

Las habilidades blandas competencias para el nuevo milenio Soft Skills Competencies for the new Millennium

María E. Gómez-Gamero ^a

Abstract:

The great scientific advances that are present in our world are changing both technology and social and human relations, we live in a changing world in a dizzying way, in the nineteenth century have begun the great changes that in many centuries had not experienced, as current citizens, we must not lose sight of the fact that these changes generate human relationships, including crises that must be resolved in order to be positioned in a real work environment that allows them to remain as employees despite these changes, but in this process of transformation they will only benefit as the theorists of technological Darwinism point out who are able to innovate and adapt, the future of employment is considered to be in jobs that do not exist, in industries that use new technology and that to handle them, experts will have to surround themselves to manage them, points out also that living will even be carried out in conditions planetary that no human being has experienced, (Bauman, 2013) considered that we have become indifferent to others, that the natural impulse to help the other has been drowned and ethical norms are in total crisis, because what prevails now is competition, also coined the term liquid world to define the fluid and volatile state of the current society, considering it without too strong values, in which uncertainty is privileged and because of the rapidity of changes have weakened human bonds, from this perspective we try to make an analysis of these changes that affect our human relations and the permanence in a job if we do not handle the soft skills that are the attributes or capacities that allow a person to perform in their work effectively and that aims to the development of the emotional, interpersonal side and to the interaction that takes place with the rest of the staff in a company in which the worst consequence of this is individualism and the renunciation of a humanism that (Bauman, 2013) is necessary to resume.

Keywords:

Soft skills, effective performance, emotions

Resumen:

Los grandes avances científicos que están presentes en nuestro mundo están modificando tanto la tecnología como la relaciones sociales y humanas, vivimos en un mundo cambiante de forma vertiginosa, en el siglo XIX se han iniciado los grandes cambios que en muchos siglos no se habían experimentado, como ciudadanos actuales no debemos perder de vista que estos cambios generan en las relaciones humanas incluso crisis que deberán resolverse para estar posicionados en un ambiente real de trabajo que permita perdurar como empleado a pesar de estos cambios, pero en este proceso de transformación solo se beneficiarán como señalan los teóricos del darwinismo tecnológico quienes sean capaces de innovar y adaptarse, el futuro del empleo se considera que está en trabajos que no existen, en industrias que utilizan tecnología nuevas y que para manejarlas se habrán de rodear de expertos para manejarlas, se señala también que el vivir incluso se realizará en condiciones planetarias que ningún ser humano ha experimentado, (Bauman, 2013) consideraba que nos hemos vuelto indiferentes ante los demás, que se ha ahogado el impulso natural de ayudar al otro y las normas éticas están en crisis total, porque lo que prima ahora es la competencia, también acuñó el término de mundo líquido para definir el estado fluido y volátil de la actual sociedad, considerándola sin valores demasiado sólidos, en los que la incertidumbre se privilegia y por la vertiginosa rapidez de los cambios se han debilitado los vínculos humanos, desde esta perspectiva se intenta realizar un análisis de estos cambios que afectan nuestras relaciones humanas y la permanencia en un empleo si no se manejan las competencias blandas que son los atributos o capacidades que permiten a una persona desempeñarse en su trabajo de manera efectiva y que apunta al desarrollo del lado emocional, interpersonal y a la interacción que se realiza con el resto del personal en una empresa en donde la peor consecuencia de esto es el individualismo y la renuncia a un humanismo que para (Bauman, 2013) es necesario retomar.

Palabras Clave:

Competencias Blandas, desempeño efectivo, emociones

^a Autor de Correspondencia, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, Escuela Superior de Actopan, edgomg02@gmail.com, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7699-9995>

Introducción

El Banco Interamericano de Desarrollo en su informe (BID, 2017) considera que en la actualidad con la Cuarta Revolución Industrial, que se encuentra marcada por la convergencia de tecnologías digitales, físicas y biológicas que cambiarán al mundo tal como lo conocemos y que impondrá cambios permanentes y rápidos que traerán consigo nuevos retos se hace necesario contar en las empresas con empleados que dominen los conocimientos duros, que den soluciones a problemas técnicos y científicos, pero también deben enfrentar crisis e imprevistos que se presentan en el día a día y que se resuelven con la suma de habilidades blandas (soft skills) aquellas que están relacionadas a las emociones, señalando que uno de los retos primordiales es cómo preparar a los trabajadores de hoy para los empleos de mañana pero considerando también que el mayor valor se encuentra en talento de sus pueblos. Señalando también que “En el mercado global, la región será competitiva si se libera su talento. Y la clave para liberar ese talento es un mejor aprendizaje”

