

Habilidades Laborales Contemporáneas, Retos y Oportunidades

Contemporary Job Skills, Challenges and Opportunities

Dr. Juan Manuel Chávez Escobedo¹

Dr. Heriberto Gerardo Martínez De León²

Dr. Raúl Dávila Garza³

MAE. Roberto González Cantú⁴

Resumen

Las habilidades laborales son sin duda el conjunto de capacidades, destrezas, conocimientos y actitudes que permiten a una persona desarrollar sus funciones profesionales en el ámbito laboral de manera satisfactoria, ello le permite no sólo subsistir cobrando un salario por la prestación de sus servicios, sino también contribuir al desarrollo social y económico de la sociedad en general, añadiendo valor en el ecosistema social y productivo.

En este artículo cualitativo se reflexiona sobre las habilidades laborales y su relevancia, este tópico debe abordarse adecuadamente en los ámbitos educativos, laborales y sociales, se debe analizar la práctica educativa, laboral y cotidiana para tener un referente cercano del desarrollo de dichas habilidades, en el presente artículo se analizan a la luz de la proximidad ámbitos cotidianos, laborales y educativos de nivel superior donde se forman futuros profesionistas en el área metropolitana de Nuevo León, México.

Palabras Clave.- Habilidades Laborales, Ética, Inteligencia Emocional, Valores.

Abstract

Work skills are undoubtedly the set of abilities, skills, knowledge, and attitudes that allow a person to perform their professional duties satisfactorily in the workplace. This enables them not only to earn a living by receiving a salary for their services but also to contribute to the social and economic development of society in general, adding value to the social and productive ecosystem.

This qualitative article reflects on work skills and their relevance. This topic should be adequately addressed in educational, work, and social settings. Educational, work, and everyday practices should be analyzed to gain a close understanding of the development of these skills. This article analyzes them in light of their proximity to everyday, work, and higher education settings where future professionals are trained in the metropolitan area of Nuevo León, México.

Key Words.- Work Skills, Ethics, Emotional Intelligence, Values.

Introducción

En el mundo contemporáneo estamos inmersos en una dinámica que parece no tener un fin escrito en cuanto al desarrollo tecnológico, vemos como el internet de las cosas ha venido incorporándose a nuestro diario devenir, el avance en robótica e inteligencia artificial ya no es de un comic de ciencia ficción puesto que en diversas formas está presente en la cotidianidad de la sociedad, sin embargo existe brecha tecnológica y digital en la sociedad actual, desde países pobres con preocupaciones legítimas de sobrevivir y combatir el hambre de su población, de otorgarles un

sistema de salud y educación que son derechos de la humanidad, hasta países que afortunadamente tienen sistemas sociales muy buenos, índices de salud y educación que les permiten invertir en ciencia y tecnología más que otros países, es entonces que los seres humanos de la aldea global no estamos en igualdad de condiciones y por ende las habilidades laborales pueden variar de un país a otro y de una región de un mismo país a otra región o localidad, sin embargo existe la realidad necesaria de establecer una serie de habilidades laborales que permitan precisamente a los humanos poder competir entre sí y mejorar con acciones profesionales a la sociedad.

Metodología

Artículo circunscrito en el paradigma cualitativo con soporte de literatura y análisis reflexivo, se hicieron 5 entrevistas a maestros de educación superior de los cuales tres laboran en empresas de la iniciativa privada y los dos restantes son investigadores universitarios como referente de entrevista a expertos.

Habilidades laborales

Las habilidades laborales son el conjunto de habilidades, destrezas, actitudes, conocimientos necesarios para realizar un trabajo profesional de calidad.

Las habilidades laborales estarán presentes en el ámbito profesional y de desempeño laboral de las personas, sea en lo industrial, comercial o servicios, por ejemplo en el sector de servicios y comercial muchas veces los clientes directos

tenemos contacto con personal de la empresa, ejemplo de ellos es cuando compramos comida en una cadena internacional de hamburguesas, allí somos testigos de algunas de las habilidades laborales, si estas son sobresalientes y de calidad o bien si son deficientes.

Ahora bien las habilidades laborales podemos dividir las en dos para su estudio:

1-Habilidades Blandas (Soft Skills).

Son aquellas que las personas desarrollan y son difíciles de automatizar, son muy importante desarrollarlas para un buen ambiente laboral y productivo.

Se les preguntó a los expertos en su experiencia ¿Cuáles consideran las habilidades blandas más importantes en la actualidad?

A lo cual coincidieron en las siguientes:

- Adaptabilidad. Esta habilidad tiene que ver con el crecimiento personal y profesional, el poder adaptarse a nuevos entornos laborales, a cambios de estrategias, a la implementación de tecnología y procesos, ello es muy necesario para el correcto funcionamiento de cambios para el progreso.
- Pensamiento Crítico. Es necesario que los profesionales tengan la “mente entrenada para pensar”, es decir el entorno cambiante debe ser una oportunidad para analizar la realidad con un pensamiento crítico, constructivo y profundo para otorgar soluciones a problemas sociales en general.

