

COMPETENCIAS BLANDAS: CAPITAL HUMANO COMPETENTE

SOFT SKILLS: SKILLED HUMAN CAPITAL

Almengor, Seyna



 Seyna Almengor
seyna.almengor@up.ac.pa
Universidad de Panamá, Panamá

Revista Saberes APUDEP
Universidad de Panamá, Panamá
ISSN-e: 2953-321X
Periodicidad: Semestral
vol. 6, núm. 2, 2023
revistasaberesapudep@gmail.com

Recepción: 07 Febrero 2023
Aprobación: 17 Abril 2023

URL: <http://portal.amelica.org/ameli/journal/223/2234308011/>

DOI: <https://doi.org/10.48204/j.saberes.v6n2.a4083>

Resumen: En este ensayo se pretende mostrar cómo las competencias blandas son importantes de cara a las nuevas perspectivas del mercado de trabajo que trae la globalización, teniendo presente dos de ellas: la comunicación asertiva y el trabajo en equipo. En el área de los recursos humanos, han sido consideradas como una excelente herramienta para alcanzar los objetivos de la organización y se pueden estudiar en el plano general bajo tres perspectivas: las que se adquieren con el pasar de los años, las que se pueden obtener con el transcurso de la vida, y las que se pueden potenciar a través de las capacitaciones específicas. Mientras unas se van fortaleciendo y desarrollando más que otras, en el plano laboral se requiere diferenciarlas para fomentar aquellas que conducen a un mejor clima laboral y aumentan la productividad.

Palabras clave: gestión de personal, desarrollo de habilidades, resiliencia, productividad organizacional, clima organizacional.

Abstract: This essay aims to show how soft skills are important in the face of the new perspectives of the labor market brought by globalization, bearing in mind two of them: assertive communication and teamwork. In the area of human resources, soft skills have been considered one of the best tools to achieve the objectives of the organization, and these can be studied in the general plan under three perspectives: those that are acquired with the passing of the years, those that can be obtained over the course of life, and those that can be enhanced through specific training. While some are strengthening and developing more than others, in the workplace it is necessary to differentiate to promote those that lead to a better work environment and increase productivity.

Keywords: personnel management, skills development, resilience, organizational productivity, organizational climate.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el tema de las competencias blandas dejó de ser desconocido por especialistas en diversas áreas del conocimiento, porque ha estado adquiriendo cada vez más notoriedad desde las últimas décadas del siglo XX, hasta convertirse hoy en día en materia de investigación cada vez más habitual y una de las necesidades que necesitan conocer las unidades de recursos humanos en las organizaciones por el simple hecho de que se enfrentan a ella habitualmente para influenciar en los aspectos de personal que conducen a la productividad y las relaciones dentro de este sistema. El desarrollo de este tipo de competencias genera

cambios positivos en el entorno laboral, porque va redefiniendo la forma de trabajo y facilita la adaptación para que se puedan alcanzar los objetivos tanto individuales como organizacionales.

El presente ensayo pretende mostrar cómo las competencias blandas son importantes de cara a las nuevas perspectivas del mercado de trabajo que trae la globalización, teniendo presente a las dos más representativas: la comunicación asertiva y el trabajo en equipo. Como método para exponer este ensayo de investigación, se utilizó la reflexión de la autora sobre un tema que ha estado explorando teóricamente desde hace aproximadamente diez años, de donde se clasifica la argumentación como reflexión teórica para sistematizar sus razonamientos, debido a que la comunicación y trabajo en equipo son dos factores indispensables que cohesionan al personal en torno al rendimiento y la concreción de actividades (Sánchez, 2021), estando en el centro de las investigaciones de la actualidad.

El que sean consideradas como las dos competencias fundamentales se desprende por el hecho de que cualquier organización está construida, administrada y operada por personas que forman parte del capital humano competente. Es por ello que su éxito depende principalmente de las capacidades de ese componente invaluable y del tipo de colaboración que puedan establecer, siendo este el constituyente fundamental para el desarrollo de las organizaciones. Con el presente escrito se pretende fomentar la exploración en el entorno laboral que el conocimiento de estas competencias fomenta, ya que su estudio contribuye a concientizar la puesta en práctica de proyectos que constituirán nuevos adelantos en la materia.

