



**MINISTERIO PÚBLICO**  
**FISCALÍA DE LA NACIÓN**



# DESARROLLO DE HABILIDADES BLANDAS

**Dr. Javier Vidal Soldevilla**  
**Doctor en Psicología**  
**Magister en Docencia Universitaria**  
**Psicoterapeuta**



## PREGUNTA

**POR FAVOR ESCRIBA UNA  
HABILIDAD/COMPETENCIA  
BLANDA QUE USTED CONSIDERE  
ES DE MUCHA IMPORTANCIA Y  
QUE SEA MUY VALORADA POR EL  
MUNDO LABORAL.**





## DIFERENCIAS ENTRE HABILIDADES BLANDAS (SOFT SKILLS) Y HABILIDADES DURAS (HARD SKILLS)

### **HABILIDADES BLANDAS O SOFT SKILLS**

Cualidades personales relacionadas con la inteligencia emocional y social. Son aquellas habilidades que se potencian con el trato hacia los demás y que se cultivan a lo largo de la vida a través del contacto con otras personas, sin necesidad de cursos ni titulaciones.

### **HABILIDADES DURAS O HARD SKILLS**

Habilidades y competencias que se adquieren a través del conocimiento académico y a la experiencia profesional. Es lo que se conoce vulgarmente como inteligencia, y para la que se entienden habilidades como la memoria, la lógica o los idiomas.

# DIFERENCIA ENTRE

## HARD SKILL habilidad dura

- 📌 Se concentran en el saber hacer
- 📌 Tangible y medible
- 📌 Conocimientos y habilidades racionales



lógico

emocional

## SOFT SKILL habilidad blanda

- Relacionada con la inteligencia emocional 📌
- Comportamientos 📌



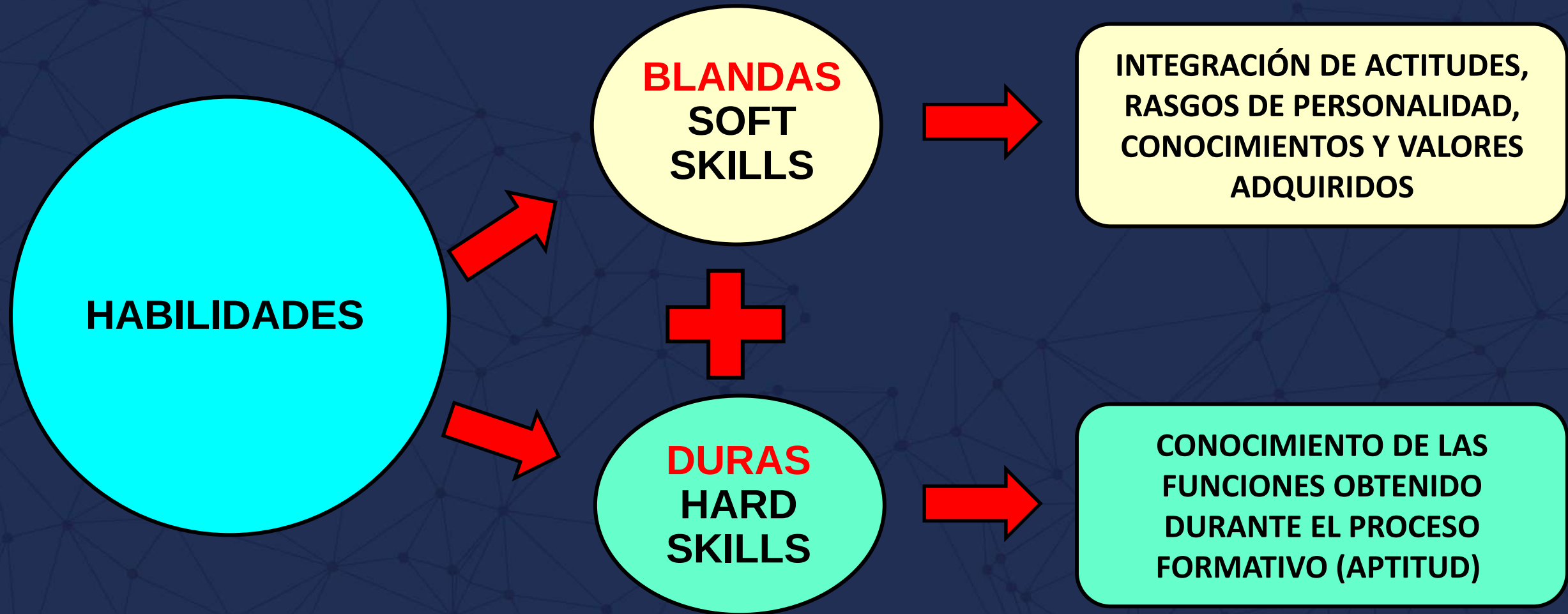
### **HABILIDADES BLANDAS**

- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Liderazgo
- ✓ Comunicación
- ✓ Flexibilidad
- ✓ Paciencia
- ✓ Persuasión
- ✓ Gestión del tiempo
- ✓ Motivación

### **HABILIDADES DURAS**

- ✓ Un título o certificado
- ✓ El dominio de una lengua extranjera
- ✓ Digitado rápido
- ✓ Manejo de una máquina de operación
- ✓ Uso de programas de computadoras







## HABILIDADES DURAS



## HABILIDADES BLANDAS



Desarrollado por la Dra Nuria Vanegas



## HABILIDADES BLANDAS

Atributos o características de una persona que le permiten interactuar con otras de manera efectiva y afectiva.

