptos:

- **Creatividad** es la habilidad de generar **ideas originales, útiles y novedosas**. En otras palabras, implica pensar de manera no convencional, conectar ideas aparentemente no relacionadas y tener una mentalidad abierta y receptiva a nuevas posibilidades. Para cultivar y desarrollar la creatividad, se pueden utilizar técnicas como la lluvia de ideas, el pensamiento lateral y la exploración de diferentes perspectivas.
- **Innovación** se refiere a la conversión exitosa de ideas creativas en prácticas, productos, servicios o procesos que generen valor. En otras palabras, implica llevar a cabo **cambios y mejoras significativas** que aporten beneficios a la organización y a sus clientes. La innovación puede ser disruptiva, transformando radicalmente un sector o mercado, o incremental, mejorando de manera gradual lo existente.

Como hemos adelantado, la creatividad y la innovación son fuentes de ventaja competitiva en el entorno profesional. En consecuencia, las organizaciones que fomentan y desarrollan estas competencias tienen **más posibilidades de sobresalir en un mercado saturado**. De hecho, la capacidad de generar ideas originales y de adaptarse a los cambios del entorno permite a las empresas diferenciarse, encontrar oportunidades de crecimiento y enfrentar los desafíos de manera efectiva.

Asimismo, la creatividad y la innovación son **fundamentales para la resolución de problemas complejos**. Estas competencias permiten a los profesionales abordar los desafíos desde diferentes perspectivas, encontrar soluciones no convencionales y superar los obstáculos de manera más eficiente. De hecho, la capacidad de pensar de forma creativa e innovadora ayuda a identificar nuevas oportunidades y enfoques para enfrentar los problemas.

En un entorno profesional en constante cambio, la adaptabilidad y la flexibilidad son competencias esenciales. En este sentido, la creatividad y la innovación fomentan la capacidad de adaptarse rápidamente a nuevas circunstancias, aprovechar las oportunidades

emergentes y abordar los desafíos de manera ágil. En otras palabras, los profesionales creativos e innovadores están dispuestos a salir de su zona de confort y a experimentar con nuevas ideas y enfoques.

Además, la creatividad y la innovación se benefician de la colaboración y la diversidad de perspectivas. Por ejemplo, trabajar en equipo y fomentar la colaboración entre diferentes áreas y perfiles profesionales puede potenciar la generación de ideas creativas y facilitar la implementación de soluciones innovadoras. En realidad, la combinación de conocimientos y habilidades complementarias puede llevar a resultados más sólidos y originales.

Por último, la creatividad y la innovación requieren un **enfoque de aprendizaje continuo**. Es decir, mantenerse actualizado en las últimas tendencias, adquirir nuevos conocimientos y habilidades, y estar abierto a explorar diferentes áreas y disciplinas, puede alimentar la creatividad y la capacidad de generar ideas innovadoras. En consecuencia, la curiosidad intelectual y el deseo de aprender constantemente son aspectos fundamentales de estas competencias.

### **Recuerda**

La creatividad y la innovación son competencias clave en el entorno profesional actual. Desarrollar estas habilidades permite a los profesionales destacarse, aportar valor a las organizaciones y enfrentar los desafíos del mercado de manera exitosa. La capacidad de generar ideas originales, encontrar soluciones innovadoras y adaptarse rápidamente a los cambios son elementos críticos para impulsar el crecimiento y la competitividad en cualquier campo laboral.

## **1.2 Resolución de problemas y pensamiento crítico y disruptivo**

La resolución de problemas y el pensamiento crítico y disruptivo son habilidades fundamentales en el entorno profesional. Estas competencias permiten abordar desafíos de manera efectiva, analizar situaciones desde diferentes perspectivas y encontrar soluciones innovadoras.

## A. Resolución de problemas

La resolución de problemas es el proceso de identificar, analizar y encontrar soluciones a los obstáculos o dificultades que surgen en una situación. Implica seguir un enfoque estructurado y lógico para definir el problema, recopilar información relevante, generar opciones de solución, evaluar alternativas y tomar decisiones informadas.



