

Habilidades blandas y las organizaciones

Soft skills and organizations

María del Pilar Gómez-Ortíz^a, Eduardo Vázquez-Domínguez^b

Abstract:

In current times, the recruitment demands in every organization have changed, as a result of the needs of the labor market, which has led to the need to no longer only consider hard skills, which refers to academic knowledge of specialization of a profession, but nowadays soft skills are more highly valued, in other words, the combination of interpersonal, communication and social skills, from which others arise such as: teamwork, assertive communication, conflict resolution, emotional intelligence and empathy, etc., all this as demands of new working conditions, constant technological changes and a globalized market; On the other hand, in response to these new demands, there is the participation of educational institutions, which are the space where academic learning begins that will train professionals and whose main challenge today must be to support the construction of skills that guarantee rapid adaptability, integration into various teams, problem solving and great empathy, in order to provide them with the necessary tools to be competitive in the work environment and finally in personal development, although, studies conducted on soft skills show that teamwork is one of the most required skills within organizations, a skill that is essential today since the media means that work teams, in addition to being multidisciplinary, can also be international.

Keywords:

Soft skills. labor market, organization.

Resumen:

En tiempos actuales las exigencias en los reclutamientos en toda organización han cambiado, esto por las necesidades propias del mercado laboral, lo que ha llevado a la necesidad de ya no solo considerar las habilidades duras (hard skills), que refieren a los conocimientos académicos de especialización de una profesión, sino ahora valoran mucho más las habilidades blandas (soft skills), ósea la combinación de habilidades interpersonales, de comunicación y sociales, de donde se desprenden otras como: el trabajo en equipo, la comunicación asertiva, la resolución de conflictos, inteligencia emocional y empatía, etc., todo esto como exigencias de nuevas condiciones laborales, de cambios tecnológicos constantes y de un mercado globalizado; por otro lado como respuesta a estas nuevas exigencias se tiene la participación de las instituciones educativas que son el espacio en donde se inicia el aprendizaje académico que formará profesionistas y que hoy como principal reto deberán de apoyar la construcción de habilidades que garanticen una rápida adaptabilidad, integración a diversos equipos, resolución de problemas y una gran empatía, lo anterior con el objetivo de brindarles las herramientas necesarias para ser competitivos en el ambiente laboral y finalmente en el desarrollo personal, por otro lado, estudios realizados sobre las habilidades blandas arrojan que una de las más requeridas por las organizaciones es el trabajo en equipo, habilidad que es esencial hoy en día ya que los medios de comunicación hacen que los equipos de trabajo además de ser multidisciplinarios puedan ser internacionales.

Palabras Clave:

Habilidades blandas, mercado laboral, organización.

^a Autor de Correspondencia, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo | Escuela Superior Tepeji del Río | Tepeji del Río de Ocampo-Hidalgo | México, <https://orcid.org/0000-0001-6446-0901>, Email: mgomezo@uaeh.edu.mx

^b Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo | Escuela Superior Tepeji del Río | Tepeji del Río de Ocampo-Hidalgo | México, <https://orcid.org/0000-0001-9864-0898>, Email: vazqueze@uaeh.edu.mx

¿Qué importancia tienen las “soft skills o habilidades blandas para las organizaciones?

En la actualidad, los reclutadores en las organizaciones dan por hecho la formación técnica e intelectual con la que cuentan los candidatos o prospectos, centrándose más por tanto en las cualidades y habilidades personales como lo es la comunicación, empatía, adaptabilidad entre otras, que según expertos, nunca podrán ser automatizadas por ningún tipo de inteligencia artificial, además de ser habilidades transversales, valoradas en cualquier sector profesional a lo cual llaman habilidades blandas.

El reconocimiento oficial de las habilidades blandas se dio en 1972, cuando el ejército de los Estados Unidos, validó que sus mejores tropas no se relacionaban con el mayor conocimiento de la maquinaria y los dispositivos militares, sino por la presencia de habilidades transversales, tales como: comunicación, trabajo en equipo, resolución de conflictos, liderazgo y responsabilidad. (De La Ossa, 2022).

