
COMPILACIÓN SOBRE HABILIDADES BLANDAS EN LAS EMPRESAS

MBA. Cynthia Gabriela Velázquez Falcón  0009-0009-8137-7240
Universidad Nacional del Este

RESUMEN: Varias investigaciones realizadas por organismos y consultoras internacionales han destacado la importancia de las habilidades blandas para un eficiente y eficaz desempeño de los colaboradores y por ende el de las empresas. Razón por la cual el presente dossier se objetiva describir a las habilidades blandas en las empresas, organizándose el marco teórico en cuatro secciones, correspondiendo a la primera parte el esbozo de conceptos de las habilidades blandas y la diferencia con las habilidades duras, en la segunda sección se presenta a las habilidades blandas más requeridas a nivel Mundial, Latinoamérica y Paraguay, en la tercera sección se muestra un comparativo de habilidades más requeridas entre las tres delimitaciones geográficas y por último se exponen las distintas investigaciones que tratan sobre la relevancia de las habilidades blandas dentro del ámbito laboral. Siendo el diseño aplicado del tipo no experimental y descriptivo, con un enfoque cualitativo. Se infiere que, poseer las habilidades blandas bien desarrolladas en forma conjunta con las habilidades duras, proporcionan mayor probabilidad de éxito a los trabajadores como el de las empresas también.

PALABRAS CLAVE: Habilidades Blandas; Habilidades Duras; Empresas.

COMPILATION ON SOFT SKILLS IN COMPANIES

ABSTRACT: Several researches carried out by international organisations and consultancies have highlighted the importance of soft skills for an efficient and effective performance of employees and therefore of companies. For this reason, this dossier aims to describe soft skills in companies, organising the theoretical framework into four sections, the first part of which outlines the concepts of soft skills and the difference with hard skills, the second section presents the soft skills most in demand worldwide, The third section shows a comparison of the most required skills between the three geographical delimitations, and lastly, the different research studies that deal with the relevance of soft skills in the workplace are presented. The applied design is non-experimental and descriptive, with a qualitative approach. It is inferred that, possessing well-developed soft skills together with hard skills, provide a greater probability of success to workers and companies as well.

KEY WORDS: Soft Skills; Hard Skills; Enterprises.



1 INTRODUCCIÓN

Estudios anteriores coinciden que las habilidades socioemocionales son al menos tan importantes como las competencias cognitivas para obtener mejores ingresos, ocupaciones, empleabilidad, salarios... (BID, 2015, p. 13). Por tanto, visto la importancia de las habilidades blandas se desprende la necesidad de investigarlas.

Se puede expresar que, para los trabajos actuales como futuros, las personas requerirán una combinación de habilidades técnicas y blandas como complemento para prosperar en el ámbito laboral y por ende las empresas que cuenten con personal que posean dichas características tendrán mayores probabilidades de éxito, trayendo a colación la importancia de la Gestión que realiza el Sector de Talento Humano en cuanto a habilidades blandas se refiere.

Con esta propuesta de investigación se busca promover la valoración de las competencias transversales como complemento para lograr un mayor desempeño laboral, sin opacar las habilidades técnicas que son logradas con años de inversión en aprendizajes dentro del ámbito académico.

Este trabajo se encuentra estructurado de la siguiente manera: en el apartado de revisión bibliográfica el marco teórico se divide en cuatro secciones: primeramente se desarrollan los conceptos de habilidades blandas y sus diferencias con las habilidades duras, luego se exponen a las habilidades blandas más demandas a nivel mundial, Latinoamérica y Paraguay, en la tercera sección se realiza un breve análisis comparativo de las competencias socioemocionales de las diferentes limitaciones geográficas determinadas y por último se presenta informaciones que avalan la importancia de desarrollar las habilidades blandas. Luego se presenta la metodología, consideraciones finales y por último las Referencias Bibliográficas.