Algunos aspectos clave de la resolución de problemas incluyen:

- **Identificación del problema:** el primer paso en la resolución de problemas es identificar y definir claramente el problema. Esto implica comprender la situación actual, determinar qué es lo que no está funcionando correctamente o qué obstáculo se debe superar.
- **Análisis de causas:** una vez que el problema se ha identificado, es importante analizar las causas subyacentes. Esto implica investigar y recopilar información relevante, explorar diferentes perspectivas y determinar las causas raíz del problema.
- **Generación de opciones:** después de analizar las causas, se pueden generar diferentes opciones de solución. Es importante fomentar la creatividad y el pensamiento divergente en esta etapa, considerando diferentes enfoques y posibles soluciones.
- **Evaluación de alternativas:** una vez que se han generado las opciones de solución, es necesario evaluar cada una de ellas.



Se deben considerar los pros y los contras de cada alternativa, analizar su viabilidad, factibilidad y beneficios potenciales.

- **Implementación y seguimiento:** después de seleccionar la mejor opción de solución, se debe desarrollar un plan de acción y llevar a cabo su implementación. Además, es fundamental hacer un seguimiento de los resultados y ajustar el enfoque si es necesario.

## B. Pensamiento crítico

El pensamiento crítico implica analizar, evaluar y cuestionar de manera reflexiva la información y las ideas para llegar a conclusiones fundamentadas. Se basa en la capacidad de examinar los argumentos, detectar sesgos, evaluar la validez y confiabilidad de la información, y tomar decisiones razonadas.

Algunos aspectos clave del pensamiento crítico incluyen:

- **Análisis y evaluación de información:** el pensamiento crítico implica examinar de manera reflexiva la información disponible, identificar suposiciones, evaluar la calidad y la confiabilidad de los datos, y analizar los argumentos presentados.
- **Cuestionamiento y reflexión:** se alienta a cuestionar y desafiar las ideas establecidas, las normas sociales y las creencias comunes. Esto implica buscar evidencia, considerar diferentes perspectivas y formar juicios fundamentados.
- **Resolución de problemas complejos:** el pensamiento crítico es fundamental para abordar problemas complejos y difíciles. Permite descomponer los desafíos en partes más manejables, identificar relaciones y conexiones entre los diferentes elementos y encontrar soluciones eficaces.
- **Razonamiento lógico:** el pensamiento crítico se basa en la capacidad de aplicar principios lógicos para analizar y evaluar la coherencia de los argumentos. Esto implica identificar falacias, inconsistencias o contradicciones en el razonamiento y buscar argumentos sólidos y válidos.
- **Toma de decisiones informadas:** el pensamiento crítico proporciona las herramientas necesarias para tomar decisiones fundamentadas. Implica considerar cuidadosamente las opciones

disponibles, evaluar los riesgos y beneficios de cada alternativa, y tener en cuenta las implicaciones a largo plazo.

- **Creatividad y pensamiento lateral:** el pensamiento crítico también fomenta la capacidad de pensar de manera creativa y encontrar soluciones innovadoras. Permite explorar diferentes perspectivas, conectar ideas aparentemente no relacionadas y pensar fuera de los límites establecidos.
- **Autocrítica y apertura a la retroalimentación:** el pensamiento crítico implica estar dispuesto a cuestionar nuestras propias creencias y estar abierto a la crítica constructiva. Esto nos ayuda a mejorar nuestro propio razonamiento y a evitar sesgos cognitivos o prejuicios.



### C. Pensamiento disruptivo

El pensamiento disruptivo implica cuestionar y desafiar los enfoques tradicionales y convencionales para generar ideas innovadoras y soluciones fuera de lo común. Se trata de romper con las normas establecidas y explorar nuevos territorios.

Algunos aspectos clave del pensamiento disruptivo incluyen:

- **Romper con lo convencional:** el pensamiento disruptivo implica cuestionar y desafiar las prácticas y los enfoques tradicionales. Busca romper con las normas establecidas y encontrar nuevas formas de hacer las cosas.

