

Soft skills



Mapa de conceptos de la psicología positiva sobre la silueta de una persona. La actitud positiva se considera¹ una importante habilidad blanda.

Las **habilidades blandas**, **competencias blandas** o **habilidades suaves**,² a veces denominadas en español directamente con el término inglés *soft skills*, son una combinación de **habilidades sociales**, **habilidades de comunicación**, **rasgos de la personalidad**, actitudes, atributos profesionales,³ **inteligencia social** e **inteligencia emocional**, que facultan a las personas para moverse por su entorno, trabajar bien con otros, realizar un buen desempeño y, complementándose con las **habilidades duras**, conseguir sus objetivos.⁴

El diccionario inglés Collins define *habilidades blandas* como «las cualidades, deseables para ciertos trabajos e independientes del conocimiento adquirido, como el **sentido común**, el manejo de personas y una flexible actitud positiva.»⁵ Sin embargo, si una persona no posee alguna de estas habilidades blandas, en la mayoría de los casos le es posible entrenarse específicamente para acabar adquiriéndola.⁶ También puede aprenderla de manera natural relacionándose con otras personas.⁷

Historia[editar]

Desde 1959 el ejército estadounidense ha invertido una considerable cantidad de recursos en el desarrollo de procedimientos de formación basados en tecnología. En 1968 este ejército introdujo oficialmente (documento CON Reg 350-100-1.)⁸ un método de formación denominado "Ingeniería de sistemas de la formación"⁹ (no debe confundirse con la **ingeniería de sistemas** a secas ni con la **ingeniería de sistemas de información**).

P.G. Whitmore citaba la definición de dicho documento: «...habilidades relacionadas con el trabajo que afectan directamente a la gente y al papeleo, e.g., inspeccionar a las tropas, supervisar al personal de las oficinas, llevar a cabo estudios, redactar informes de mantenimiento o de eficiencia...»¹⁰

En la conferencia de 1972 sobre habilidades duras de la Comandancia Continental (CONARC por su **acrónimo** norteamericano) el doctor Whitmore presentó un informe¹¹¹²¹³ que mostraba cómo se entendía el término "habilidades blandas" (aplicado a las áreas de

mando, supervisión, asesoría y [liderazgo](#)) en diferentes escuelas de la CONARC. Tras diseñar y procesar un cuestionario, se formuló la siguiente definición tentativa: «Las habilidades blandas son importantes habilidades relacionadas con el trabajo que suponen poco o ningún contacto con máquinas y cuya aplicación está bastante generalizada.»¹¹¹³

Whitmore y Fry criticaron el estado del concepto, tildándolo de vago, con esta frase: «en otras palabras, las funciones del trabajo de las que conocemos bastante son habilidades duras, y aquellas que conocemos muy poco son habilidades blandas.» Otro estudio inmediato también concluyó en tono negativo.¹¹

El [psicólogo](#) Nicholas Humphrey afirmó célebremente que es la inteligencia social la que define a los humanos más que la inteligencia cuantitativa (término cuya definición no está muy clara, pero que se puede asimilar a [numerismo](#)). Muchas empresas dan hoy preferencia a las habilidades blandas de sus empleados.⁷ El origen del uso formal de la expresión "habilidades blandas" se ha identificado en un manual de entrenamiento del ejército estadounidense de 1972.¹⁴

Concepto[editar]