2 REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

2.1 Conceptos de habilidades blandas y diferenciación con las habilidades duras

Antes de iniciar a desarrollar las diferentes conceptualizaciones sobre habilidades blandas, es importante adentrarnos primeramente en el significado de la palabra “habilidades”. La RAE define a “habilidad” de la siguiente manera, Capacidad y disposición para algo.f. Gracia y destreza en ejecutar algo que sirve de adorno a la persona, como bailar, montar a caballo, etc. Cada una de las cosas que una persona ejecuta con gracia y destreza. Por tanto, se podría decir que las habilidades son capacidades desarrolladas que permiten ejecutar de manera efectiva y con gran destreza una actividad física o mental (Universidad San Martín de Porres, 2018, p. 5).

Tenemos varias definiciones desde que se creó el término. En un principio, se refería a las «habilidades relacionadas con el trabajo que afectan directamente a la gente y a la burocracia, por ejemplo, inspeccionar a las tropas, supervisar al personal de las oficinas, llevar a cabo estudios, redactar informes de mantenimiento o de eficiencia» (Whitmore, 1972) citado por Stefani, S. (2022) en su artículo titulado “Una discusión sobre las habilidades duras y habilidades blandas”.

Sin embargo, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2015, p. 5), reconoce que las competencias socioemocionales tienen diferentes definiciones, no obstante, lo define como aquellos conocimientos, actitudes y habilidades que se requieren para desenvolverse y contribuir en los distintos ámbitos de la vida: personal, social y laboral. Dichas competencias se clasifican en cuatro áreas principales que son: la creatividad, el pensamiento crítico, la colaboración y la comunicación. Lo interesante es que este conjunto de competencias va más allá de los conocimientos específicos, complementándolos para contribuir a la productividad en los procesos de producción actuales; a diferencia de las competencias técnicas específicas, que eran mayormente valoradas en décadas anteriores.



En este trabajo nos inclinamos por una definición de habilidades socioemocionales que están más relacionadas con el mundo del trabajo. Son aquellas que pueden ayudar a las personas a identificar y manejar sus propias emociones y las de los demás para mejorar la productividad, lo que incluye la capacidad de perseverar en ciertas tareas y el trabajo en equipo (Busso, *et al.* 2017, *apud* Ospino, [BID], p. 5).

Las habilidades socioemocionales son entendidas como una serie de herramientas cognitivas, emocionales y sociales que tienen como función la adaptación del individuo al entorno, y que facilitan el desarrollo personal, el relacionamiento social, el aprendizaje y el bienestar. Se van configurando de forma dinámica a partir de la interacción del individuo con el contexto, a través de experiencias y aprendizajes, y en ese sentido son consideradas como el resultado de procesos de desarrollo, que se extienden a través de todo el ciclo vital. (Instituto Nacional de Evaluación Educativa, 2019, p. 29).

Es importante traer a colación, que las habilidades blandas o soft skills en inglés, también son conocidas como competencias interpersonales, sociales o socioemocionales, entre otras denominaciones, por lo que, cuando se habla de dicho tema, Castro, R. (2020) expresa que se refiere a las características y competencias personales que muestran cómo una persona se desenvuelve con los demás.

Dentro del ámbito laboral (Castillo, 2022), expresa que las habilidades blandas son un amplio conjunto de habilidades transferibles que se relacionan principalmente con la forma en que trabajas con otras personas. Incluyen habilidades sociales, habilidades de comunicación, habilidades emocionales y habilidades con las personas.

Hoy por hoy, una de las definiciones más aceptadas es la que establece que las habilidades blandas constituyen no sólo las capacidades de interacción o interpersonales (por ejemplo, dotes de comunicación, flexibilidad o cortesía), sino también el despliegue de atributos de nuestra personalidad (por ejemplo, ser asertivos o tener una inteligencia emocional desarrollada) (Stefani, 2022).



