



MANEJO DE HABILIDADES BLANDAS EN LA EMPRESA

Las personas transcurren la gran parte del día en sus trabajos, donde se enfrentan frecuentemente a diversos tipos de problemáticas, en este escenario los inconvenientes abundan. Por eso, las habilidades blandas han adquirido gran importancia y valor en el mundo de los negocios, ya que sirven para resolver inconvenientes y enfrentar de manera correcta la jornada laboral.

Las habilidades blandas o Soft Skills son todos los atributos o capacidades que le permiten a una persona desempeñarse en su trabajo de manera efectiva. Estas habilidades apuntan al lado emocional, interpersonal y a cómo se desenvuelve el personal en una empresa. En este plano entran temáticas como: trabajo en equipo, resolución de problemas, gestión efectiva del tiempo, gestión del cambio, manejo del stress, liderazgo, comunicación efectiva, entre otros.

El manejo de las habilidades blandas resulta crucial en el mundo laboral. “Si bien estas competencias son innatas, todos tenemos la capacidad de poder desarrollarlas. Por ello, estos cursos son muy solicitados, ya que los profesionales necesitan diferenciarse y destacarse dentro del competitivo mercado actual, tanto durante la búsqueda de una oportunidad laboral como en su permanencia y crecimiento dentro de una compañía”, señala, Silvia Belen Moreno, Jefa de Marketing de New Horizons Perú, empresa líder en capacitación de tecnologías de la información y habilidades empresariales que ofrece un amplio catálogo de cursos y certificaciones a profesionales y empresas en más de 70 países.

Conscientes de que en las empresas no todos los colaboradores han desarrollado éstas competencias, se han comenzado a impartir diversos cursos en el mercado que apuntan a tener un personal más calificado, traduciéndose en una inversión tanto para las empresas como para los profesionales que están en el mercado laboral. “En New Horizons vemos como son muchas las compañías que se interesan en capacitar a su personal en las herramientas que les permiten optimizar productividad y rentabilidad. Muy solicitados son los cursos de Redacción Empresarial, Liderazgo, Presentaciones Eficaces, Negociación, Comunicación Interpersonal, siendo uno de los más concurridos el de Administración del Tiempo, en donde se enseña a los alumnos a diferenciar lo importante de lo urgente, tener una visión clara de los objetivos, gestionar de manera adecuada la carga de trabajo, identificar qué horas del día son las más productivas; entre otros temas que son de suma importancia para el desarrollo de las actividades laborales” recalcó la experta de New Horizons Perú.

El desarrollo de habilidades blandas como: trabajar en equipo, poseer un buen nivel de comunicación, tener adaptabilidad ante los distintos escenarios, una actitud positiva en la oficina, etcétera, son percibidas por la jefatura como cualidades positivas en un empleado, especialmente cuando existe un mercado tan competitivo como el actual, en el que hay alta rotación laboral y en el que las empresas necesitan trabajadores productivos y alineados al crecimiento de la empresa.

LA IMPORTANCIA DE LAS SOFT SKILLS

En una encuesta EEUU reveló que el 52% de los responsables de Recursos humanos consideran que las llamadas soft skills o habilidades blandas son más importantes que las hard skills de los candidatos. La explicación es sencilla: nos encontramos ante un mercado laboral en constante movimiento.



• UN MERCADO LABORAL EN CONSTANTE MOVIMIENTO

El actual mercado laboral obliga a las organizaciones a reinventarse día tras día. Y por eso necesitan empleados capaces de cambiar con ellas. Los conocimientos adquiridos pueden quedar desfasados, pero no la capacidad de aprendizaje, la perseverancia y la pasión por aprender. Todas ellas son habilidades blandas o soft skills. Por este motivo la contratación debe enfocarse en las aptitudes de las personas y los aspectos potenciales de su comportamiento, no solo en sus competencias técnicas.

Esta realidad entronca directamente con un nuevo mercado laboral cada vez más automatizado, en el que la inteligencia emocional y otras competencias no cognitivas empiezan a marcar la diferencia entre empleados y máquinas. Tal es así, que, según estudios realizados, la pérdida de empleos en USA a causa de la automatización se vería reducida en el 2025 hasta en un 10% si se doblara el número de trabajadores que desarrollasen sus habilidades blandas.

• EXPECTATIVAS VS REALIDAD: CUANDO EL CANDIDATO SE ENFRENTA AL PUESTO

Pero no solo es clave el cambio de contexto, sino que existe una brecha notable entre las exigencias del puesto y las competencias requeridas, y las habilidades interpersonales que se necesitan para desempeñarlo con éxito.