Resultado de una combinación de habilidades sociales, de comunicación, de forma de ser, de acercamiento a los demás, entre otras, que hacen a una persona dada a relacionarse y comunicarse de manera efectiva con otros.

Las Habilidades Blandas se identifican como el factor que determina aquello que se hace con las habilidades duras. No sólo se considera la información con que la persona cuenta, sino lo que puede hacer con ella.





## **HABILIDADES BLANDAS**

**Las habilidades blandas están relacionadas con la inteligencia emocional, la relación y comunicación efectiva se ve afectada principalmente por la capacidad de conocer y manejar las emociones, tanto en nosotros mismos como en los demás.**



## HABILIDADES BLANDAS

- Es el conjunto de rasgos de personalidad, **habilidades sociales**, comunicación, lenguaje, **hábitos personales**, la amistad y el **optimismo** caracterizado con las interrelaciones con otras personas.

1. Ética.
2. Responsabilidad.
3. Empatía.
4. Sociabilidad.
5. Facilidad de Comunicación.
6. Escucha activa.
7. Trabajo en equipo.
8. Adaptación al cambio.
9. Creatividad.



**Habilidades  
Blandas**

10. Capacidad para resolver problemas.
11. Optimización del tiempo.
12. Actitud Positiva.
13. Espíritu de servicio.
14. Seguridad personal.
15. Tolerancia a la presión.
16. Asertividad.
17. Respeto a las opiniones.



## **IMPORTANCIA DE LAS HABILIDADES BLANDAS**

- **Es necesario cultivar las habilidades blandas al dirigir un equipo**
- **Ayudan a crear un ambiente en el cual la gente tenga la voluntad de desempeñarse a sus niveles más altos**





## HABILIDADES BLANDAS: NINIS

Un estudio de [Manpower](#) realizado en el 2017, sostiene que siete de cada diez empleadores en Perú no encuentra jóvenes con las habilidades necesarias para desarrollarse como miembro de su empresa.

El resultado de esto es que el 20% de jóvenes en el Perú pertenecen al grupo denominado **'Ninis'**: ni estudian, ni trabajan. Y esta cifra es similar al que se maneja en América Latina, según el [Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial](#) (IEDEP) de la [Cámara de Comercio de Lima](#) (CCL). Pero la diferencia de nuestro país con los otros de la región es que existe un **78% de jóvenes inmersos en la informalidad.**





**MINISTERIO PÚBLICO**  
**FISCALÍA DE LA NACIÓN**

# Ser jefe vs. Ser líder

Dice "Yo"



Toma el crédito



Culpa por la crisis



Ordena y espera



Utiliza a la gente



Inspira miedo



Maneja empleados



Depende de la autoridad



Dice "Nosotros"



Comparte el crédito



Resuelve la crisis



Solicita y colabora



Desarrolla a la gente



Genera entusiasmo



Trabaja con colaboradores



Depende de la buena voluntad





# INVESTIGACIÓN BANCO MUNDIAL

"Empleabilidad": Ejecutivo Modelo 2030





## **Alto desempeño en Habilidades Blandas**

**Investigación realizada por Ana María Becerra  
Karlos La Serna, para el Centro de Investigaciones de Universidad del Pacífico.**

**Las competencias más demandadas son:**

- ✓ **Las habilidades para sostener relaciones interpersonales.**
  - ✓ **Trabajar en equipo y orientarse al cliente. Además iniciativa.**
  - ✓ **Proactividad y orientación a los resultados.**
  - ✓ **Compromiso.**
  - ✓ **Responsabilidad y capacidad para priorizar lo urgente.**
  - ✓ **Creatividad.**
  - ✓ **Habilidad para la innovación y capacidad para adaptarse a los cambios.**
  - ✓ **Capacidad de afrontar los problemas con sentido holístico.**
  - ✓ **Sólidas habilidades comunicativas.**
- 

## **Inteligencia Emocional en el trabajo. Gary Goleman**

### **Coeficiente Intelectual vs. Coeficiente emocional**

- **Pese al énfasis que las escuelas y los exámenes de ingreso suelen poner en el coeficiente intelectual (CI) de una persona, se ha descubierto que el mismo no determina quién va a triunfar y quién fracasará profesionalmente en la vida.**
- **Las investigaciones revelan que cuando las puntuaciones de las pruebas de inteligencia se comparan con el desempeño de una persona en su carrera, el cálculo más generoso le atribuye al CI una incidencia del 25 %.**



Alto desempeño en Habilidades Blandas

Encuesta Nacional. Diario Peru21

“Cómo nos vemos los peruanos”

Perú21

[REDACCIÓN PERU21](#)