Formando capital humano competente

El siglo XX fue un período que trajo consigo un marco epistemológico a la gestión organizacional como no se había estructurado anteriormente; se sentaron las bases necesarias para dar validez científica a las explicaciones que resultan de la gestión en el campo de trabajo, así como a la necesidad de plantear preguntas básicas para ahondar en el tópic y el deseo de brindar respuestas a las mismas. A partir de ese momento el interés se desarrolló de forma cada vez más marcada un terreno de investigación que indaga sobre el porqué de la existencia de la empresa, los límites a los que debe regirse el individuo como trabajador de una organización, la organización o estructura bajo la cual funciona el sistema, el estudio de la dinámica a ser comprendida en sus actuaciones, y la evidencia o pruebas que existen para que se pudieran formular las diferentes teorías de la empresa que se utilizan hoy en día.

Aunque todo nace del interés por consolidar a la organización y mejorar la productividad, nada se puede pensar sino es en función a quienes le dan vida a su estructura; de allí que se divida en la corriente organizacional como tal y la de los recursos humanos que cobró fuerza con Elton Mayo, demostrando que el elemento psicológico del trabajador siempre ha de ser considerado si se pretenden alcanzar de una manera diferente los objetivos organizacionales, lo que incluye el rendimiento y el aumento de los resultados positivos porque van ligados al clima organizacional productivo, tomando en cuenta que el rendimiento es la meta de las empresas de cualquier sector.

En lo que va del siglo XXI se han notado profundamente las implicaciones de un mundo globalizado en donde ocurren constantes cambios; estos se han suscitado también en la gestión del recurso humano que siempre se encuentra tras la búsqueda de nuevos talentos que se diferencien por sus distintos tipos de competencias blandas para complementar las capacidades profesionales (González *et al.*, 2021). Es por esta razón que hoy día se requiere que los profesionales apliquen diversas habilidades y asuman actitudes que promuevan optimizar los procesos de formación, contando con la planificación y control imperantes en las organizaciones.

En este aspecto, se vive un cambio de paradigma entre la concepción tradicional del perfil del trabajador según sus capacidades profesionales, versus las competencias blandas que son vistas desde una noción de desarrollo constante en cuanto a conductas de valor y hábitos se refiere. Es precisamente el entorno cambiante en el que se desarrollan las empresas el que determina de forma continua nuevas exigencias en términos de conocimientos, habilidades y capacidades de los colaboradores, a los que la organización debe dar respuesta a través de sus políticas de recursos humanos, siendo el estudio de los factores intangibles lo que incorporó

a la epistemología del tema la teoría del capital humano (Valencia, 2005). Su aplicación en la práctica es lo que ha permitido utilizar diversas áreas del conocimiento para emplear técnicas y ampliar estudios que han desplegado nuevos hallazgos hacia la búsqueda interna de un capital humano que resulte competente técnica y altitudinalmente.

Con anterioridad, muchos reclutadores pensaban que los conocimientos técnicos o profesionales del área garantizaban la cobertura de las necesidades que demandaba determinado cargo, pero cuando la medición de resultados tangibles generaba vacíos que no se justificaban, empezaron a tomar más en serio el hecho de que existía otro tipo de competencias que hacían falta para engranar la rueda de la productividad y que estas no se encontraban tan visibles como para detectarlas a través de un perfil común. De acuerdo a los diferentes autores expuestos, se concluye que las competencias blandas son la forma que tiene el individuo de interrelacionarse con otros sujetos, lo que (a su vez) permite a ese individuo llegar a alcanzar niveles más altos de éxito en el mercado laboral y es una característica determinante en la manera en que este trabaja en equipo, se comunica, resuelve conflictos, o plantea su liderazgo con el equipo de trabajo.