Tal es así que el 13% de las contrataciones fracasan o abandonan el puesto durante el periodo de prueba, y que uno de cada tres empleados se marcha antes de cumplir un año. Con los costes asociados que esto supone.

Para evitarlo y como apuntábamos, introducir las habilidades blandas en el mismo proceso de reclutamiento será fundamental. La idea es tener una visión lo más amplia posible de los aspirantes, para conocer su potencial de crecimiento (y no tanto sus experiencias pasadas).



¿CÓMO INTEGRAR LAS SOFT SKILLS O HABILIDADES BLANDAS EN EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN?

Para integrar las soft skills o habilidades blandas en el proceso de reclutamiento será identificar aquellas que son necesarias para cada posición.

Es decir, cada cargo requerirá de unas capacidades interpersonales distintas que deben encontrarse correctamente perfiladas antes de publicar la oferta. Estamos hablando de una suerte de profesiograma de habilidades blandas acotado a la perfección.

A continuación, publicaremos la oferta incluyendo estas soft skills, y tomaremos las medidas necesarias para evaluarlas. Se trata de un punto clave. Para hacerlo preliminarmente podemos usar un ATS como el de Bizneo HR que criba a través de palabras clave identificadas como soft skills. También podemos valernos de preguntas abiertas.

Ya durante las entrevistas será básico utilizar pruebas que nos permitan medir precisamente estas soft skills, como tests de personalidad, psicotécnicos, pruebas de role playing, etcétera. Pero no solo eso, sino que deberemos crear el ambiente idóneo para conocer al candidato, comprobar sus referencias de manera más meticulosa si cabe, etcétera.



EJEMPLOS DE HABILIDADES BLANDAS MÁS DEMANDADAS

Pero vayamos con algunos ejemplos de habilidades blandas que son ampliamente valoradas por las empresas. Empecemos por aquellas que atañen a rasgos de personalidad:

- **RESILIENCIA:** la tolerancia a la frustración, a la adversidad, es fundamental en el mundo laboral. Es lo que permite a un trabajador fracasar y levantarse fuerte, aportar soluciones y progresar.
- **GESTIÓN DEL CAMBIO:** Adaptabilidad a la cultura empresarial, actitud flexible y colaborativa. Un empleado que acepte los cambios crecerá y estará abierto a nuevas posibilidades. Siempre aportará una visión fresca.
- **GESTIÓN DEL TIEMPO:** Capacidad para organizarse, alta productividad personal.
- **GESTIÓN DE PERSONAS:** Personalidad amigable, buen talante, empatía, destreza social frente a clientes, aptitud para el trabajo en equipo, habilidades interpersonales de comunicación efectiva, capacidad de liderazgo.
- **GESTIÓN DE CONFLICTOS:** Capacidad de escucha y de negociación, talento para persuadir, habilidad para argumentar de forma convincente.
- **CREATIVIDAD:** El 77% de los directivos consideran esta habilidad blanda como la soft skill más importante que deberán tener los trabajadores del futuro.
- **GESTIÓN DEL ESTRÉS:** Capacidad para trabajar bajo presión. Se trata de algo fundamental, pues el estrés laboral puede afectar a la productividad y al bienestar de los trabajadores.



En cuanto a las habilidades blandas de tipo intelectual:

- **PENSAMIENTO CRÍTICO Y PENSAMIENTO SISTÉMICO:** muy valorados y considerados; junto con la inteligencia emocional, ambos tipos de pensamiento conforman una de las habilidades soft más requeridas.
- **RAZONAMIENTO ANALÍTICO:** capacidad para reflexionar apoyándose en criterios serios y objetivos, teniendo en cuenta el contexto.
- **FLEXIBILIDAD COGNITIVA:** habilidad para pensar en varias cosas al mismo tiempo, adaptando con facilidad el pensamiento y la conducta.
- **STORYTELLING:** habilidad para conectar emocionalmente con los demás a través de la narrativa oral o escrita.

¿CÓMO MEDIR LAS SOFT SKILLS O HABILIDADES BLANDAS DE LOS CANDIDATOS?



- **CREAR EL AMBIENTE IDÓNEO, CLAVE PARA MEDIR LAS SOFT SKILLS**

Es fundamental crear un ambiente distendido, en el que la presión se encuentre controlada, para que el candidato se encuentre lo suficientemente cómodo como para mostrar su verdadera personalidad. Algunos expertos recomiendan hacerlo durante una situación informal como una comida, pero lo cierto es que no todos los procesos lo hacen posible.