05/08/2014 17:01h

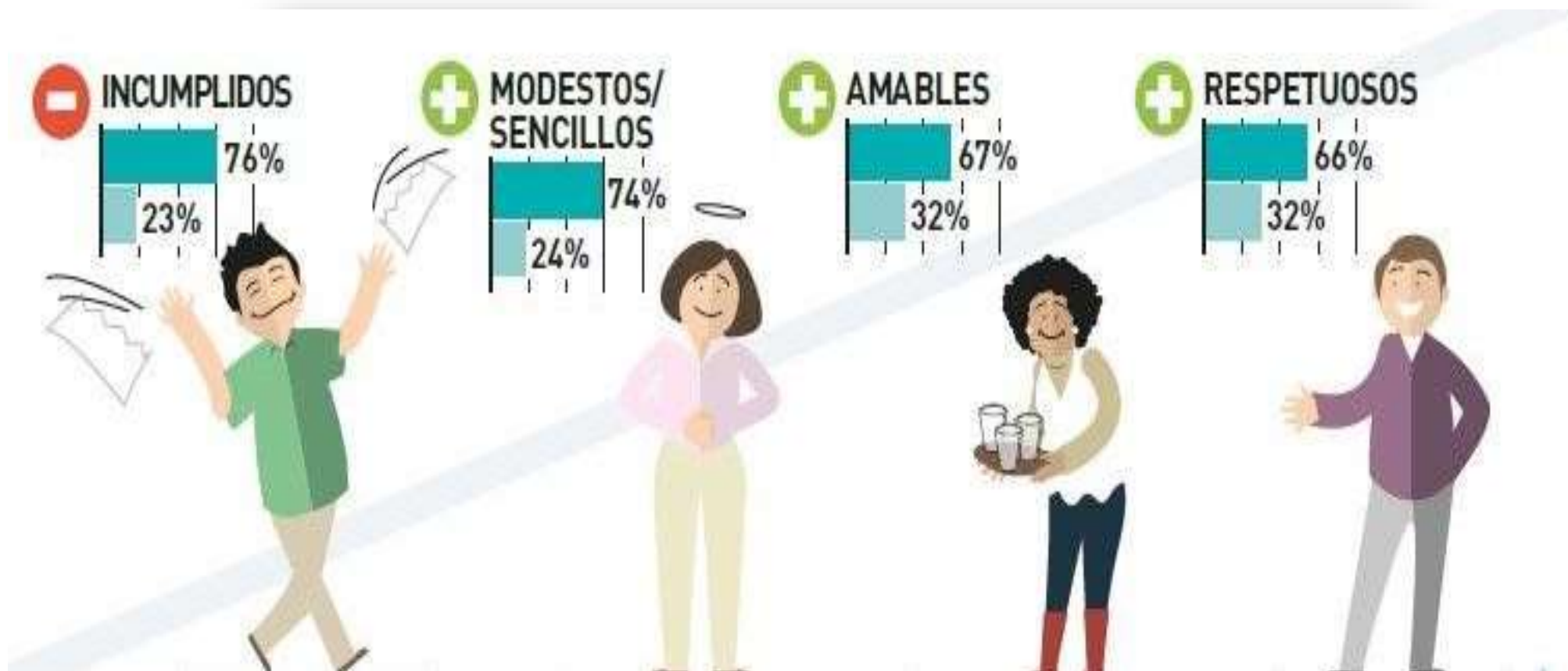




## Alto desempeño en Habilidades Blandas



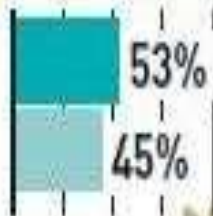
## Alto desempeño en Habilidades Blandas



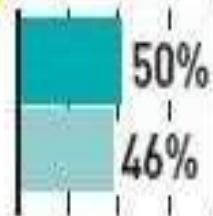
## Alto desempeño en Habilidades Blandas

