

PERSPECTIVA SOBRE LAS *SOFT SKILLS* Y *HARD SKILLS*

Estela Llorente del Río.

Miembro de Grupo de Trabajo PTRO

Consuelo Cuenca Velasco.

Coordinadora de Grupo de Trabajo PTRO

Resumen

Las organizaciones y empresas demandan con más fuerza no solo profesionales con pericia técnica y formación, sino que sean eficaces y capaces en un desempeño laboral ético y responsable, que contribuya a mantener relaciones constructivas y saludables a nivel intra e inter personal en el ámbito del trabajo. La literatura existente nos muestra las diferentes descripciones de la competencia laboral, entendiendo que está asociada a la configuración psicológica de la personalidad la cual expresa la calidad de la actuación profesional en diferentes escenarios laborales. Los conocimientos o destrezas técnicas, mecánicas y prácticas conocidos como *hard skills* ya no son suficientes para tener éxito en la consecución de la productividad. La tendencia actual se caracteriza por una demanda de la organización/patronal de profesionales con una preparación técnica e intelectual idónea, además de contar con las suficientes habilidades blandas o *soft skills*. Se señala, que tanto el comportamiento individual como grupal no sólo depende de las competencias, sino también del sentido de pertenencia al grupo en función de las interacciones personales, ya que la identidad del equipo de trabajo se centra en la categorización, comparación y búsqueda de la diferencia positiva del grupo.

Palabras claves: competencia laboral, *soft skills*, *hard skills* e identidad de equipo.

Introducción

A lo largo de las siguientes líneas, de forma breve se recogen diferentes ideas que vienen siendo señaladas por diferentes fuentes de información, documental y expertos acerca de las competencias en el ámbito laboral.

En el contexto de la Psicología del Trabajo, Organizaciones y RRHH, cada vez se demanda con más fuerza la formación de profesionales capaces no sólo de resolver con eficiencia los problemas de la práctica profesional y desenvolverse de forma exitosa en el área concreta de pericia técnica, sino también, y fundamentalmente, de lograr un desempeño profesional ético y responsable, que contribuya a mantener relaciones constructivas y saludables a nivel intra e inter personal.

Competencia laboral

El concepto de competencia en el ámbito laboral surge ante la necesidad de realizar predicciones acerca de la ejecución de la persona en su desempeño laboral (McClelland, 1973), y es utilizado con fuerza a partir de los años 80, generalmente asociado a las características psicológicas que posibilitan un desempeño superior.

La Real Academia Española, define el término competencia como aquella pericia, aptitud o idoneidad para hacer algo o intervenir en un asunto determinado.

La competencia laboral se viene describiendo como *“el conjunto de características de una persona que están relacionadas directamente con una buena ejecución en una determinada tarea o puesto de trabajo”*. (Boyatzis, 1982); *“Una característica subyacente de un individuo que está causalmente relacionada con un rendimiento efectivo o superior en una situación o trabajo definido en términos de criterios”*. (Spencer y Spencer, 1993). Para Ansorena Cao (1996), se trata de *“una habilidad o atributo personal de la conducta de un sujeto que puede definirse como característica de su comportamiento y bajo la cual el comportamiento orientado a la tarea, puede clasificarse de forma lógica y fiable”*. Por su parte Wordruffe (1993) considera las competencias como *“una dimensión de conductas abiertas y manifiestas que le permiten a una persona rendir eficientemente”*.

Recientemente, el concepto de competencia ha evolucionado situándose más allá de la óptica exclusivamente profesional y ha adquirido una visión más integral. En palabras de Alberici y Serreti (2005): *“(...) el debate sobre el concepto de competencia en el ámbito de la educación y la formación (o mejor dicho desde el punto de vista pedagógico), ha puesto enseguida en evidencia la necesidad de una lectura del mismo que trascienda su dimensión puramente funcionalista, ampliando su horizonte de estudio y de investigación más allá de los límites de la formación profesional y del aprendizaje de un trabajo para considerarlo un aspecto constitutivo del aprender a pensar, de aprender no sólo un trabajo específico sino a trabajar, de aprender a vivir, a ser, en el sentido de*

confluencia entre saberes, comportamientos, habilidades, entre conocer y hacer, que se realiza en la vida de los individuos, en el sentido de saber actuar en los distintos contextos de forma reflexiva y con sentido” (2005).

Desde esta perspectiva, a partir de la revisión de los estudios citados y coincidiendo con el planteamiento de Bisquerra y Pérez (2007), concebimos la competencia como la capacidad de movilizar adecuadamente el conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias para realizar actividades diversas con un cierto nivel de calidad y eficacia.