Considerando el desarrollo conceptual elaborado hasta el momento, sobre habilidades blandas, a continuación, se ve la conveniencia de describir las cualidades que las distinguen de las habilidades duras:

- Las competencias duras comprometen conocimientos de especialización y competencias blandas, son habilidades relacionadas con capacidades comportamentales y elementos socio-afectivos (Escanilla, 2007).
- Las habilidades cognitivas, en la práctica, normalmente se refieren al conocimiento de contenidos específicos y habilidades de pensamiento de orden superior que típicamente se pueden medir con pruebas de logro estandarizadas y calificaciones (Ortega, 2016, p. 2). Mientras que las habilidades no-cognitivas, se refieren a la capacidad de una persona "de relacionarse con otros y consigo mismo, comprender y manejar las emociones, establecer y lograr objetivos, tomar decisiones autónomas y confrontar situaciones adversas de forma creativa y constructiva" (Ayrton Senna Institute, s/d., p. 9) citado en el informe "Desenredando la conversación sobre habilidades blandas", elaborado por Tamara Ortega Goodspeed en su página 3.
- Las habilidades duras, vendrían a ser aquellas relacionadas con destrezas técnicas o físicas que requieren práctica constante en lo que se desea desarrollar; mientras que las habilidades blandas están más vinculadas a la forma de ser de las personas (Universidad San Martín de Porres, 2018, p. 6).
- Las habilidades duras se relacionan con el nivel de conocimientos técnicos y preparación académica. Se diferencian de las habilidades blandas porque estas se relacionan con la parte emocional de las personas, la manera de comunicarse y conectarse con otros (Alexa Cor, 2021).

2.2 Habilidades Blandas más requeridas a nivel mundial, Latinoamérica y Paraguay

Según una publicación realizada por el buscador de empleos denominado Zety, escrito por Daniela Castillo (2022), en que han encuestado a más de 200 empresas, las 10 habilidades blandas más demandadas en el mercado en el 2020 fueron:



-
1. Trabajo en equipo (57%)
 2. Comunicación (55%)
 3. Administración del tiempo (46%)
 4. Resolución de problemas (45%)
 5. Creatividad (44%)
 6. Liderazgo (40%)
 7. Organización (34%)
 8. Inteligencia emocional (33%)
 9. Toma de decisiones (28%)
 10. Manejo del estrés (15%)

No es sorprendente que el trabajo en equipo encabece la lista, seguido por las habilidades de comunicación. Para brindar los mejores resultados a la empresa, es necesario trabajar de forma efectiva con los colegas. Y, sin importar si se interactúa con otros empleados o con clientes, también es necesario que la comunicación sea efectiva. Curiosamente, aunque son de alta demanda, estas habilidades blandas son de las que más escasean entre los currículums de los candidatos (Castillo, 2022).

De acuerdo con la publicación realizada por Forbes Argentina (2020), ha mencionado que PageGroup realizó un estudio donde consultó a más de 3.000 líderes de compañías en Latam para conocer cuáles son las habilidades más demandadas, cuyo resultado fue:

1. Inteligencia Emocional (66,7%)
2. Comunicación asertiva (46%)
3. Liderazgo (40%)
4. Toma de decisiones (32%)
5. Resolución de Conflictos (30%)

En un estudio referente a la determinación de las necesidades de capacitación y competencias a nivel empresarial realizado en septiembre de 2020 por la Cámara de Anunciantes del Paraguay (CAP, 2020), citado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en su página 15, en un documento titulado “Cambios de las dinámicas laborales en



Paraguay 2020-2021”, describe que los empresarios paraguayos reconocen que las habilidades blandas más valoradas en sus trabajadores están relacionadas con:

1. Trabajo en equipo (64%),
2. Orientación a resultados (59%),
3. Liderazgo (52%),
4. Orientación al cliente (49%) y
5. Flexibilidad y adaptabilidad al cambio (38%).
6. Comunicación Efectiva (33%)
7. Inteligencia Emocional (29%)
8. Capacidad de Análisis (26%)
9. Autonomía (26%)
10. Negociación (22%)
11. Pensamiento Crítico (21%)