### CARACTERÍSTICAS MENOS ASOCIADAS

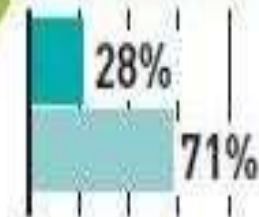
+ HONRADOS



+ CULTOS



+ PUNTUALES







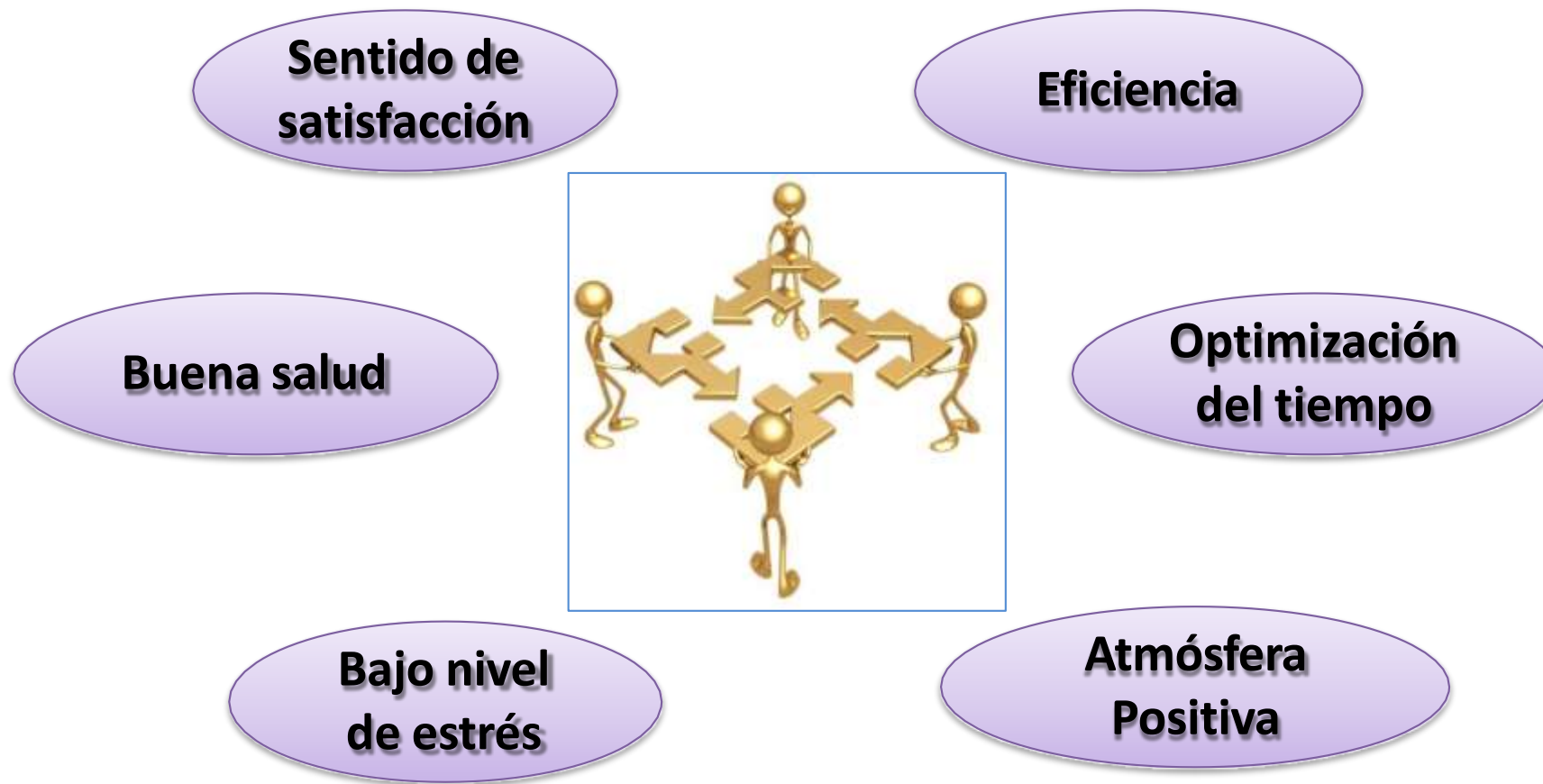
## ¿Cuáles son los rasgos que más definen a cada zona?





## Alto desempeño en Habilidades Blandas

### BENEFICIOS FORTALECER LAS HABILIDADES BLANDAS





Alto desempeño en Habilidades Blandas

## **Experiencias exitosas**



## Alto desempeño en Habilidades Blandas

**Beatriz Fortunic**  
**Gerenta de Recursos Humanos**



- **Se invierte el 0.25% de las ventas a fortalecer el clima organizacional a través de capacitación y actividades de integración.**
  - **Se enfatiza la capacidad de escuchar de los líderes.**
  - **Trabajo permanente con el liderazgo en el desarrollo de habilidades en el trato con las personas.**
- 



## **Alto desempeño en Habilidades Blandas**

**Paola Pinedo**  
**Directora de Capital Humano**



- **Evaluación trimestral del liderazgo en cuatro áreas: visión de liderazgo, capacidad de administración, preocupación por las personas y ética.**
- **A los jefes y gerentes con mejor puntuación se les reconoce públicamente.**
- **A los que obtienen bajo puntaje se les introduce en un proceso de coaching para mejorar sus habilidades blandas.**