Las habilidades blandas son un cúmulo de rasgos productivos de la personalidad que caracterizan las relaciones de una persona en un medio. Estas habilidades pueden incluir [autoestima](#), [comunicación](#), [elocuencia](#), hábitos personales, [empatía](#), [gestión del tiempo](#), [trabajo en equipo](#) y [liderazgo](#). Una definición basada en la revisión de artículos al respecto considera "habilidades blandas" un término paraguas para habilidades con tres elementos funcionales clave: interpersonales, sociales y profesionales.¹⁵ La Asociación Nacional para la Educación Empresarial norteamericana considera críticas las habilidades blandas para ser productivo en los actuales lugares de trabajo.¹⁶ Las habilidades blandas complementan a las duras, también conocidas como habilidades técnicas, para un desempeño laboral productivo y las competencias de la vida diaria (Consejería de Educación de Arkansas, 2007). Las habilidades duras eran las únicas necesarias para obtener empleo tras unos estudios, y generalmente eran cuantificables y medibles por los resultados académicos, experiencia laboral o mediante una [entrevista de trabajo](#). En el siglo XXI las habilidades blandas marcan la diferencia y se consideran muy necesarias para la [empleabilidad](#) y el éxito en la vida.¹⁷¹⁸ Un estudio de la [Universidad de Harvard](#) recogía que el 80 % de los logros en la carrera profesional están determinados por las habilidades blandas y solo el 20 % por las duras. Los expertos afirman que la persona debería empezar su entrenamiento en habilidades blandas cuando todavía es estudiante, para conseguir un buen desempeño académico y, posteriormente, laboral. Un estudio de interés público auspiciado por [McDonald's](#) en el Reino Unido predijo que más de medio millón de personas no podrán acceder a sectores laborales por falta de habilidades blandas.¹⁹

Enumeración y categorización[editar]

Las habilidades blandas de una persona son una parte importante de su contribución individual al éxito de una organización. Las organizaciones que tratan cara a cara con clientes tienen generalmente más éxito si promueven actividades para que su personal desarrolle estas habilidades a través de bienestar en el trabajo. La formación específica o la recompensa por hábitos o rasgos personales como asistencia regular al trabajo (sin bajas, tardanza o enfermedades) o [diligencia](#) pueden suponer un importante [retorno de la inversión](#) para una organización. Por esta razón los patronos buscan cada vez con más ahínco estas habilidades en sus posibles empleados, además de las [cualificaciones](#) habituales. Estudios del Instituto de Investigación de Stanford y la Fundación Carnegie Mellon entre los empresarios de [Fortune 500](#) mostraron que el 75 % del éxito profesional a largo plazo se debió a las habilidades blandas y solo el 25 % a las duras (Sinha, 2008). Por ello las habilidades blandas son tan importantes como las habilidades técnicas (John, 2009; Zehr, 1998).

Habilidades blandas para ejecutivos[editar]

Según la lista de habilidades blandas publicada por la Universidad de Kentucky Oriental.¹⁵

1. **Comunicación**: capacidad de expresarse claramente hablando y escribiendo, y de hacer presentaciones en público.
2. Cortesía: **buenos modales**, **etiqueta**, respeto, decir «por favor» y «gracias».
3. Flexibilidad: adaptabilidad,²⁰ disposición al cambio y a la **formación continua**,¹⁷ aceptación de lo nuevo, se le puede enseñar.
4. Integridad: sinceridad, moralidad, valores personales, honradez.
5. Habilidades interpersonales: agradable, con sentido del humor, amistoso, hospitalario, empático, con **autocontrol**, **paciencia**, sociabilidad, calidez, **habilidades sociales**.
6. Actitud positiva: optimista, entusiasta, anima a sus compañeros, feliz, seguro.
7. Profesionalidad: bien vestido, buen aspecto, compostura.
8. Responsabilidad: responsable, fiable, termina el trabajo, quiere hacerlo bien, es consciente, tiene recursos, **autodisciplina** y sentido común.
9. Trabajo en equipo: coopera, se lleva bien con otros, es agradable, anima, ayuda a quien lo necesita.
10. Actitud hacia el trabajo: trabaja duro, está disponible, es leal, puntual, tiene **iniciativa**, dedicación,¹ **motivación** y falta poco al trabajo.