2.3 Comparativo de habilidades blandas más demandadas a nivel mundial, Latinoamérica y Paraguay

A continuación, se expone en un solo cuadro las habilidades más requeridas a nivel mundial, como así también de Latinoamérica y Paraguay, en el cual se puede observar qué no en todas las delimitaciones geográficas coinciden jerárquicamente en cuánto a cuál de las habilidades blandas es más demanda. Pero, lo que sí se puede afirmar es que existen coincidencias en las tres limitaciones territoriales, como por ejemplo en inteligencia emocional, comunicación ya sea asertiva o efectiva y liderazgo. Y una semejanza parcial en toma de decisiones, resolución de problemas o conflictos y trabajo en equipo.

Cuadro 1: Comparativo de Habilidades Blandas mas demandadas a Nivel Mundial, Latinoamérica y Paraguay

| Orden de Importancia | Habilidades Blandas | | |
|----------------------|---------------------------|------------------------|--------------------------|
| | A nivel Mundial | Latinoamérica | Paraguay |
| 1º | Trabajo en equipo | Inteligencia emocional | Trabajo en equipo |
| 2º | Comunicación | Comunicación asertiva | Orientación a resultados |
| 3º | Administración del tiempo | Liderazgo | Liderazgo |
| 4º | Resolución de problemas | Toma de decisiones | Orientación al cliente |



| | | | |
|-----|------------------------|--------------------------|--|
| 5º | Creatividad | Resolución de conflictos | Flexibilidad y adaptabilidad al cambio |
| 6º | Liderazgo | | Comunicación efectiva |
| 7º | Organización | | Inteligencia emocional |
| 8º | Inteligencia emocional | | Capacidad de análisis |
| 9º | Toma de decisiones | | Autonomía |
| 10º | Manejo del estrés | | Negociación |
| 11º | | | Pensamiento crítico |

Fonte: Cuadro elaborado en base a datos extraídos de publicaciones de Zety, Daniela Castillo (2022), Forbes Argentina (2020), OIT (2020-2021).

2.4 Importancia de las habilidades blandas con relación a las habilidades duras dentro del ámbito laboral

Los empleadores buscan aspirantes a empleo que no solo tengan competencias técnicas que se puedan aplicar en el lugar de trabajo, sino que también puedan comunicarse eficazmente, incluso con los clientes; trabajar en equipo, con buenas competencias interpersonales; resolver problemas; contar con buenas competencias en TIC; estar dispuestos y ser capaces de aprender, y ser flexibles en la forma que abordan el trabajo (OIT, 2013, p. 4).

Básicamente, las llamadas *hard skills* ayudarán a que una candidata o candidato consiga una entrevista de trabajo y las *softs skills* harán que se diferencie de los demás y consiga el empleo. Esto no quiere decir que los líderes de equipo deban descartar por completo los conocimientos técnicos de un aspirante, sino que las habilidades blandas cobran mayor relevancia si buscan un enfoque diverso y orientado a los valores de la empresa. Así que tanto las habilidades blandas como las duras sirven para encontrar talento acorde a los requerimientos que tiene la organización (AlexaCor, 2021).

En un libro titulado “Manual de estrategias de habilidades blandas y duras”. Expresa lo siguiente en cuanto a la importancia de las habilidades blandas y duras: Las habilidades duras permiten al trabajador desempeñarse con eficiencia en sus tareas, mientras que las habilidades blandas posibilitan realizar dichas tareas sin conflictos con los demás colaboradores. Afirmando en ese sentido Reyes, 2018 citado por Muñoz, C. y Huacón, C. 2021, p. 27.



El mismo material continúa expresando, que los empleadores quieren que un candidato tenga experiencia en cierta habilidad técnica requerida para el puesto, pero si esa persona no puede trabajar bien con los demás, entonces no importa cuán talentoso sea, habrá problemas (Alles, 2018 *apud* Muñoz; Huacón, 2021, p. 41).