El reto actual se encuentra en preparar a los trabajadores para seguir actualizando sus habilidades que serán la piedra angular de conocimientos posteriores y la acumulación de habilidades a lo largo de la vida, el desarrollo de competencias blandas se realiza en el ámbito educativo pero generalmente se construyen en un proceso gradual iniciando desde el hogar, el aprendizaje por tanto no se produce solo, existen actores que apoyan el mismo y los padres en el hogar desempeñan un rol clave en este desarrollo durante los primeros años de vida, la escuela es la plataforma de aprendizaje para niños y jóvenes pero el escenario de trabajo es esencial para el desarrollo personal y profesional, es necesario considerar que en este se encontrarán más años en los que estarán insertos aproximadamente dos terceras partes de la vida y en la que tendrán que sortear dificultades tanto técnicas como emocionales y estas últimas tal vez en las escuelas no se han adquirido.

Los retos de las instituciones educativas ahora se encuentran en preparar a los estudiantes en competencias blandas que serán necesarias para el momento en el que se insertarán al campo laboral considerando que los empleos cada vez se presentan en escenarios con más retos debido a los cambios en la velocidad, el alcance y el impacto en los sistemas, considerando que la velocidad de los avances no tienen precedente en la historia, pero que están interfiriendo

como una realidad en casi todas las industrias de todos los países. Es por tanto importante apoyar a los numerosos trabajadores de la fuerza laboral a encontrar buenos empleos y seguir actualizando sus habilidades lo más tempranamente posible.

En la cumbre de Davos del 2017, sobre la revolución 4.0 que incluye a las nanotecnologías, neurotecnologías, robots, inteligencia artificial, biotecnología, sistemas de almacenamiento de energía, drones, impresoras 3 D, que serán los artifices y se considera que esta puede acabar con cinco millones de puestos de trabajo en los 15 países más industrializados del mundo.

Es necesario también considerar que a pesar de esta amenazante panorama para algunos trabajadores la robotización y cambio tecnológico implica oportunidades y aumenta la productividad y demanda de empleos que requieren capacidades para la resolución de problemas, pensamiento abstracto y creativo así como de habilidades sociales con una demanda nunca antes vista.

Las competencias tecnológicas como las soft skills son atributos personales que para las empresas son primordiales debido a que se requiere eficacia y eficiencia en las labores y es necesario relacionarse con estos atributos con otros individuos y en donde también se considera como algunas características de la personalidad de los empleados el trabajo en equipo, la capacidad para resolver problemas, la gestión efectiva del tiempo, incluso se habla del manejo del stress, el liderazgo, la comunicación efectiva, la escucha activa y empatía. Para muchas PYMEs que fueron fundadas por técnicos especialistas que resuelven una gran mayoría de cuestiones técnicas se hace necesario incorporar a personal que esté en condiciones de interactuar con empleados, proveedores o clientes que es prioritario para esta acción desarrollar estas soft skills considerando y no perdiendo de vista las necesidades del consumidor que varía de forma continua y que es necesario satisfacer estas necesidades si no se quiere estar fuera de esta competencia global como empresa y que en ocasiones estas competencias no son percibidas por las propias empresas pero que en el mercado competitivo es necesario atenderlas y si requieren incorporar a empleados que tengan la facilidad de adaptarse a los cambios en los negocios, a interactuar con proveedores y clientes proveyendo la satisfacción a estos, y que no solo con los conocimientos técnicos podrán lograrlo, y es del conocimiento ya de varias PYMEs que muchos proyectos fracasan por falta de entendimiento y comunicación entre el cliente y el proveedor, es así como las habilidades blandas revisten de gran importancia y no son un mero complemento para los empleados, y se toma en cuenta

que si se quiere prosperar en un mundo cambiante como al que nos enfrentamos que es altamente competitivo las empresas requieren interactuar efectivamente con organizaciones, clientes e individuos en diversos rubros, culturas y conocimientos y parte de estas necesidades son inclusive competencias innatas que deben desarrollarse por los empleados en la interacción laboral enfocadas a la satisfacción del cliente.

Lo cierto es que el desarrollo de estas habilidades implica organizar esfuerzos de diferentes actores el BID (BID, 2017) considera que tanto las familias, maestros, directores de escuela, emprendedores y gerentes de empresas tienen que implicarse para lograr los objetivos propuestos y se considera de la misma manera, que los espacios de aprendizaje para el desarrollo de estas habilidades además de considerarse las innatas es implicarse en desarrollarlas desde los hogares por que estas exceden las aulas tradicionales. Este desarrollo abarca la implicación desde los hogares, lugares de trabajo y otros centros de capacitación ya que no basta con identificar las habilidades o competencias que se requieren, es necesario también capacitar sobre las áreas de oportunidad de los empleados y generar desde las instituciones educativas el desarrollo de las mismas.