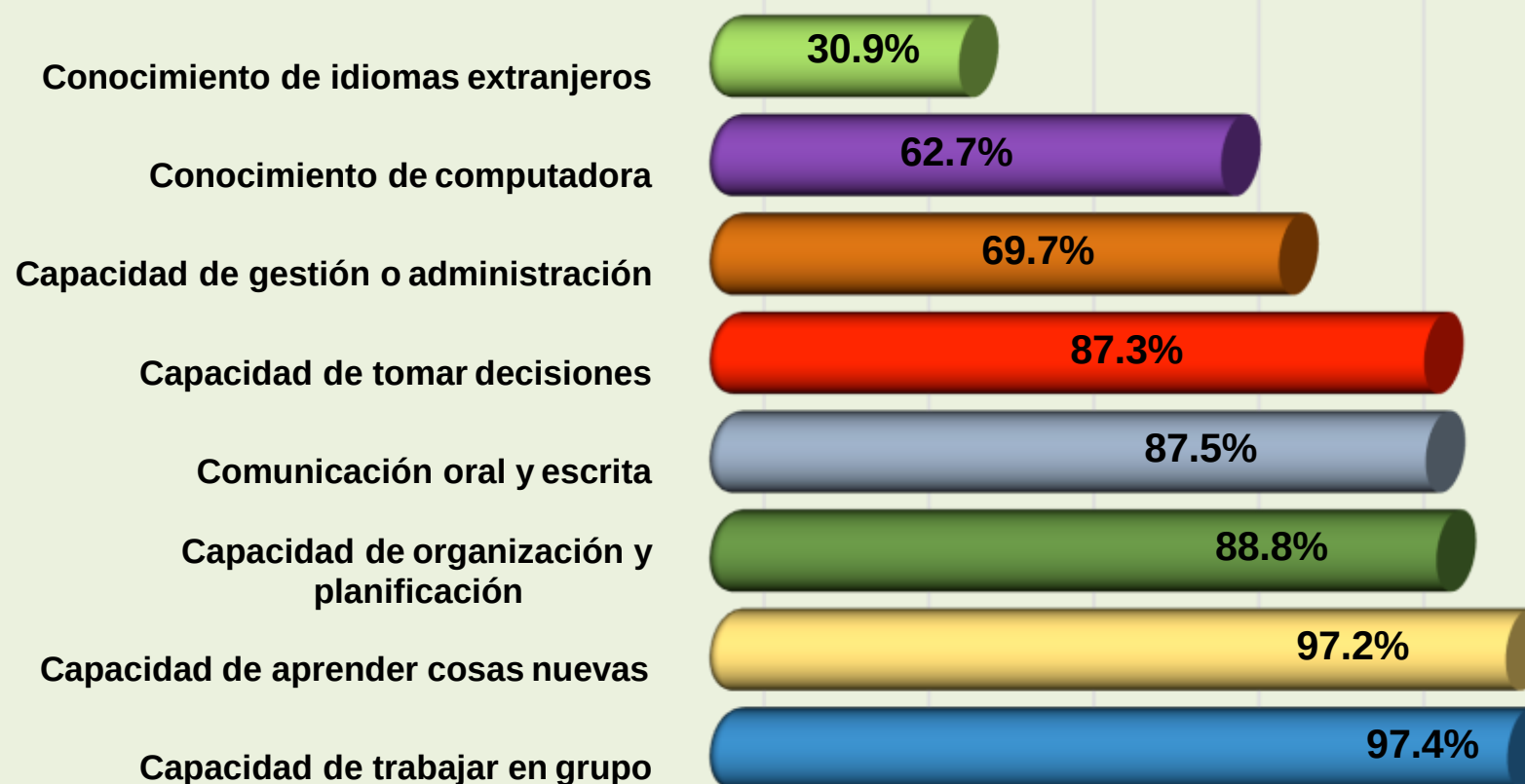


## **HABILIDADES BLANDAS QUE DEMANDA EL MERCADO DE TRABAJO**

**LOS RESULTADOS DEL ESTUDIO DE COMPETIVIDAD Y DESARROLLO DE LA FUERZA LABORAL, REALIZADO POR EL CONSEJO NACIONAL DE COMPETITIVIDAD (CNC), PLANTEAN QUE LAS EMPRESAS Y EMPLEADORES VALORAN CON UN MAYOR PORCENTAJE LOS ASPECTOS INTANGIBLES VERSUS LOS TANGIBLES.**

## RESULTADOS DEL ESTUDIO

**Porcentaje que considera muy importante para desempeño laboral, las siguientes habilidades blandas:**



## RESULTADOS DEL ESTUDIO

### Competencias consideradas prioritarias en la formación RR.HH.



## LAS HABILIDADES DIRECTIVAS MÁS VALORADAS POR LAS EMPRESAS



### **LIDERAZGO**

Carisma.  
Lidera a su equipo a través de la motivación.



### **COMUNICACIÓN**

Buen comunicador.  
Facilidad para transmitir ideas.  
Apariencia que transmite confianza.



### **EMPATÍA**

Capacidad para ponerse en el lugar de otro.  
Trata a sus colaboradores como iguales.



### **FORMADOR**

Se preocupa por transmitir sus conocimientos.  
Fomenta el desarrollo de las personas.



### **CRECIMIENTO**

Aprende de su propia experiencia.  
Evoluciona con cada problema que se le presenta.

# 10

HABILIDADES QUE DEBE  
TENER UN DIRECTIVO



### **TRABAJO EN EQUIPO**

No solo dirige, colabora.  
Es parte del equipo.  
Delega tareas.



### **NEGOCIACIÓN**

Capacidad para llegar al acuerdo más satisfactorio.  
Resolución de problemas.



### **CREATIVIDAD**

Mente innovadora.  
Genera nuevas ideas.  
Busca nuevas oportunidades.



### **FLEXIBILIDAD**

Adaptación al cambio.  
Aprovecha oportunidades.  
Prevee amenazas.



### **ÉTICA**

Persona íntegra.  
Coherente con sus principios.



## **FORMACIÓN Y EVALUACIÓN POR COMPETENCIAS**

**HOY SE DEMANDA UNA FORMACIÓN INTEGRAL CON ENFOQUE POR COMPETENCIAS QUE INCLUYA:**

- ✓ **EL SABER**
- ✓ **EL SABER HACER**
- ✓ **EL SABER SER Y**
- ✓ **EL SABER CONVIVIR DE UNA PERSONA**





**1. *Ética.*** Normas, valores y principios que regulen el correcto actuar de la persona a lo largo de su vida y carrera profesional.





**2. Responsabilidad.** Es decir, responder a las exigencias del puesto, en los tiempos y formas establecidas.





### 3. *Empatía.* Ponerse en el lugar de los demás y ser solidario.

*"Camina un rato con mis zapatos."*  
*Proverbio Indio*





**4. *Sociabilidad, Relaciones interpersonales.*** Poder relacionarse con cualquier persona de la organización en la que se trabaja y con distintos públicos fuera de ella. Compartir dentro y fuera de la empresa y capacidad para crear contactos o redes en el tiempo.







**5. *Facilidad de Comunicación - Asertividad.*** Tener la habilidad de dar a conocer las ideas, inquietudes, problemas y puntos de vista de una manera que sea entendida por todos.  
Capacidad para dar a conocer una opinión en el momento y en la forma adecuada.