La publicación citada termina afirmando que, las habilidades blandas, son las cualidades personales que ayudan a los empleados a prosperar realmente en el lugar de trabajo. Las habilidades duras lo ayudan a identificar candidatos que son buenos en el papel, mientras que las habilidades blandas indican cuáles de estos candidatos también son buenos en persona. Esto significa que necesita una buena combinación de habilidades duras y suaves en cada empleado para que puedan tener éxito en su función (Broussard, 2017, *apud* Muñoz; Huacón, 2021, p. 42).

De acuerdo a otro estudio realizado por una de las compañías líderes en servicios de Recursos Humanos “Randstad”, sostiene que si bien las habilidades técnicas seguirán siendo demandadas por las organizaciones, las habilidades blandas están cobrando cada vez mayor relevancia en los procesos de reclutamiento, al punto de que muchas empresas están priorizando el bagaje de competencias socioemocionales y de comunicación que tiene un candidato por sobre su formación académica, diplomas y especialidades que posea, expresó Andrea Ávila, CEO de Randstad para Argentina y Uruguay (Forbes, 2022).

3 METODOLOGÍA

El enfoque de la investigación es cualitativo porque se trata de un trabajo monográfico, en el que se ha recolectado informaciones de forma teórica-bibliográfica sobre Habilidades Blandas, siendo no experimental, del tipo descriptivo.

Se utilizó la técnica de observación, revisión documental y registro, a fin de que las informaciones de las revisiones bibliográficas sean consistentes con lo determinado como objetivo general, el cual fue: Compilar informaciones sobre las habilidades blandas en las empresas.



Como instrumento de la investigación se ha empleado una ficha de registros de fuentes secundarias. Como técnicas de procesamiento se han utilizado la recolección, clasificación de las fuentes de información. En lo referente al análisis, se ha utilizado técnicas lógicas de inducción, deducción y síntesis utilizando cuadros comparativos.

4 CONSIDERACIONES FINALES

Puesto a consideración las informaciones compiladas en la presente investigación, las habilidades blandas, competencias interpersonales o capacidades socioemocionales entre otras denominaciones, se refieren a las características propias de nuestra personalidad como también a las capacidades de relacionarse con los demás en los diferentes ámbitos de la vida, como en lo social y laboral.

De allí la importancia de desarrollarlas para complementarlas con las habilidades técnicas o duras con el propósito de lograr un desempeño más eficiente y eficaz y por ende el de la empresa también. Así, las personas que logren consolidarlas tendrán más probabilidades de ser seleccionadas por las empresas para el puesto solicitado por las organizaciones, ya que existen investigaciones tanto a nivel mundial, Latinoamérica y Paraguay, en las que jerarquizan a las competencias socioemocionales, que de acuerdo al comparativo hecho en el presente trabajo existen coincidencias en las tres limitaciones territoriales, como por ejemplo en inteligencia emocional, comunicación ya sea asertiva o efectiva y liderazgo. Y una semejanza parcial en la toma de decisiones, resolución de problemas o conflictos y trabajo en equipo.

Por tanto, así como existen cursos de capacitación para la adquisición de conocimientos técnicos, u obtención de habilidades duras, es importante realizar inversiones para desenvolver las capacidades socioemocionales también y así poder volver más competitivo en el mercado laboral.

REFERENCIAS

INSTITUTO NACIONAL DE EVALUACIÓN EDUCATIVA. **Marco de habilidades socioemocionales en tercero de educación media**. Montevideo: INEED., 2019.

Temas & Matizes, Cascavel, v. 17, n. 29. Especial2023. *Ahead of Print*. Pró-reitoria de Graduação da Unioeste. Pró-reitoria de Graduação da Unioeste.
DOI: 10.48075/rtm.v17i29.31341



MUÑOZ, C.; HUACÓN, C. **Manual de estrategias de habilidades blandas y duras**. Quevedo: Editorial Grupo Compás, 2021.

ESCANILLA, A. M. O. Competencias para un mundo cognoscente. **Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado**, Zaragoza, v. 21, n. 2-3, p. 137-148, 2007.