Para el BID (BID, 2017) las habilidades son capacidades que aumentan la productividad de los individuos, permitiéndoles producir más en igual tiempo utilizando la misma tecnología y equipo, se señala que estas capacidades innatas o adquiridas se pueden desarrollar a lo largo de la vida, consideran también que las habilidades blandas (soft skills) mejoran la productividad de las personas en una amplia gama de ocupaciones y estas las clasifican en tres grandes categorías:

Las habilidades generales, las socioemocionales y las cognitivas o académicas.

Para ellos (BID, 2017) las habilidades socioemocionales ayudan a las personas a identificar y manejar sus propias emociones y las de los demás (señalando por ejemplo la habilidad para trabajar en grupo y resolver problemas en conjunto)

Las habilidades cognitivas comprenden la memoria de largo

plazo y el reconocimiento de patrones, así como el control ejecutivo, que está relacionado con la coordinación de diversas funciones mentales.

Son consideradas dentro de las habilidades académicas el conocimiento de hechos, conceptos, procedimientos y la capacidad de aplicar estrategias en disciplinas como las matemáticas, la lectura y ciencias, así como habilidades informáticas. También se señala que las habilidades

específicas son aquellas que aumentan la productividad en una gama reducida de ocupaciones, sectores o empresas. Lo que si se tiene claro es que las habilidades se adquieren a lo largo de la vida en diversidad de entornos.

Para Cunha y Heckman (2007) quiénes presentan un modelo simple de la evolución de las habilidades a lo largo de la vida, señalan que en cada etapa de la vida se cuenta mucho con los antecedentes de los padres, las inversiones que los padres puedan realizar en la formación de sus hijos, así como habilidades o competencias individuales o innatas que los seres humanos traen consigo y las que se van acumulando hasta ese momento poseen serán habilidades necesarias en las próximas etapas, la inversión en tiempo y en desarrollo de habilidades que los padres realicen en y para los estudios formales e informales de sus hijos, serán determinantes para alcanzar un puesto cualificado en el ámbito laboral, sin dejar de lado también que los adolescentes y jóvenes invierten sus propios recursos y tiempo en la formación de habilidades (por ejemplo, al decidir cuánto esfuerzo dedicarán a los estudios). En la actualidad los jóvenes estudiantes reconocen esta condición, pero también consideran que al llegar a la adultez se abandona el sistema formal de educación y la acumulación de habilidades se produce en un ambiente real de trabajo, a través de la capacitación formal que ofrece su empleo o “aprender haciendo” en su empresa, ocupación o industria.

El asistir a la escuela tiene su recompensa ya que las habilidades se adquieren tanto en un ambiente formal de educación así como en diferentes contextos, en el hogar en el barrio, con la interacción con los pares en la escuela.

Las instituciones educativas son los mayores proveedores de empleados en el mercado laboral y los años de escolarización permiten ir desarrollando competencias técnicas como habilidades blandas que son requeridas en la actualidad. La incursión a los niveles educativos de educación superior de estudiantes reviste cada vez de mayor demanda, durante las últimas dos décadas la escolarización ha ido en aumento en todos los niveles educativos y su permanencia también alcanza niveles significativos, es necesario señalar también que las personas consideran importante la formación profesional como condición para obtener un buen empleo y cada vez más estudiantes concluyen sus años de estudio por esta situación que ya es reconocida por ellos.

El desarrollo de habilidades técnicas como blandas será determinante para incorporarse a los futuros empleos de los estudiantes universitarios con los retos que se

presentan en nuestro mundo globalizado, las instituciones educativas deberán encaminar sus esfuerzos para el logro de estas competencias que en el mundo laboral que son valoradas y que los estudiantes deberán afrontar a su ingreso.

La (OCDE, 2015) apunta que el capital humano y las habilidades de la población están en proporción directa con el crecimiento de los países, considerando que un mayor desarrollo de habilidades contribuye a mejorar la productividad, el crecimiento del empleo y el bienestar.

Para el World Economic Forum (WEF) (WEF, 2016), se ha considerado la dificultad que existe en las empresas de la región para encontrar trabajadores cualificados y considerando que esta es una condición que no favorece la contratación de personas, debido a que no hay personas con esta cualificación que ellos requieren y puntea como prioritario para los gobiernos y empresas, enfrentar estas dificultades.

El (WEF, 2016) destaca que América Latina se tiene la mayor escasez de competencias del mundo en la economía formal, dos de cada cinco jóvenes no estudian ni trabajan, y el 55% de los trabajadores de la región trabajan en la economía informal. Los trabajadores claramente no tienen las habilidades que las empresas necesitan, y las empresas están enfrentando muchas dificultades para encontrar el talento que necesitan para hacer crecer sus negocios.