Ahora bien, la pregunta es cómo se puede desarrollar ese conjunto de capacidades en el capital humano. Si bien son muchas las técnicas que se utilizan para capacitar, no se debe dejar pasar por alto que para la adaptación a la vida laboral se requiere el debido equilibrio que ofrece el aprendizaje de las habilidades duras y la ejecución de las blandas, siendo estas últimas intangibles y, por consiguiente, son las que resultan siendo menos favorecidas en la evaluación, ya que enfrentan algunos obstáculos de visibilidad a la hora de contratar porque todavía no existe un índice que permita inferir mediante las clásicas pruebas qué tan desarrolladas son las competencias que se pueden explotar en el individuo que pasará a formar parte del conglomerado organizacional, sobre todo porque el juicio de valor genera sesgos que interfieren en la determinación del perfil adecuado.

Existen dos competencias particularmente estudiadas por su influencia en la conducta organizacional, reforzando la conexión necesaria para mantener el curso del trabajo de modo fluido. Ante los nuevos estudios, los especialistas en el área de recursos humanos comprenden que, según lo expuesto, sí es posible desarrollar las competencias blandas en el plano laboral si el colaborador no las manifiesta en primera instancia (Leal Paredes, 2021), lo que puede adjudicarse también a su educación, cultura o tradiciones. Sin embargo, para fortalecerlas y externalizarlas se requiere del compromiso de ambas partes, porque tanto el empleador como el empleado deben comprometerse para que se potencien los resultados.

Entender cómo funciona este recurso es el primer paso en su debida implementación. Ha de realizarse utilizando herramientas que encaminen a los objetivos de la empresa como el desarrollo de proyectos en equipo, porque en esta dinámica se incluyen actividades de compenetración que facilitan la sinergia como motor elemental. Siempre se debe dar un seguimiento continuo a todas las tareas que se asignen en la empresa para el logro, teniendo presente que esto se debe apoyar en la experiencia y conocimiento de los trabajadores que lleven a la creación de un ambiente agradable para la buena articulación de todos los procesos establecidos en la organización.

La comunicación asertiva es la primera de las competencias blandas que debe promoverse en el ambiente laboral porque todos nos comunicamos a diario como una necesidad básica e imprescindible. Se plantea sencillo, pero los distintos tipos de comunicación que manifiesta un individuo son solo eso, lo que no implica que se encuentren dentro del rango de asertividad necesarios para que se fomenten las respuestas requeridas. La comunicación asertiva, en cambio, promueve la inclusión del interlocutor y establece un flujo directo indicativo de que el mensaje llega, se entiende y que se actúa en consecuencia.

No se trata solamente de articular palabras, sino de comunicar el mensaje debidamente tanto de modo verbal como por medios escritos, con gestos acertados que no contradigan las palabras en la comunicación cara a cara, o mediante correos electrónicos directos y con instrucciones precisas que permitan al grupo de trabajo recibir instrucciones claras. En este segundo punto hay que hablar también de la sobrecarga de información que supone el extremo opuesto, sobre todo a nivel de la gerencia, ya que esta situación va generando pérdida

de atención ante la ingente cantidad de mensajes que se reciben sin tiempo para procesar tantos datos juntos y corrompe el flujo en la dinámica.

Con la comunicación asertiva se cumple el primer paso que puede darse en la organización entre sus miembros para crear la sinergia necesaria (*Lesmes Silva et al., 2020*), porque solo desarrollando competencias comunicativas se pueden alcanzar las metas que convierten el trabajo individual en trabajo en equipo, lo que sustituye el trabajo en los grupos que termina convirtiéndose siempre en un procedimiento particularmente característico de quienes conservan el pensamiento de que se debe evaluar de manera separada el esfuerzo. De este modo, aunque todos coexistan, no trabajan en equipo, porque en los grupos es donde cada quien busca que en su actuación se reconozcan los méritos propios para sobresalir, rompiendo paulatinamente la comunicación porque se reduce la cooperación, y esto inicia con una transmisión de información incompleta que tiende hacia la confusión en la ejecución de resultados.

Así, siendo el instrumento primordial que tiene todo ser humano para comunicarse con los demás, el proceso comunicacional ha sido un área de la psicología organizacional que ha suministrado al entorno laboral estudios teóricos y técnicas que facilitan sobrellevar el comportamiento organizacional para avanzar de trabajos grupales al trabajo en equipo. Indudablemente siempre se presentan barreras que fomentan la división e incomprensión, entre las que se pueden mencionar la sobrecarga de información que sufren especialmente los gerentes, o la filtración que sucede al momento de manipular extractos de información para emitir mensajes que llegan distorsionados al receptor.