OSPINO, C. **El rol de las habilidades socioemocionales para la productividad en los mercados laborales del siglo XXI**: una revisión de la literatura y de experiencias relevantes para América Latina y el Caribe. BID, 2019.

ALEXACO. ¿Qué son las habilidades duras? Definición y ejemplos de las demandas. **Platzy**, 2021. Disponível em: <https://platzi.com/blog/emp-que-son-habilidades-blandas-duras/>. Acesso em: 10 set. 2023.

BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO. BID. **La Importancia de las Habilidades Socioemocionales para la Empleabilidad de los Jóvenes en América Latina: Un Resumen de la Literatura**. Banco Interamericano de Desarrollo, jul. 2015. Disponível em: <https://publications.iadb.org/es/la-importancia-de-las-habilidades-socioemocionales-para-la-empleabilidad-de-los-jovenes-en-america>. Acesso em: 10 set. 2020.

CASTILLO, D. Las Habilidades más apreciadas por las Empresas en 2021. **Zety**, Bogotá, 25 mar. 2021. Disponível: <https://zety.es/blog/habilidades-apreciadas-por-las-empresas>. Acesso em: 10 out. 2021.

FORBES ARGENTINA. Cuáles son las habilidades más buscadas por las empresas de la región. **Fobes Digital**, 22 set. 2020 Disponível em: <https://www.forbesargentina.com/negocios/siete-tipos-contenidos-te-ayudaran-atraer-potenciales-clientes-n42248>. Acesso em: 10 out. 2020.

FORBES ARGENTINA. Cuáles son las seis habilidades blandas más buscadas por los reclutadores. **Fobes Digital**, s/d. Disponível em: <https://www.forbesargentina.com/liderazgo/cuales-son-seis-habilidades-blandas-mas-buscadas-reclutadores-n19629>. Acesso em 02 fev. 2022.

ORTEGA, T. Desenredando la conversación sobre habilidades blandas. The Dialogue Leadership for the Americas. THEDIALOGUE, mai. 2016. Disponível em: <https://www.thedialogue.org/wp-content/uploads/2016/05/Policy-Brief-Soft-Skills-Spanish-FINAL.pdf>. Acesso em: jul. 2016.



BREWER, L. **Enhancing youth employability: What? Why? and How? Guide to core work skills**. Geneva: ILO, 2013. Disponível em: http://www.ilo.org/skills/areas/skills-for-youth-employment/WCMS_213452/lang--en/index.htm. Acesso em: set. 2013.

STEFANI, S. Una discusión sobre las habilidades duras y habilidades blandas. La Grieta Vincular, 16 ago. 2022. Disponível em: <https://www.ceideps.org/la-grieta-vincular/>. Acesso em: set. 2022.

UNIVERSIDAD SAN MARTIN DE PORRES. **El Modelo de Competencias Personales y Profesionales para el Éxito**. Santa Anita: USMP, 2018. Disponível em: https://www.google.com/search?q=EL+MODELO+DE+COMPETENCIAS+PERSONALES+Y+PROFESIONALES+PARA+EL+%C3%89XITO&sxsrf=ALiCzsZu61Qt4uw4V6Y516aFC_v5ILoGUw%3A1668706218049&ei=qm92Y8vFAtDZ1sQPz7WIwAg&ved=0ahUKEwjLwvGK37X7AhXQrJUCHc8aAogQ4dUDCA8&uact=5&oq=EL+MODELO+DE+COMPETENCIAS+PERSONALES+Y+PROFESIONALES+PARA+EL+%C3%89XITO&gs_lcp=Cgxn3Mtd2l6LXNlcnAQA0oECEYYAEoECEYYAFAAWABgkAdoAHABeACAAZMBiAGTAZIBAzAuMZgBAKABAqABAcABAQ&sclient=gws-wiz-serp. Acessado em: abr. 2021.

Recebido em: 29-06-2023

Aceito em: 29-09-2023