**6. *Escucha activa.*** Consiste en captar lo esencial de cada mensaje recibido, gracias a que el oyente presta la atención adecuada y entrega su feedback o retroalimentación. Es clave, por ejemplo, para la resolución de conflictos.





**7. Trabajo en equipo.** Capacidad para entender que uno forma parte de algo mayor que es la organización y que en la medida que los esfuerzos de los distintos actores se conjugan existe una mayor probabilidad de éxito en el logro de los objetivos que se han planteado como grupo.





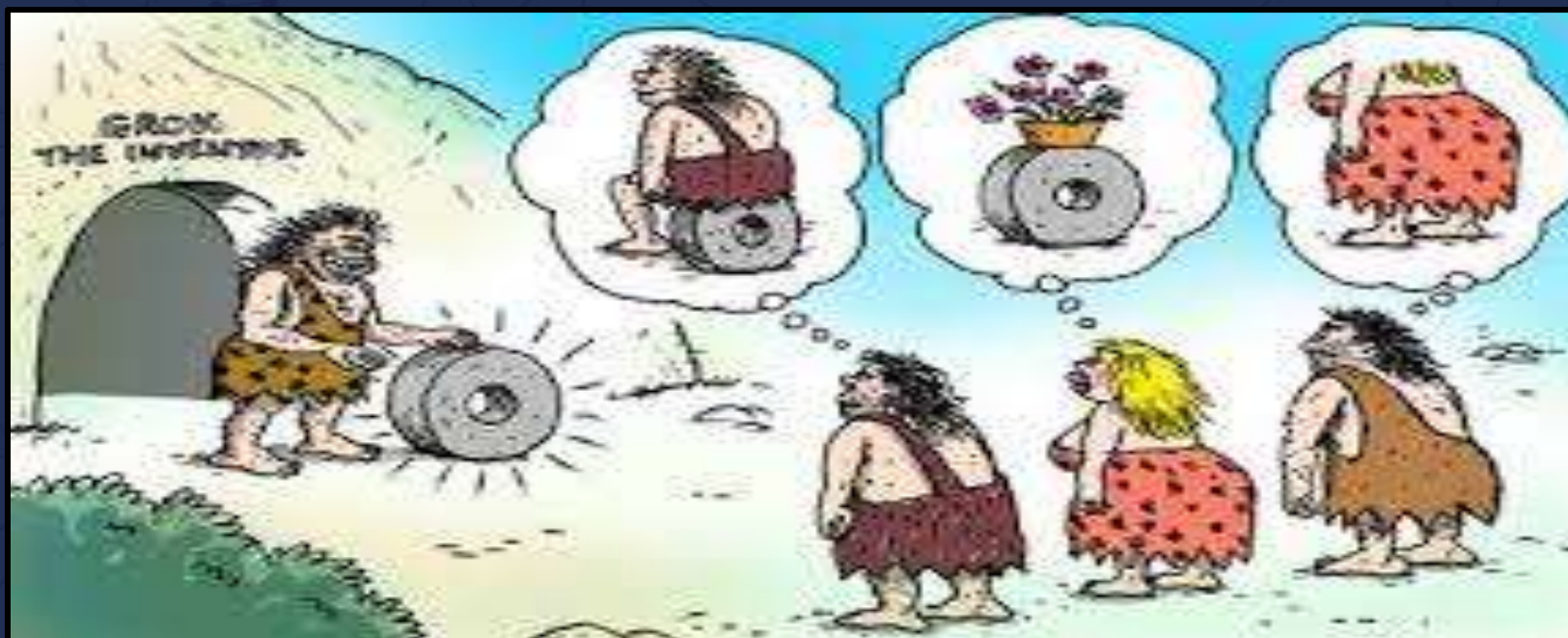
**8. Adaptación al cambio.** Saber que se vive en un mundo dinámico y en permanente evolución, lo que obliga a ser flexible para adecuarse a las nuevas circunstancias y los cambios de escenarios que tienen lugar.







**9. Creatividad.** Capacidad para buscar nuevas propuestas que sean originales y que rompan, de algún modo, el esquema o modelo establecido con un fuerte acento en la innovación.





**10. Capacidad para resolver problemas.** Desarrollar soluciones que ayuden a superar las dificultades que se presenten y en donde todos saquen experiencias y se beneficien en materia de aprendizaje.







***11. Optimización del tiempo.*** Manejar este recurso cada vez más escaso de una manera eficiente, con miras a alcanzar los objetivos planteados.





**12. Actitud Positiva.** Tener una visión que se enfoque en la parte llena del vaso y no en la vacía, para generar movimiento y avanzar en la ruta que se ha definido.





**13. *Espíritu de servicio.*** Entender que si bien la tecnología puede ser sinónimo de hardware o “fierros”, el servicio juega un papel muy importante, tanto para los clientes externos como para los internos (compañeros de trabajo).





**14. Tolerancia a la presión.** Soportar las situaciones que son estresantes o muy demandantes demuestran un gran control por parte de una persona, pues deja en claro su habilidad para sortear situaciones complejas y no perder el foco en lo importante.







**15. *Respeto a las opiniones.*** Tolerar los puntos de vista diferentes es una habilidad muy bien mirada en un mundo globalizado y en donde cada persona tiene derecho a pensar diferente.