El análisis realizado por Vargas (2001) resulta interesante al incidir en la utilización del término competencia y su significado desde una perspectiva psicológica. Para este autor las competencias son características permanentes de las personas, se ponen de manifiesto cuando se ejecuta una tarea o un trabajo, están relacionadas con la ejecución exitosa de una actividad, tienen una relación causal con el rendimiento laboral, no estando asociadas con el éxito sino que se asume que realmente lo causan, pueden ser generalizadas a más de una actividad y combinan lo cognoscitivo, lo afectivo y lo conductual.

Bisquerra y Pérez, (2007) destacan diferentes características del constructo competencia que es aplicable a las personas (de forma grupal y grupal), lo que implica conocimientos “*saberes*”, unas habilidades “*saber-hacer*”, y unas actitudes y conductas de “*saber estar*”, “*saber ser*” que se integran entre sí, incluyendo tanto capacidades informales, formales y de procedimiento. Entienden que es indisociable la noción de desarrollo y aprendizaje continuo unido a la experiencia, y que dichas características constituyen un capital o potencial de actuación vinculado a la capacidad de movilizarse o ponerse en acción.

De acuerdo con González Maura (2006), la competencia profesional como configuración psicológica de la personalidad expresa la calidad de la actuación profesional, Ésta se construye de forma individual por las personas en el proceso de su formación y desarrollo profesional, durante el tránsito por la Universidad y su posterior desempeño en la profesión.

Aludiendo a lo anterior las competencias se componen de conocimientos (saber; ¿Qué?), aptitudes o habilidades (saber hacer y saber ¿Cómo?), y actitudes y valores (saber estar/ser; ¿Por qué?).

Soft skills y hard skills

En el ámbito de los Recursos Humanos, los profesionales distinguen entre *soft skills* y *hard skills*, o lo que es lo mismo, entre competencias blandas y duras.

Las *soft skills* o competencias blandas, son aquellas conocidas más comúnmente como habilidades sociales, competencias interpersonales relacionadas con la comunicación. El saber ser.

Por su parte, las *hard skills* o competencias duras, son los conocimientos adquiridos durante los procesos formativos, las habilidades más técnicas que hemos aprendido o interiorizado en nuestras experiencias profesionales. El saber hacer.

Considerados los estudios e investigaciones sobre competencias profesionales mencionados anteriormente, queda clara la necesidad de incidir en el desarrollo de las *skills soft* ya que son muchas las opciones que están abiertas en un mundo laboral voluble, en una economía cambiante, en continua evolución

Las habilidades blandas favorecen salir de la zona de confort y aumentar la creatividad para observar de forma más exhaustiva y obtener mayor conocimiento del entorno sociolaboral con el fin de poder afrontar de forma más resiliente el desafío profesional. En definitiva son estas habilidades las que pueden marcar la diferencia en el momento de conseguir un empleo, mantener o ascender en el puesto.

Las Habilidades blandas se relacionan con las actitudes, asociándose al comportamiento individual, al desempeño social, liderazgo y manejo emocional, capacidad de relacionarse con los demás, trabajar y cooperar en equipo, comunicación asertiva, compartir información, reconducir, motivar, escuchar y empatizar, tanto de forma presencial como en el uso de herramientas de las nuevas tecnologías, etc. Implica la capacidad de gestionar el conocimiento adquirido con la experiencia en el trabajo y poder transmitir ese saber.

Nuestra actualidad laboral se caracteriza por una sociedad basada en las nuevas tecnologías de la información, el cambio acelerado en los modelos de trabajo, la globalización, y los nuevos métodos tecnológicos que dan lugar a una nueva configuración de los empleos donde las competencias laborales son clave en el desempeño funcional y la productividad.

A lo anterior hay que añadir, el impacto que la globalización, el avance de las TIC y el cambio acelerado está contribuyendo a la desaparición de algunos puestos de trabajo y la aparición de otros, es decir, está generando una nueva configuración de los empleos. Diferentes estudios ponen de manifiesto que una de las principales dificultades que inciden en la escasez del talento humano, es la falta de competencias *soft skills*. (Mampower, 2013).

El mercado laboral actual precisa profesionales no sólo competentes a nivel académico, sino que demanda personal con capacidad de autonomía y praxis para realizar actividades colaborativas con otras personas, es decir, que cuente con habilidades intrapersonales e interpersonales.

Los conocimientos o destrezas técnicas, mecánicas y prácticas conocidos como *hard skills* ya no son suficientes para tener éxito en la consecución de la productividad. El empresario/patronal tiende a dar por sentado que la suficiente preparación técnica e intelectual, para focalizarse en contratar personas han de contar con las suficientes habilidades blandas o *soft skills*. Si bien, para algunos supone una ventaja competitiva en las empresas, sin embargo en el área educativa no se brinda la pertinente importancia a la enseñanza a éstas habilidades, siendo un ejemplo de ello los déficits de talentos en el mercado laboral. Es decir, el trabajador/a al enfrentarse a un cargo empresarial que exige un determinado conocimiento técnico o competencias profesionales tiene que poner en marcha su valor para desempeñar de forma óptima su trabajo, reactivando sus competencias duras y desarrollando aquellas que son blandas.

