

# HARD Y SOFT SKILLS: DESCUBRE SUS DIFERENCIAS

Por Santiago Beorlegui Cano



¿Cuántas veces has escuchado los términos *hard* y *soft skills*? ¿Sabes lo que significan? Basta, como buen cibernauta, hacer minería de datos, definiciones y conceptos que algunas veces son disímbolos, contradictorios, incompletos e incluso hasta antagónicos. Sin pretender descubrir el “hilo negro”, veamos qué comprende cada uno de ellos y el porqué de su relevancia en esta nueva era de innovación disruptiva.

*Hard skills*, traducción literal, significa habilidades duras, que comprenden las destrezas técnicas que aprendemos en nuestras formaciones escolares desde los cursos primarios hasta especialidades, maestrías e incluso doctorados. En teoría, esta formación técnica, nos dejaría preparados para incorporarnos al mercado laboral. No obstante, cuando entramos a trabajar resulta que gran parte de lo aprendido en nuestra formación universitaria se utiliza poco. Y cuando se les cuestiona sobre ello a los encargados de diseñar los planes de estudio de licenciatura y posgrado, muestran caras de asombro, como si no entendieran de lo que se les está hablando.

Déjame y lo planteo desde otra perspectiva, en mis casi cuatro décadas de trabajo no me he cruzado en el camino con un académico que se volviera empresario. Y si me he encontrado con varios empresarios micro, pequeños, medianos y grandes que se han vuelto académicos.

## SOFT SKILLS

Según un estudio publicado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), publicado en el año 2018, Alemania ocupa el primer lugar en productividad con un promedio de 1,356 horas laboradas por año; México ocupa el sitio 39 con 2,258 horas laboradas por año (902 horas más). El nivel de productividad por hora calculado en dólares (USD) de los trabajadores alemanes es de \$ 49.30 x hora (\$ 66,850.80 USD anualizado) mientras el nivel de productividad de los trabajadores mexicanos es de \$ 14.46 x hora (\$ 32,650.68 USD anualizado), lo cual indica que a pesar de que en México se trabajan muchas más horas es menos productivo que Alemania. ¿Por qué? Esbozaré algunas respuestas.

“La frase “lo que determina tu altitud, no es tu aptitud, sino tu actitud”, hoy tiene más sentido que nunca. ”

Trabajar más y ser menos productivos no está relacionado con la falta de preparación técnica, sino con la ausencia de *soft skills*; es decir, las habilidades blandas.

Existe todo un paquete de habilidades no técnicas, pero que resultan vitales para nuestro desarrollo personal y profesional que no aprendemos en ninguna formación académica, e inclusive tampoco en los programas de alta dirección, formación continua y diplomados o seminarios.

En los últimos quince años, resultado de mi propia formación y deformación profesional,

capitalizando la experiencia, trabajando con directivos, mandos medios, emprendedores, profesionistas independientes, consultores, *coaches*, universidades, escuelas de negocios, académicos y mucha labor de investigación, lo cual redundó en la publicación de cuatro libros, he podido descubrir e integrar cuál es el paquete mínimo indispensable que representa a las *soft skills*.

Quizá este vicio es de origen; es decir, dividir las en *hard* y *soft* (duras y blandas), originó la idea de que las *hard*/duras/técnicas son mucho más importantes que las *soft*/blandas/básicas. La frase “lo que determina tu altitud, no es tu aptitud, sino tu actitud”, hoy tiene más sentido que nunca.

He sido testigo de muchos procesos de selección de personal en donde se privilegiaron los conocimientos técnicos sobre los demás, con resultados desastrosos. Sigo haciéndoles la observación a las áreas de talento y personal que sus calibraciones de desempeño no contienen los reactivos, habilidades, competencias e indicadores correctos. Pero ¿cómo saber si son correctos?

## COMPETENCIAS NECESARIAS

Partamos del supuesto que competencias y habilidades son lo mismo, otro gran error de apreciación. Un paquete de habilidades constituye una competencia. Lo cual significa que si tengo varias competencias en áreas diversas es porque tengo desarrolladas todas las habilidades que constituyen a cada una. Las *soft skills* deberían ser consideradas un paquete de cinco competencias, punto medular, y que en todo caso deberíamos cambiarles el nombre a competencias básicas y a las demás competencias técnicas.

Las competencias básicas son:

1. De vida o sociales (alrededor de 40 habilidades) te comparto algunas:
  - Compromiso
  - Comunicación efectiva



- Escucha activa
- Manejo emocional
- Desarticulación del estrés
- Elevar el nivel de consciencia
- Desarrollar *awareness*
- Autoobservación
- Desarticulación de creencias tóxicas
- Autogestión
- Desarticular el péndulo víctima/ culpable

2 y 3.- De liderazgo:

- 30 habilidades individuales del líder
- 20 habilidades colectivas (líder de líderes)

4 y 5.- Gerenciales y directivas:

- 12 habilidades gerenciales
- 11 habilidades directivas
- Identificar cuáles gerenciales requieren dejar de hacer los directivos para no incurrir en el *micromanagement*.

Esta nueva visión nos permite dimensionar el tamaño e importancia que estas habilidades revisten no solo en el desempeño profesional sino en la vida. Las consecuencias de no desarrollarlas son:

- El 90 % de las personas que renuncian lo hacen porque no tienen buena relación con sus superiores y pares.
- El 90 % de los directores y gerentes son pésimos líderes.
- Para el año 2025, según la OMS, las principales 2 causas de discapacidad laboral que se presentarán son: el estrés y la depresión.
- Los jefes (gerentes y directores) ejercen el poder; los líderes la autoridad.
- El director o gerente desafortunadamente controla y supervisa a su personal.
- El líder se pone al servicio de sus colaboradores.