- **Innovación y creatividad:** la mentalidad disruptiva fomenta la generación de ideas y soluciones innovadoras. Está orientada a pensar de manera no convencional, encontrar nuevos enfoques y explorar oportunidades que otros no han considerado.
- **Aprendizaje y adaptabilidad:** el pensamiento disruptivo también implica estar dispuesto a aprender constantemente, adaptarse a los cambios y superar los obstáculos. Requiere una mentalidad abierta y flexible para aceptar nuevas ideas y perspectivas.
- **Toma de riesgos calculados:** el pensamiento disruptivo implica asumir riesgos y salir de la zona de confort. Aunque no todos los enfoques disruptivos son exitosos, la disposición a correr riesgos calculados puede conducir a descubrimientos y avances significativos.
- **Búsqueda de oportunidades:** el pensamiento disruptivo está orientado a identificar oportunidades donde otros ven obstáculos. Busca brechas en el mercado, necesidades no satisfechas o problemas sin resolver y propone soluciones innovadoras.
- **Colaboración y diversidad de ideas:** el pensamiento disruptivo se beneficia de la colaboración y la diversidad de perspectivas. Al conectar diferentes ideas y experiencias, se pueden generar soluciones más audaces y originales.
- **Resiliencia y perseverancia:** el pensamiento disruptivo implica enfrentar la resistencia al cambio y superar los obstáculos. Requiere resiliencia y perseverancia para mantenerse firme en la búsqueda de ideas y soluciones fuera de lo común.

### **Toma nota**

Estas competencias son altamente valoradas en el entorno laboral debido a sus numerosos beneficios. Nos permiten enfrentar desafíos complejos de manera efectiva, generando ideas innovadoras y tomando decisiones fundamentadas. Al desarrollar la capacidad de resolver problemas y aplicar un pensamiento crítico y disruptivo, podemos destacar en nuestra trayectoria profesional y contribuir significativamente al crecimiento y éxito de nuestra organización. Al cultivar estas habilidades, nos convertimos en profesionales altamente competentes y adaptados a un entorno empresarial en constante cambio.

## 1.3 Design thinking y dinámicas para fomento de la creatividad

### A. Características del design thinking

*Design thinking* es una **metodología de resolución de problemas** centrada en el usuario que se utiliza para abordar desafíos complejos y generar soluciones innovadoras. Se basa en la forma en que los diseñadores abordan los problemas y buscan aplicar su enfoque creativo y centrado en las personas a otros contextos.

El *design thinking* se caracteriza por su **enfoque iterativo y colaborativo**, que involucra a diferentes *stakeholders* en el proceso de diseño. A través de varias etapas, se busca comprender las necesidades y deseos del usuario, generar ideas creativas, prototipar soluciones y probarlas en un entorno real.

El *design thinking* se utiliza en una amplia variedad de contextos, no solo en diseño de productos, sino también en servicios, estrategias empresariales, desarrollo de *software*, mejoras en procesos, entre otros. Es una **metodología versátil** que permite abordar problemas complejos de manera creativa y centrada en las necesidades de los usuarios.

### B. Etapas del design thinking

A continuación, analizaremos algunas de las etapas comunes en el *design thinking*:

- **Empatía:** comprender profundamente las necesidades, deseos y desafíos de los usuarios. Esto implica observar, entrevistar y empatizar con los usuarios para obtener información valiosa sobre sus experiencias y perspectivas.
- **Definición del problema:** utilizando la información recopilada en la etapa de empatía, se define claramente el problema a resolver. Se formulan preguntas clave y se establecen objetivos claros para guiar el proceso de diseño.
- **Idear:** en esta etapa se generan ideas creativas y se exploran diferentes enfoques para abordar el problema. Se fomenta el

pensamiento divergente, se utilizan técnicas de tormenta de ideas y se buscan soluciones fuera de lo convencional.

- **Prototipado:** se crea un prototipo, una representación tangible de la solución propuesta. Puede ser un prototipo físico, un modelo digital o incluso un guion. El objetivo es visualizar y comunicar la idea de manera tangible para obtener retroalimentación y realizar mejoras.
- **Prueba:** el prototipo se somete a pruebas y se recopila retroalimentación de los usuarios reales. Esta retroalimentación es valiosa para evaluar la eficacia de la solución propuesta, identificar posibles mejoras y realizar ajustes necesarios.
- **Implementación:** una vez que se ha obtenido retroalimentación y se han realizado los ajustes necesarios, se procede a implementar la solución final. Esto implica llevar a cabo todos los pasos necesarios para poner en marcha la solución y hacerla accesible a los usuarios.
- **Evaluación:** después de la implementación, se realiza una evaluación exhaustiva de la solución para determinar su efectividad y su impacto en los usuarios y en los objetivos establecidos. Se analizan los resultados y se realizan ajustes si es necesario.
- **Mejora continua:** el *design thinking* promueve la idea de la mejora continua. A lo largo de todo el proceso, se fomenta la revisión constante de las soluciones, la retroalimentación y la generación de nuevas ideas. Se busca seguir innovando y encontrando formas más eficientes y efectivas de resolver problemas y satisfacer las necesidades de los usuarios.