Desde una perspectiva de Recursos Humanos, se entiende que tanto, la *Soft Skills* y las *Hard Skills* pueden entrenarse para su mejora en el repertorio comportamental en el ámbito laboral. Las habilidades blandas se relacionan con la inteligencia emocional, la comunicación flexible, el trabajo en equipo, la adaptación al cambio, el liderazgo, la productividad personal, la negociación y resolución de conflictos, gestión funcional ante la tarea, etc. De forma simple, las habilidades blandas se asocian a una actitud positiva y responsable del trabajador/a para enfrentarse a su jornada laboral en la empresa donde su sentido de satisfacción y realización personal mediante el trabajo, estarían también incrementando la productividad y competitividad de la empresa.

Integración en el equipo de trabajo

Entre los problemas que se plantea a cualquier equipo de trabajo formado es la integración y ajuste del nuevo miembro a las conductas grupales. Por tanto, que despliegue aquellos comportamientos que le permitan desempeñar de forma óptima su rol y ejecución funcional.

Moreland y Levine (1989) y Moreland, Levine y Wingert (1996) plantean las diferentes fases de socialización ante la incorporación de un nuevo miembro al grupo. La fase de investigación se caracteriza por el reclutamiento, reconocimiento y transición de rol; la fase de socialización del individuo respecto a los objetivos parte tanto de sus aptitudes como de sus actitudes ante el establecimiento de objetivos, además de atender a las necesidades personales del nuevo miembro. Esto le conduce a ser aceptado y a ser miembro de pleno derecho. La fase de mantenimiento se conforma por la negociación de la reasignación de rol especializado dentro del grupo, presentando matices divergentes, pudiendo llegar a ser un miembro marginado. La fase de resocialización se fundamenta en la asimilación, acomodación y salida como exmiembro cuando no se ajusta al puesto o

entorno de la organización. La fase del recuerdo, se desarrolla cuando en ocasiones se estabiliza el compromiso en la continuidad laboral en un nivel bajo. De todo ello, se desprende que el comportamiento individual y grupal depende no sólo de las competencias, sino también del sentido de pertenencia al grupo organizacional en función de las relaciones interpersonales. Es decir, la identidad del equipo de trabajo se centra en la categorización, comparación y búsqueda de la diferencia positiva del grupo en relación al dinamismo y adaptabilidad tanto del trabajador/a como del equipo.

Desde un planteamiento modesto, sería enriquecedor el aumento de investigaciones que aporten datos para explicar el valor que dan las empresas españolas a las soft skills respecto a la productividad final.

Referencias

- Alberici y Serreri (2005). *Competencias y formación en la edad adulta. Balance de competencias*. Barcelona: Alertes.
- Alles, M. (2008). *Desarrollo del Talento Humano: Basado en competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Ansorena Cao, A. (1996). *15 casos para la selección de personal con éxito*. Barcelona: Paidós.
- BBVA. (2017) ¿Qué son las "soft skills" y para qué sirven?. Recuperado de <https://www.bbva.com/es/soft-skills-sirven/>
- Bisquerra, R. y Pérez, N. (2007). *Las competencias emocionales*. Facultad de Educación UNED. Barcelona: Educación XXI.
- Boyatzis, R. (1982). *The competent manager*. New York: Wiley and Sons.
- EuropaPress. (2014). Recuperado de http://noticias.lainformacion.com/mano-de-obra/mercado-laboral/erro-subraya-la-importancia-de-las-habilidades-blandas-para-mejorar-las-opciones-de-encontrar-un-empleo_DUaCYo3PC9zpw7KPgpEx71/
- González Maura, V. (2006). *La formación de competencias profesionales en la Universidad. Reflexiones y experiencias desde una perspectiva educativa*. Revista de Educación 8. Universidad de Huelva. Recuperado de <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/2010/b15168074.pdf?sequence=1>
- INNOVA Research Journal 2016, Vol 1, No. 12, 59-76. Manpower (2013). Estudio Manpowergroup sobre escasez de talento. Barcelona: MANPOWERGROUP.
- McClelland, D.C. (1973). *Testing for competencies rather than intelligence*. American Psychologist, 28.
- Osca Segovia, A. (2004): *Psicología de las Organizaciones*. Sanz y Torres, S.L. Madrid.

Spencer, L.M. y Spencer, L.M. (1993). *Competence and Work*. New York: Wiley and Sons.

Vargas, J. (2001). *Las reglas cambiantes de la competitividad global en el nuevo milenio. Las competencias en el nuevo paradigma de la globalización*. Recuperado de <https://www.riico.net/index.php/riico/article/view/1050/411>

Wordruffe, C. (1993). *What is meant by a competency?*. Leadership and Organization Development Journal. Vol. 14; 29-36. Recuperado de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/eb053651/full/html>