- **NO PIERDAS DE VISTA EL SESGO INCONSCIENTE**

Otra cuestión que no deberías perder de vista es el sesgo inconsciente que puede generarse cuando estamos tratando de detectar o medir soft skills, pues se trata de habilidades interpersonales.

En este caso, las entrevistas poco estructuradas pueden resultar "peligrosas". Para evitarlos se recomienda que las entrevistas las realicen distintas personas del departamento de selección, que se estructuren correctamente, que las preguntas estén estandarizadas—si hacemos las mismas preguntas a todo el mundo será más sencillo comparar y evaluar los resultados sin sesgos—, etcétera.

- **LAS PREGUNTAS ADECUADAS PARA IDENTIFICAR LAS SOFT SKILLS**

Encontramos algunas preguntas que pueden ayudarnos a determinar algunas de las habilidades blandas del candidato. La clave, no obstante, en plantear preguntas específicas de situación y comportamiento. Algunas cuestiones útiles son:

- ◆ ¿Cuáles son las ventajas de trabajar en grupo?, ¿y los inconvenientes?
- ◆ ¿Qué le pides a un jefe?
- ◆ Cuéntame una situación conflictiva a la que te hayas enfrentado en el pasado y qué aprendiste de ella. ¿Cómo actuarías ahora?
- ◆ Imagina esta situación: te has incorporado para realizar X tarea, pero finalmente debes cambiar de forma temporal para atender otras cuestiones que requiere la empresa, ¿qué haces?
- ◆ ¿Cuándo fue la última vez que pediste ayuda y para qué?
- ◆ ¿Cuál ha sido la mayor dificultad a la que te has enfrentado?, ¿y tu mayor logro durante tu carrera profesional?

IDENTIFICA LAS BANDERAS ROJAS

De la misma manera, existen algunas reacciones que nos permitirán identificar las banderas rojas. Es decir, que el candidato no tiene las soft skills adecuadas. Por ejemplo:

- ♦ El candidato no es capaz de responder ante determinadas preguntas o se muestra dubitativo: algunos aspirantes asisten a las entrevistas con muchas cuestiones ensayadas y preparadas. La idea es sorprenderles, sacarles de su zona de confort y observar cómo reaccionan. Se trata de un punto clave para conocer su capacidad de adaptación, reacción y tolerancia a la frustración.
- ♦ Incoherencias: en ocasiones los candidatos dan respuestas que no encajan con otras que han dado anteriormente. Y si bien es posible que sea fruto de los nervios de la entrevista, los ejemplos constituyen un gran aliado en este caso. Por ejemplo, si el candidato ha afirmado que es creativo, podemos preguntarle qué es lo más creativo que ha hecho más adelante.
- ♦ Justo la falta de ejemplos podría constituir un indicador de que está mintiendo o de que las habilidades o situaciones no le han ocurrido a él. No obstante, siempre podemos pedírselos.
- ♦ Sus valores no encajan con los de la empresa: el candidato debe compartir los valores y misión de la organización. En caso contrario, y aunque sus competencias se ajusten al puesto, es más que probable que no acabe de cuajar.

NO BASTA SON ESCUCHAR, COMPRUEBA LAS SOFT SKILLS

Efectivamente no basta con que el candidato afirme que posee esta u otra cualidad. Existen pruebas específicas como:

- ♦ Tests de personalidad y pruebas psicométricas: a través de una serie de cuestiones estas herramientas o tests nos proporcionan información adicional que el candidato podría ocultar o que no saldrán a relucir durante la entrevista. Una de las pruebas más usadas es el test de Wartegg.
- ♦ Gamificación y técnicas de realidad virtual: que permitan embeber al candidato en una situación que deba resolver. Se trata de un paso más a las dinámicas de grupo.
- ♦ Técnicas proyectivas: son métodos de evaluación que exploran las respuestas de los candidatos en distintos escenarios.
- ♦ Entrevistas en grupo: para observar las habilidades comunicativas, empáticas, de resolución de conflictos, y otras como la competitividad.
- ♦ En las fases iniciales una buena opción es utilizar herramientas online para preseleccionar a candidatos (soft skills games). Encontramos algunas que permiten evaluar las habilidades de los candidatos a través de preguntas o juegos.