**16. Puntualidad.** La puntualidad es el reflejo del interés. Respeto a los demás y a uno mismo.



**SER PUNTUAL ES  
VALORAR EL TIEMPO  
PROPIO Y AJENO**



## Lenguaje Corporal. Los gestos y su significado

**El componente verbal se utiliza para comunicar información** y el **lenguaje corporal para comunicar estados y actitudes personales**. Investigaciones afirman que en una conversación cara a cara el componente verbal es sólo de un 35%, mientras que el 65% es básicamente lenguaje corporal mediante gestos.

Muchos gestos son comunes en la mayoría de los países, aunque otros pueden significar cosas distintas dependiendo de donde estemos.



## **Lenguaje Corporal. Los gestos y su significado**

Los gestos básicos son los más universalizados: gesto de mover la cabeza para afirmar o negar algo, gestos de fruncir el ceño en señal de enfado, gestos de encogerse de hombros que indica que no entendemos o comprendemos algo, etc. Aunque se sepa el significado de un determinado gesto, no debe cometerse el error de interpretar este gesto de forma aislada.

Las situaciones personales deben resolverse mejor cara a cara, pudiendo observar los gestos, que por teléfono y otro medio donde se puede esconder el cuerpo y perder una importante parte del mensaje (la parte de lenguaje corporal).





**Para tener en cuenta:**

- ✓ Usar un tono de voz adecuado.
- ✓ Ser claro al transmitir el mensaje.
- ✓ Utilizar un saludo firme.
- ✓ Mostrar siempre las manos.
- ✓ No taparse la boca.
- ✓ No meter las manos en los bolsillos.
- ✓ Hablar de frente.
- ✓ No dar la espalda ni quedarse de costado.
- ✓ Mostrar interés.
- ✓ No demostrar actitud defensiva, de escape, impaciencia o negatividad.
- ✓ Observar todos los gestos en su conjunto para no mal interpretarlos.
- ✓ Algunos significados de gestos cambian dependiendo del lugar o país.



***Pocos gestos producen tanto rechazo como el estrechar una mano ‘pescado’, especialmente si está fría, pegajosa o sudorosa. Asombra que muchas personas no sepan que saludan de esa manera, por eso conviene preguntar a los más cercanos o amigos.***





## Nuestros Gestos Hablan:

**No tenemos culpa de la  
cara que tenemos,  
pero Sí de la  
“cara que ponemos”**



*Inspiramos tu Futuro!*

## ***Los movimientos delatan...***

| <b>ACTO</b>                          | <b>LO QUE REFLEJA</b>                     |
|--------------------------------------|-------------------------------------------|
| <b>Acariciarse la barbilla</b>       | <b>Toma de decisiones</b>                 |
| <b>Entrelazar los dedos</b>          | <b>Autoridad</b>                          |
| <b>Dar un tirón al oído</b>          | <b>Inseguridad</b>                        |
| <b>Mirar hacia abajo</b>             | <b>No creer lo que se escucha</b>         |
| <b>Frotarse las manos</b>            | <b>Impaciencia</b>                        |
| <b>Apretarse la nariz</b>            | <b>Evaluación negativa</b>                |
| <b>Golpear ligeramente los dedos</b> | <b>Impaciencia</b>                        |
| <b>Manos detrás de la cabeza</b>     | <b>Actitud dominante, de superioridad</b> |
| <b>Inclinar la cabeza</b>            | <b>Interés</b>                            |
| <b>Palma de la mano abierta</b>      | <b>Verdad, honestidad, lealtad</b>        |
| <b>Caminar erguido</b>               | <b>Confianza y seguridad en sí mismo</b>  |

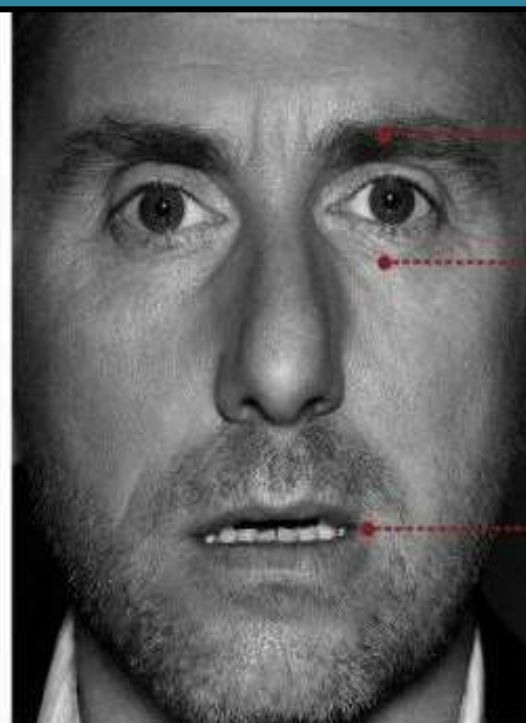


| <b>ACTO</b>                                                                | <b>LO QUE REFLEJA</b>                               |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <b>Pararse con las manos agarrando la cabeza por detrás</b>                | <b>Buena disposición para hacer algo</b>            |
| <b>Jugar con el cabello</b>                                                | <b>Falta de confianza en sí mismo e inseguridad</b> |
| <b>Comerse las uñas</b>                                                    | <b>Inseguridad o nervios</b>                        |
| <b>Unir los tobillos</b>                                                   | <b>Aprensión</b>                                    |
| <b>Manos agarradas a la altura del pecho</b>                               | <b>Actitud a la defensiva</b>                       |
| <b>Caminar con las manos en los bolsillos o con los hombros encorvados</b> | <b>Abatimiento</b>                                  |
| <b>Apoyar la cabeza en la mano</b>                                         | <b>Aburrimiento</b>                                 |
| <b>Frotarse un ojo</b>                                                     | <b>Dudas</b>                                        |
| <b>Tocarse ligeramente la nariz</b>                                        | <b>Mentir, dudar o rechazar algo</b>                |
| <b>Acariciarse la nuca</b>                                                 | <b>Enojo o frustración</b>                          |