Si bien es cierto las hard skills (habilidades duras, técnicas) sirven para conseguir entrevistas de trabajo, las soft skills (habilidades blandas) actualmente permiten conseguir ser el candidato idóneo.

¿Qué son las Soft skills o habilidades blandas?

De acuerdo con Guerra (2029) citado por Lozano & Ortega (2022) las habilidades blandas son un conjunto de capacidades de la persona para interactuar con otros haciendo frente a diferentes situaciones por medio de una toma de decisiones asertivas.

Por otra parte, De La Ossa, (2022), menciona que las habilidades blandas responden a las destrezas, aptitudes o herramientas afectivas que poseen la particularidad de regular el estado emocional del ser humano, mediante habilidades que ayudan a fomentar, mantener y procurar relaciones sociales positivas. Así mismo, Verá, (2026) citado por De Arco, Santana, & Gómez, (2022) mencionan que las habilidades blandas son capacidades particulares que podrían mejorar el desempeño laboral, facilitar la movilidad interna, dar impulso a la carrera profesional y predecir el éxito laboral.

Por tanto, de acuerdo con estos autores se coincide que el desarrollo de habilidades blandas en la actualidad son competencias que los jóvenes deben de desarrollar para tener un mejor desempeño en su vida laboral, si bien es cierto que la preparación y el conocimiento en el aspecto técnico es importante, las habilidades blandas son el determinante para tener éxito.

Después de vivir la crisis sanitaria COVID 19, se evidenció la necesidad de reclutar personal con mayor calidez humana, en este sentido Ramírez, (2021) señala que los

reclutadores, deben buscar saber si un empleado será capaz de adaptarse a un nuevo modelo más flexible, dado que actualmente cuenta al igual que la experiencia acumulada en su currículum, por lo que estas habilidades conocidas como blandas no tienen que ver con un desempeño en específico, sino más bien con habilidades psicológicas y sociales que permitan a los colaboradores dentro de las organizaciones poderse adaptar fácilmente, y por tanto ser más productivos para de esta mane poder contribuir mejor a la organización.

Por el contrario, las hard skills o habilidades duras responden a los conocimientos técnicos que permitan a los colaboradores desempeñar procesos o áreas en específico dentro de una estructura organizacional.

Estudios realizados por LinkedIn mencionan que las soft skills multiplican el valor a los perfiles técnicos, así mismo hacen mención que el 57% de los directivos consultados en su estudio consideran las habilidades blandas más útiles que las habilidades duras. (Monroy, 2023). Más aún si se habla de puestos directivos, lo ideal es que el colaborador cuente con conocimiento técnico que le permita realizar tareas complejas y paralelamente debería ser una persona capaz de alinearse con los objetivos y la cultura organizacional de la compañía. (Díaz, 2022).

Por tanto, ante estas ideas expuesta se puede señalar que tanto las habilidades duras como blandas son importantes, sin embargo, se ha de resaltar que las habilidades blandas permiten mayor adaptabilidad, interacción, entorno de trabajo agradable, desarrollo del personal entre otros aspectos, trayendo con ello resultados relevantes para las organizaciones.

Habilidades blandas en la educación

Como sea podido señalar ya no solo son importantes las habilidades duras, sino ahora también lo son las habilidades blandas las que han tomado un papel protagonista y si bien es cierto que estas habilidades en muchos casos forman parte de la personalidad de cada individuo, también lo es que los espacios de formación académica pueden influir en la adquisición de muchas de ellas, principalmente a través de asignaturas que tienen que ver con aspectos psicológicos y de formación, por consecuencia las instituciones de educación superior no solo deben de estar a la vanguardia de metodologías pedagógicas o nuevas tecnologías sino también del desarrollo y fortalecimiento de las habilidades “blandas” o soft skills indispensables para la formación de alumnos competitivos en el mercado laboral del mundo real, en este sentido Bonilla, (2020), señala que el desarrollo de las habilidades blandas se da por medio del área educativa, como el medio donde el individuo es instruido, formado y donde se da inicio a su carrera. Al mismo tiempo establece que la educación es la formación fundamental del ser,

donde se desarrollan las capacidades intelectuales, morales, éticas, de convivencia, entre otros, esto con el fin de que sean utilizadas en el transcurso de su vida estudiantil y laboral. (pág. 8).