Etapas del *design thinking*



A lo largo de estas etapas, el *design thinking* fomenta la **colaboración multidisciplinar** y el **pensamiento creativo**. Se busca romper con las limitaciones y suposiciones tradicionales para explorar nuevas ideas y enfoques. Además, se pone énfasis en la iteración y la mejora continua, lo que permite refinar y adaptar las soluciones en función de la retroalimentación recibida.

## B. Técnicas o dinámicas del design thinking

Además de las etapas tradicionales del *design thinking*, existen varias dinámicas y técnicas que se pueden utilizar para fomentar la creatividad en el proceso. A continuación, citamos algunas de ellas:

- **Tormenta de ideas** (*Brainstorming*): esta técnica es ampliamente conocida y se utiliza para generar un gran número de ideas en un corto período de tiempo. Se reúne a un grupo de personas y se les pide que compartan libremente todas las ideas que se les ocurran, sin censura ni críticas. Es importante fomentar un ambiente de apertura y aceptación, donde todas las ideas sean valoradas y registradas. Posteriormente, estas ideas pueden ser refinadas y evaluadas.
- **Mapas mentales** (*Mind mapping*): los mapas mentales son una herramienta visual que ayuda a explorar y organizar ideas de forma no lineal. Se comienza con una idea central y, a partir de ella, se ramifican diferentes conceptos, palabras clave o imágenes relacionadas. Esto permite visualizar las conexiones y generar nuevas ideas a partir de la asociación libre de pensamientos.
- **SCAMPER**: esta técnica propone diferentes preguntas que pueden aplicarse a un problema o idea existente para generar nuevas perspectivas. Cada letra de SCAMPER representa una pregunta específica: Sustituir, Combinar, Adaptar, Modificar, Proposición, Eliminar y Reorganizar. Al plantear estas preguntas, se exploran diferentes enfoques y posibilidades de mejora.
- **Prototipado rápido**: el prototipado es una parte esencial del *design thinking*, y el enfoque rápido permite construir representaciones tangibles de las ideas de forma ágil y económica. Los prototipos pueden ser maquetas físicas, bocetos, modelos digitales o

incluso guiones. El objetivo es probar y obtener retroalimentación rápida para iterar y mejorar las soluciones propuestas.

- **Juego de rol** (*Role playing*): esta dinámica consiste en asignar roles ficticios a los participantes para que actúen como si fueran diferentes personas involucradas en el problema o solución. Esto ayuda a comprender las diferentes perspectivas, desafiar suposiciones y generar ideas desde diversos puntos de vista.
- **Analogías**: utilizar analogías es una forma de desafiar el pensamiento convencional y buscar inspiración en otros contextos. Se pueden explorar analogías visuales, conceptuales o funcionales para encontrar nuevas ideas y enfoques.
- **Pensamiento inverso**: en esta dinámica se invierte el enfoque tradicional al plantear el problema de manera opuesta. Se busca generar ideas a partir de pensar en cómo no resolver el problema, lo cual estimula la creatividad y permite descubrir nuevas perspectivas.

Estas dinámicas y técnicas son solo algunas de las muchas herramientas disponibles para fomentar la creatividad en el contexto del *design thinking*. Cada una de ellas tiene como objetivo principal abrir nuevas posibilidades, estimular la generación de ideas y promover el pensamiento fuera de lo común.

Es importante adaptar y seleccionar las dinámicas adecuadas según el contexto y los objetivos del proceso de diseño.



## 2. COMUNICACIÓN Y MARCA PERSONAL EN EL ÁMBITO LABORAL

La comunicación y la marca personal son aspectos fundamentales en el ámbito laboral. La **comunicación efectiva** permite transmitir ideas, información y mensajes de manera clara y coherente, estableciendo relaciones sólidas y transmitiendo profesionalismo y confian-