Para el (BID, 2017) en un estudio que han realizado sobre el empleo en América Latina señala que las habilidades socioemocionales son las que se encuentran más valoradas por los ejecutivos, y que precisamente estas son las más escasas en los jóvenes. Casi el 90% de los empresarios encuestados declara tener dificultades para encontrar las destrezas que su compañía requiere al contratar trabajadores.

Para el Banco Mundial señala que existe un grupo de países de América Latina, en los que se observa que las personas que presentan niveles de habilidades cognitivas superiores y/o puntajes superiores en habilidades socioemocionales, consiguen niveles de remuneración más elevados.

De ahí que se considere que en la actualidad que ingresar a un campo laboral requiere de competencias específicas para que ellos puedan ser acreedores de una ingreso mayor y también serán requeridas habilidades socioemocionales de nivel alto, esta condición aumenta la probabilidad que la persona continúe estudios de

enseñanza terciaria en comparación con otras personas similares con puntajes más bajos. Incluso la combinación de ambos tipos de habilidades, cognitivas y socioemocionales, logra resultados aún mejores tanto a nivel personal como de productividad para el empleado.

Como último punto dejamos el estado en que se realiza la valoración y el orden de importancia que se da de parte de los empleadores a los distintos tipos de habilidades a la hora del reclutamiento, que refuerza lo mencionado con anterioridad: para las habilidades socioemocionales se otorga un (51%), luego las habilidades cognitivas avanzadas se valoran en un (29%), para las habilidades técnicas se otorga un (16%) y, por último, las habilidades cognitivas básicas se señala solo un (4%).

Es claro entonces que las habilidades requeridas en el mercado laboral son valoradas pero no únicamente las relacionadas a conocimientos específicos y técnicos sobre el puesto de trabajo al que se desea ingresar, por lo tanto es necesario para las personas como instituciones educativas generar en conjunto los atributos que permitan a los futuros trabajadores de las empresas que se están capacitando manejar situaciones de la vida, combinando estas con trabajos de complejidad creciente.

Referencias

- [1] Bauman, Z. 2013. *La educación en un mundo líquido*. Barcelona: Paidós.
- [2] Banco Interamericano de Desarrollo, BID 2017, *Aprender Mejor, Políticas públicas para el desarrollo de habilidades*. 2017.1-117.
- [3] Banco Interamericano de Desarrollo, BID 2017, *La importancia de las habilidades blandas para las PYMes*. Recuperado de :<http://conexionintal.iadb.org/2017/09/01/la-importancia-de-las-habilidades-blandas-en-las-pymes/>
- [4] Briggs Myers, I. 1995. *Gifts Differing: Understanding Personality Type*.
- [5] Buxarrais, M. R. 2013. *Nuevos valores para una nueva sociedad, un cambio de paradigma educativo*. Revista Española e Educación, 11-19.
- [6] Cunha, F. y J. Heckman. 2007. "The Technology of Skill Formation". *American Economic Review* 97(2) mayo: 31-47.
- [7] BID. 2017. *Aprender Mejor "Políticas públicas para el desarrollo de habilidades"*. Washington DC: BID.
- [8] Europea, C. 2007. *Reflexiones y perspectivas de la Educación Superior en América Latina*. Deusto, España: Publicaciones de la Universidad de Deusto.
- [9] Foulds, B. 2009. *Desarrollo psicossocial emocional dentro del contexto de las relaciones*. EE.UU.
- [10] Martínez, C. B. 2007. *Emociones y cerebro*. *Acad Cienc*, 58 - 68.
- [11] OIT. 2017. *La brecha de habilidades para el trabajo en América Latina ; Revisión y análisis en la región*. Montevideo: Organización Internacional del Trabajo (OIT/Cinterfor).

- [11] OCDE. *Mejores competencias, mejores empleos, mejores condiciones de vida. Un enfoque estratégico de las políticas de competencias*. 2012.
- [11] OCDE. *Fomentando un crecimiento inclusivo de la productividad en América Latina*. 2016
- [11] OCDE. *Diagnóstico de la OCDE sobre la Estrategia de Competencias, Destrezas y Habilidades de México*. 2017.
- [11] OCDE/CEPAL/CAF. *Perspectivas económicas de América Latina 2017: Juventud, competencias y emprendimiento*.
- [12] UNESCO. 2015. *La educación para todos 2000-2015, Logros y desafíos*. Place de Fontenoy, 75352 París 07 SP, Francia: Organización de las Naciones Unidas para el Educación la Ciencia y la Cultura.
- [13] World Economic Forum. *The Future of Jobs. Employment, Skills and Workforce Strategy for the Fourth Industrial Revolution*. 2016.