Rodríguez, & Fuentes, (2021), Señalan que las habilidades “blandas” o soft skills son definidas como aquel grupo de destrezas adquiridas por la persona, particularmente por el estudiante y que facilitan la optimización de su propio desempeño, tanto en el ámbito académico-profesional, laboral, emocional, psicológico, como en el ámbito personal, por otra parte Rodríguez (2020) mencionado por Vásquez, y Cia, (2021), señalan que las habilidades blandas en el desarrollo de los docentes constituyen la base de una mejora en su desarrollo académico, así mismo establecen que existen cualidades personales no cognitivas tales como el autocontrol, la mentalidad de crecimiento, relaciones sociales saludables, inteligencia emocional, curiosidad, toma de decisiones y buen juicio.

De igual maneja señala que los docentes desarrollan estas habilidades mediante programas de interiorización y capacitación, gracias a los cuales se diagnostican, identifican y fortalecen, para beneficio del personal docente y alumnado de las instituciones educativas.

¿Cuáles son las habilidades blandas más demandadas por las empresas en 2024?

De acuerdo con De Arco, Santana, & Gómez, (2022) las habilidades más relevantes para el profesional del siglo XXI son: trabajo en equipo, comunicación asertiva y resolución de problemas, pensamiento crítico y creatividad e inteligencia emocional. A continuación, se describe brevemente en qué consiste cada una de ellas.

Habilidad para trabajar en equipo, cuando esta se presenta de forma positiva puede aumentar la productividad, la innovación, la creatividad y la satisfacción laboral, así como una mejor calidad de los resultados, siendo una ventaja competitiva para las empresas, de igual manera una mejora en el entorno laboral para los empleados. (López & Mendoza, 2022).

Además, el trabajo en equipo implica la colaboración en conjunto para lograr los objetivos de una organización, lo cual se da a través de una buena comunicación, compromiso, responsabilidad a través de estructuras claras y ordenadas.

Por consiguiente, de acuerdo con Villalpando, (2021) citado por Vásquez & Gómez, (2024) “Las actitudes son activadas como estímulo hacia un comportamiento y existen como tendencias genéricas e internamente conscientes de la personalidad” por tal motivo la actitud que asume cada integrante del equipo es crucial, siendo una disposición o predisposición positiva o negativa como

el resultado de los individuos al socializar o interactuar con otras personas.

Por otra parte, la comunicación asertiva y resolución de conflictos “es un estilo de comunicación en el que las personas expresan sus opiniones, puntos de vista, problemas, necesidades, quejas, entre otros, de una forma en la cual se prioriza el respeto hacia el otro, de manera clara y firme” (Mendiburu, Intriago, Carpio, & Oviedo, 2022). No obstante, cabe hacer mención que la comunicación asertiva implica no solo el aspecto verbal, sino también la comunicación no verbal ya que tanto los gestos, el tono de voz, el contacto visual, así como la postura influye en las habilidades comunicativas, por tanto, debe existir congruencia entre lo que se dice y lo que se refleja corporalmente. “Los seres humanos comunicamos un 55% con lenguaje corporal, 38% con el tono de voz y un 7% representa las palabras que efectivamente se dicen” (Sobрино, 2022). De esta manera una buena comunicación, tanto verbal como no verbal evitará conflictos, además de actuar de manera asertiva expresando adecuadamente el mensaje a transmitir.

No obstante, el pensamiento crítico y la creatividad “son procesos donde se involucran los aspectos intelectuales y emocionales, al tiempo que se promueven las diversas alternativas derivadas de eventos tanto positivos como negativos, con el propósito de evitar suposiciones y dar lugar a alternativas más precisas en el desarrollo de las actividades. (Elizalde, Holguín, & Aguilar, 2022).