Si se influye en la comunicación utilizando capacitación en competencias blandas para que esta se convierta en asertiva, el siguiente paso que debe dar el área de recursos humanos de la empresa es fomentar el trabajo en equipo, que lejos de ser lo que había sido considerada como una técnica hasta finales del siglo XX, ahora se ha demostrado que es una competencia blanda. Los primeros pasos fueron realizados por Mayo que explicaron el comportamiento grupal (Robbins y Judge, 2009) y hasta ahora se ha impulsado como una manera de trabajar más colaborativa y cooperativa, porque supone asumir una disposición personal que no puede imponerse y promover la colaboración con otros en la realización de actividades que requieren lograr objetivos comunes.

Aunque la teoría indique que el trabajo en equipo puede indicar que sea un aspecto sencillo de implementar, no es una estructura que se construye de la noche a la mañana. Siempre pensándolo desde la unidad de recursos humanos, los especialistas en el manejo de personal están encargados de establecer las estrategias que identifiquen la dinámica del grupo para llevar a cabo las estrategias que permitan lograr el compromiso de todos los participantes para ser responsables de las metas. En ese sentido, si se sabe dirigir el proceso, se pueden obtener los resultados esperados porque se trabaja coordinadamente en el cumplimiento de los objetivos, lo que lo hace más expedito, reduciendo el tiempo de respuesta en las tareas y actividades.

CONCLUSIÓN

Al procesar asertivamente la comunicación, se elimina la primera barrera para trabajar en equipo, pues así es como también se llega a fomentar un clima laboral adecuado para pasar de grupos a equipos de trabajo y es una buena estrategia para retener al talento humano dentro de la organización, ya que se construye un vínculo de confianza entre los que la integran. Con solo estas dos competencias no solo se llega a los objetivos trazados, sino que se crea un sentido de pertinencia que fortalece el intercambio laboral sano, porque lleva a los que se convierten en parte del equipo a integrarse de tal forma que aumenta el porcentaje de la toma de decisiones acertadas. Y con la simbiosis que se manifieste, se motivarán adecuadamente la responsabilidad y se mantiene el compromiso de todos los miembros de la organización.

Quienes se dedican al estudio de la productividad del personal en las organizaciones, están conscientes de que las competencias blandas han sido consideradas bajo tres perspectivas, porque se debe distinguir entre las que se adquieren con el pasar de los años, las que se obtienen con el transcurso de la vida, y las que se pueden potenciar a través de las capacitaciones específicas. En el nuevo mercado de trabajo que se

ha gestado en el siglo actual pasan a considerarse tan importantes como las competencias duras, y esto es precisamente lo que esperan las empresas que se explote en su personal por las ventajas que le confieren al sistema organizacional, fomentando las actitudes para el trabajo colaborativo en equipo con el fin de que cada individuo logre desarrollar un sentido de identidad al saber que está reaprendiendo nuevas formas para hacer las cosas y decidir qué quiere hacerlo, una característica actitudinal que incrementa la capacidad de mejorarlas, lo que influye a su vez en el clima organizacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Leal Paredes, M.S. (2020). Las competencias blandas en los gerentes de proyecto de las organizaciones. *Res Non Verba Revista Científica*, 10(1), 1-24.
- Lesmes Silva, A.K., Barrientos-Monsalve, E.J., & Cordero Díaz, M.C. (2020). Comunicación asertiva ¿estrategia de competitividad empresarial? *Aibi Revista de Investigación, Administración e Ingeniería*, 8(1), 147-153.
- Robbins, S.P. & Judge, T.A. (2009). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación.
- Romero González, J.A., Granados, I.N., López Clavijo, S.L., & González Ruiz, G.M. (2021). Habilidades blandas en el contexto universitario y laboral: revisión documental. *Inclusión y Desarrollo*, 8(2), 113-127.
- Sánchez, I.P. (2021). *Organización empresarial y de recursos humanos*. IC Editorial.
- Valencia, M. (2005). El capital humano, otro activo de su empresa. *Entramando*, 1(2), 22-33.