## Tristeza

- ① Párpado superior bajo
- ② Pérdida de enfoque ocular
- ③ Ambas esquinas de los labios ligeramente inclinadas hacia abajo.



## Sorpresa

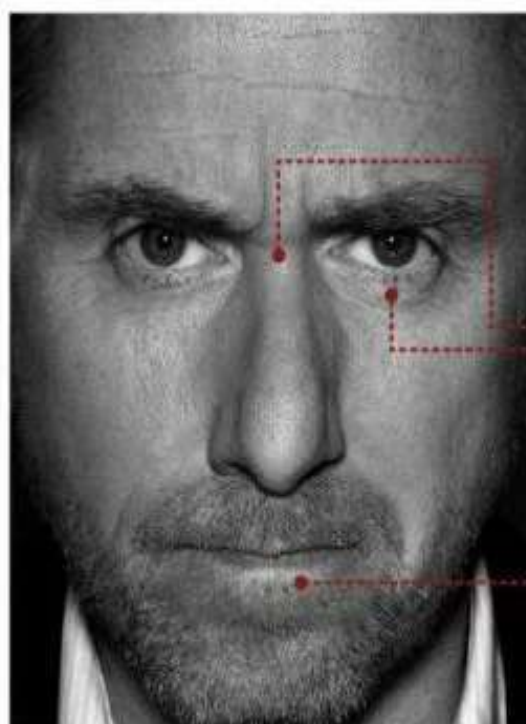
Sólo dura un segundo

- ① Cejas elevadas
- ② Ojos abiertos
- ③ Boca abierta



## Miedo

- ① Cejas bajas y juntas
- ② Párpado superior elevado
- ③ Párpado inferior tenso
- ④ Labios ligeramente estirados



## Ira

- ① Cejas bajas y juntas
- ② Ojos brillantes
- ③ Labios apretados



## PHUBBING

Phubbing es la acción de ignorar la presencia del otro para prestar atención al celular. Se trata de un término inglés formado por el acrónimo de phone (teléfono) y snubbing (menospreciar) en referencia al comportamiento social indiferente que tenemos frente a la persona que nos acompaña para dedicarnos al uso del celular, en un claro avance de la tecnología por sobre el contacto cara a cara, persona a persona. Todos hemos alguna vez sufrido phubbing durante una comida familiar, un encuentro con amigos o en una reunión de trabajo. Es actualmente una práctica masiva y generalizada, que puede observarse por parte de cualquier persona, ya sea en lugares públicos o privados.



## PHUBBING

La mera presencia (visible) de un teléfono móvil puede reducir la percepción de cercanía, confianza y calidad de conversación entre dos personas, siendo este efecto más pronunciado cuando se discute sobre temas emocionalmente relevantes (Przybylski y Weinstein, 2013).

Alrededor del 70% de los participantes en un estudio sobre la influencia de las tecnologías en las relaciones de pareja (McDaniel y Coyne, 2016), afirmaron que los ordenadores o los smartphones interferían de alguna manera en su convivencia. A mayor frecuencia de interferencia de las tecnologías, mayor repercusión en su bienestar (menos satisfacción con la relación, con la vida en general y más [síntomas depresivos](#)).

Por tanto, este comportamiento de phubbing no se reduce a encuentros esporádicos entre amigos, compañeros de trabajo o de clase, etc. sino que puede afectar directamente a la estructura de nuestras relaciones más íntimas y tener cierta influencia sobre nuestra calidad de vida.





**MINISTERIO PÚBLICO**  
**FISCALÍA DE LA NACIÓN**

## **PHUBBING**

**ALTO  
no ignores  
por culpa  
del  
teléfono**



**El phubbing es un hábito muy descortés que revela poca educación y respeto por los protocolos en el acto de ignorar a quienes tenemos al lado.**

## ***A MANERA DE CONCLUSIÓN...***

- 1. Desde hace algunos años las habilidades blandas se han convertido en un requerimiento básico para un empleo, para quienes desean destacar en un puesto laboral o para los que desean conseguir metas y objetivos personales y organizacionales.**
- 2. Las habilidades blandas son un elemento diferenciador entre las personas.**

## ***A MANERA DE CONCLUSIÓN...***

3. La adquisición de habilidades blandas se realiza a largo plazo, deben desarrollarse **desde la primera infancia**, es decir desde casa y en el colegio.
4. Las habilidades blandas se adquieren en la práctica.
5. Deben ser evaluadas con todo el rigor.

**NO SON ALGO COMPLEMENTARIO EN LA HOJA DE VIDA.**



“Homo sum, humani nihil a me alienum puto”



Hombre soy; nada humano me es ajeno".

Terencio (185 a.n.e.?, 159 a.n.e.)