De otro modo se puede decir que es la habilidad de poder analizar y evaluar para dar respuesta a las exigencias organizacionales o poder tomar decisiones no de manera impulsiva ni basadas en percepciones personales, sino en la realidad de los hechos y dar respuesta de manera creativa e innovadora.

Como otra habilidad blanda se tiene la inteligencia emocional la cual “alude a la capacidad para reconocer los propios sentimientos y emociones, comprender cómo afecta y por tanto aprender a manejarlos de manera efectiva”. (Alegría & Sánchez, 2020). Así, por ende, la inteligencia emocional, además de ser una habilidad responde a una inteligencia, siendo el resultado de poderse auto conocerse a uno mismo y por consiguiente controlar emociones negativas considerando que estas emociones sólo tienden a vivirse por un momento o instante y por otra parte la inteligencia emocional también es el resultado de poder entender y comprender a los demás a través de la empatía, es decir, es también el resultado de la inteligencia interpersonal, asumir estas dos inteligencias tanto la interpersonal como la intrapersonal, permite tener un control del comportamiento reduciendo en el entorno laboral los malentendidos y aumentar la colaboración, con esto además se fomenta el trabajo positivo y productivo, se promueve las relaciones interpersonales saludables, permite un incremento de

satisfacción laboral y por tanto de retención de empleados reduciendo así también la rotación de personal.

En otro orden de ideas y de acuerdo con la investigación realizada por LinkedIn sobre las habilidades blandas más demandadas por los reclutadores a lo largo del 2019 son: creatividad, uso de la Tics, trabajo en equipo, toma de decisiones, capacidad de innovación, liderazgo, resolución de problemas. (Alcántara, Vázquez & Pérez, 2023).

Merece prestar atención también al estudio realizado por el investigador de la Universidad de East Kentucky (Estados Unidos) Marcel M. Robles quien entrevistó a 180 ejecutivos sobre las habilidades profesionales logrando definir así ciertas habilidades blandas con mayor demanda para las empresas. (Acciona, 2019). Entre ellas está la comunicación, que como ya se había hecho mención anteriormente no solo implica la expresión oral sino también saber escuchar a los demás, la cortesía personal y profesional que implica el respeto, amabilidad, el pedir las cosas siempre “por favor” y dar las “gracias”, la flexibilidad y disposición de adaptación, la integridad de hacer lo correcto de forma honesta y con valores, la habilidad interpersonal, la actitud positiva y profesional, disciplinados, con sentido común y con voluntad de hacer bien su labor, con tendencia a la cooperación y al establecimiento de sinergias, así como con iniciativa y lealtad.

Conclusión

En la actualidad el creciente dinamismo que impera en el mercado laboral está haciendo que las exigencias laborales cada vez sean mayores, ya no es suficiente el que se tengan habilidades duras, el mercado está exigiendo que los candidatos ya sea profesionistas o no, cuenten con habilidades “blandas” o soft skills, aumentando así el valor por las destrezas blandas como la inteligencia emocional, la creatividad, la comunicación, el trabajo en equipo, la capacidad de adaptación etc., lo anterior con la finalidad de garantizar una mayor productividad y adaptabilidad a estos cambios.

En referencia al sistema educativo y particularmente las instituciones de educación superior al destacarse por ser el espacio en donde el alumno desarrolla o fortalece las habilidades blandas, resulta de suma importancia que estas generen las condiciones para el desarrollo de estas habilidades, a través de establecer planes de estudio que fortalezcan y ayuden a alumnos a identificar cuáles habilidades tiene y cuales deberán de fortalecer o desarrollar, además de realizar talleres, cursos y pláticas, tanto para alumnos como para docentes.

Finalmente se concluye que el desarrollo de habilidades blandas es esencial para el éxito en el ámbito laboral, al

ser una serie de competencias y características interpersonales que influyen en el desempeño exitoso a largo plazo de una organización, pero también en el desarrollo de la vida personal.