Otras habilidades blandas[editar]

1. **Creatividad**¹
2. **Resolución de problemas**²⁰
3. Ser organizado²⁰

Véase también[editar]

- **Competencias genéricas**
- **Competencias laborales**
- **Competencias técnicas** (o específicas)
- **Habilidad**
- **Hábitos de trabajo**
- **Pensamiento crítico**
- **Teoría de las inteligencias múltiples**

Referencias[editar]

1. ↑ **Saltar a:^a ^b ^c «17 habilidades que buscan los empleadores»**. *Universia*. Argentina. 2 de octubre de 2018.
2. ↑ Redacción (13 de febrero de 2019). «**10 habilidades laborales más demandadas en 2019**». México.
3. ↑ «**Identifying your Skills & Attributes**». Universidad de Sídney. Consultado el 5 de diciembre de 2016.
4. ↑ **Workforce connections: Key soft skills that foster youth workforce success** Archivado el 15 de octubre de 2016 en *Wayback Machine*., **Child Trends**, de junio de 2015
5. ↑ «**the definition of soft skills**». Consultado el 5 de diciembre de 2016.
6. ↑ «**Desarrollo de Habilidades Blandas**». Archivado desde **el original** el 12 de febrero de 2019. Consultado el 12 de febrero de 2019.

7. ↑ [Saltar a:^{a b} Hernández, Gerardo](#) (6 de agosto de 2018). «[Habilidades duras o blandas: ¿Qué buscan las empresas?](#)». *El Economista* (México). Consultado el 12 de febrero de 2019.
8. ↑ [CON Reg 350-100-1](#) (PDF), Fort Monroe, Virginia: UNITED STATES CONTINENTAL ARMY COMMAND, 1968, archivado desde [el original](#) el 18 de septiembre de 2021, consultado el 21 de noviembre de 2016.
9. ↑ Silber, K.H. & Foshay, W.R., *Handbook of Improving Performance in the Workplace, Instructional Design and Training Delivery*, John Wiley & Sons 2009, ISBN 9780470190685, p.63
10. ↑ CON Reg 350-100-1, citado por Whitmore, Paul G., "What are soft skills?"
11. ↑ [Saltar a:^{a b c} Whitmore, Paul G.](#), "What are soft skills?", Paper presented at the CONARC Soft Skills Conference, Texas, 12-13 de diciembre de 1972
12. ↑ Fry, John P., "Procedures for Implementing Soft-Skill Training in CONARC Schools," Paper presented at the CONARC Soft Skills Conference, Texas, 12-13 de diciembre de, 1972
13. ↑ [Saltar a:^{a b} Whitmore, Paul G.; Fry, John P.](#), "Soft Skills: Definition, Behavioral Model Analysis, Training Procedures. Professional Paper 3-74.", Research Report ERIC Number: ED158043, 48pp.
14. ↑ Katherine S. Newman, *Chutes and Ladders: Navigating the Low-wage Labor Market*, Harvard University Press 2006, ISBN 0674023366, p.351
15. ↑ [Saltar a:^{a b} Marcel M. Robles](#), [Executive Perceptions of the Top 10 Soft Skills Needed in Today's Workplace Archivado](#) el 12 de agosto de 2016 en [Wayback Machine.](#), *Business Communication Quarterly*, 75(4) 453–465 (pdf)
16. ↑ https://www.nbea.org/newsite/curriculum/policy/no_67.pdf
17. ↑ [Saltar a:^{a b} Munera, Isabel](#) (9 de septiembre de 2018). «[El reinado de las 'habilidades blandas' en el mercado laboral: empatía, flexibilidad, trabajo en equipo...](#)». *El Mundo* (Madrid, España). Consultado el 12 de febrero de 2019.
18. ↑ Heckman and Kautz, [Hard Evidence on Soft Skills](#), 2012
19. ↑ «[McDonald's Backing Soft Skills](#)». Consultado el 5 de diciembre de 2016.
20. ↑ [Saltar a:^{a b c} «Las habilidades blandas más valoradas por las empresas](#)». *El Observador* (Uruguay). 29 de enero de 2018. Consultado el 12 de febrero de 2019.