Referencias

- [1] Infante Alcántara L., Araiza Vázquez M. de J., López Pérez, J. F., (2023). Competencias blandas que influyen en la empleabilidad laboral de profesionistas egresados de ingeniería de una universidad del Norte de México. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062023000200001>
- [2] Bonilla Rada, A. R. (2020). La importancia de la formación en habilidades blandas como estrategia de empoderamiento en las instituciones públicas. Universidad Militar Nueva Granada. Recuperado el agosto de 2024, de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/35152/BonillaRadaAmarilis2020.pdf?sequence=1>
- [3] De Arco Paternina, L. K., Santana Galindo, P. V., & Gómez, Y. V. (2022). Habilidades blandas para el profesional del siglo XXI. Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO. Obtenido de https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/16182/1/Cartilla_Habilidades%20Blandas%20para%20el%20profesional%20del%20siglo%20XXI%20soft%20skills%29_2022.pdf
- [4] De La Ossa, J. (2022). Habilidades blandas y ciencia. Scielo, 14(1). Recuperado el junio de 2024, de http://scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2027-42972022000100001
- [5] Elizalde García, A. A., Morales Holguín, A., Aguilar Tobin, M. d. C., (2022). La importancia del pensamiento crítico en la formación de los alumnos de diseño gráfico. Zincografía, 6(11). <https://doi.org/10.32870/zcr.v6i11.130>
- [6] Lozano Fernández, M. A., Lozano Fernández, E. N., Ortega Cabrejos, M. Y. (2022). Habilidades blandas una clave para brindar educación de calidad: revisión teórica. Conrado, 18 (87). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442022000400412
- [7] Mendiburu Rojas, A. F., Intriago Alcívar, G. C., Carpio Vera, D. A., & Oviedo Rodríguez, M. D. (2022). La comunicación asertiva: una reflexión sobre el desempeño docente en estudiantes de la carrera educación básica. Revista Universidad y Sociedad, 14(S1), 445-451. https://sga.unemi.edu.ec/media/evidenciasiv/2022/04/12/articulo_20224129376.pdf
- [8] Monroy, S. (2023). ¿Cuáles son las soft skills más demandadas por las empresas en 2024? apd Cataluña. Obtenido de <https://www.apd.es/soft-skills-mas-demandadas-en-empresas/>
- [9] Sobrino, M. A. (2022). La Regla 55-38-7- Apuntes de Albert Mehrabian.pdf. <https://es.slideshare.net/MariaAnglicaSobrino/la-regla-55387-apuntes-de-albert-mehrabianpdf>
- [10] Diaz Morinigo, L. R. (2022). Habilidades requeridas por los empresarios del sector comercial de la ciudad de Pilar para la selección del personal. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(3), 859-877. https://doi.org/10.37811/cl_rm.v6i3.2263
- [11] López Robles, J. L., Mendoza Gómez, J. (2022). Factores que intervienen en el desempeño laboral en equipos de trabajo: una revisión de literatura. Vinculatéica EFAN, 8(4), 168-181. <https://doi.org/10.29105/vtga8.4-371>

[12] Rodríguez Siu, J. L., Rodríguez Salazar, R. E., & Fuentes Montaña, L. (abril de 2021). Propósitos y Representaciones <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2021.v9n1.1038>

[13] Alegría Alegría, M., Sánchez Zúñiga, D. M. (2020). Importancia de la inteligencia emocional y su impacto en la vida de los estudiantes de la educación superior. *TEPEXI Boletín Científico De La Escuela Superior Tepeji del Río*, 7(14), 20-25. <https://doi.org/10.29057/estr.v7i14.5671>

[14] Vázquez Villanueva, S., Vázquez Campos, S. A., Vázquez Villanueva, C. A., Vázquez Villanueva, L., Castillo Paredes, H. J., Gomez Miguel, J. M., (2021). Paidagogo. Recuperado el agosto de 2024, de <https://educas.com.pe/index.php/paidagogo/article/view/63/271>

[15] Vázquez Domínguez E. Gómez Ortiz M. (2024) La actitud en el estudiante de nivel medio superior ante su proceso de enseñanza – aprendizaje en la ESTe. *TEPEXI Boletín Científico de la Escuela Superior Tepeji del Río*, 11(22). Obtenido de <https://doi.org/10.29057/estr.v11i22.12547>