- **Innovación y Creatividad.** Estas van de la mano, ante situaciones diversas se debe ser creativo e innovador, pensar distinto para resolver problemas diversos, complejos y contemporáneos.
- **Inteligencia Emocional.** La gestión de las emociones son sin duda una piedra angular en las habilidades blandas, el autoconocimiento y la empatía son muy importantes para el desarrollo en el ámbito profesional y personal.
- **Comunicación Asertiva.** La habilidad para transmitir ideas, procesos y decisiones es necesaria y de su correcta aplicación puede depender el éxito o fracaso de las acciones implementadas.
- **Learning Agility.** En español Agilidad de Aprendizaje, esta es muy importante ya que además de la agilidad es la disposición y el estado de alerta para aprender constantemente, hoy en día “lo único constante es el cambio y con ello el aprendizaje permanente”.
- **Liderazgo.** La gestión de personas, la orientación y el acompañamiento a las metas organizacionales son necesarias para un trabajo de calidad.
- **Trabajo en Equipo.** La colaboración entre profesionales fortalece las posibilidades de éxito al contribuir desde varias perspectivas a la solución de problemas y toma de decisiones.

2-Habilidades Duras (Hard Skills).

Son aquellas que se identifican con las destrezas y conocimientos en materia tecnológica, es el dominio de técnicas, comprensión y uso de maquinaria, herramientas y tecnología para el correcto desarrollo profesional y personal.

Los expertos coincidieron en las siguientes habilidades duras como necesarias en la época actual.

- **Análisis de Datos.** Es la interpretación de grandes cantidades de información, no sólo es manejar la información, es saber identificar la importante y darle uso adecuado.
- **Ciberseguridad.** Es la protección de datos digitales, todos en cierta medida debemos tener habilidades de este tipo para proteger y minimizar los riesgos de fuga de información por medios digitales.
- **Uso y conocimiento de Inteligencia Artificial.** En la actualidad es muy importante saber usar y comprender la importancia de la inteligencia artificial en el ámbito profesional y personal.
- **Uso de Tecnología.** Este es muy amplio. Porque involucra tecnología desde máquinas y herramientas básicas como destornilladores, martillos, hasta maquinaria especializada y robotizada como endoscopios en el sector salud, robot de limpieza como el doméstico rumba, programar ciclos de lavado en lava vajillas digitales por ejemplo hasta tecnología de punta específica en áreas determinadas.
- **Uso de redes sociales e Internet.** El uso y conocimiento de tecnología social es muy importante, saber de la responsabilidad, impacto y consecuencias legales de ello es considerada una manipulación de instrumentos tecnológicos de gran difusión e impacto social.
- **Matemáticas y Computación.** Hoy en día el uso de diversas herramientas matemáticas como la estadística es básico en las organizaciones,

además la computación va de la mano al utilizar plataformas, calculadoras digitales y herramientas para análisis, graficación y emisión de reportes en tiempo y forma, además de usar los servicios de la nube para respaldar información.

Estas habilidades son enunciativas más no limitativas, Ahora bien los expertos mencionaron que dentro de las herramientas o habilidades personales que impactan directamente en el ejercicio laboral se encuentran la ética y los valores y que estos deben alinearse a la cultura organizacional para producir resultados satisfactorios, como ilustración de ellos se mencionaron los siguientes valores que integren un decálogo básico:

- Respeto
- Compromiso
- Lealtad
- Verdad
- Honestidad
- Compasión
- Responsabilidad
- Justicia
- Gratitude
- Humildad

La inteligencia emocional y la ética son esenciales para el progreso adecuado de la sociedad, en la entrevista los expertos mencionaron que muchos conflictos pueden

evitarse con un manejo adecuado de las emociones y con un estricto apego a la ética, es decir actuar con veracidad y justicia respetando los derechos ajenos y evitando obtener ventaja deshonestas.

A continuación se ejemplifican actos que no favorecen a un desempeño laboral adecuado y ponen en evidencia la ausencia de habilidades laborales y personales, estas anécdotas son vivencias de los autores.

Caso 1 “Comprando pan”

Uno de los autores asistió a un supermercado en el área metropolitana de Monterrey, Nuevo León, y al entrar a la tienda se percató del calor que había en la tienda, la temperatura ambiente era de 37 grados celcius, y en la tienda solo estaba la ventilación pero no frío, observo que la fruta se estaba descomponiendo (faltaba una temperatura adecuada), al ir al departamento de panadería, estaba saliendo el producto y decidió comprar 4 panes, al momento de que los iban a empaquetar se percata que una mosca se para en el pan, el dijo ese no lo voy a llevar, y la persona encargada lo separa y delante del cliente lo pone otra vez a la venta (lo junta con los demás panes del canasto), a lo cual el cliente se lleva la bolsa empaquetada, le dice a la cajera que allí se lo deja y le cuenta lo sucedido y le hace la observación de la falta de aire acondicionado, de higiene y de fumigación adecuada, de supervisión de la calidad de los productos, ella asiente con la cabeza y dice que le dirá al gerente que en ese momento no estaba.

Aquí se puede observar que no se ponen en práctica por parte de la encargada de la panadería, pensamiento crítico, respeto, valores, es decir su actitud sólo denotó

que no le importo que estuviera contaminada la pieza de pan y la coloco con las demás, todo frente al cliente.

Caso 2 “Comprando comida”

Al comprar hamburguesas en una conocida cadena de esta naturaleza en el área de comida para llevar se pide específicamente un tipo de picante (chiles), a lo cual responden que no hay, el cliente recibe el paquete, se estaciona, se baja pide en mostrador lo mismo (chiles) y se los dan inmediatamente, a lo cual le dice al empleado que lo atiende, que en ventanilla para llevar le dijeron que no había, aquí afortunadamente le piden una disculpa, le dan una hamburguesa de regalo y le comentan que el empleado de ventanilla tiene varios reportes, que lo mandaran a capacitación como última oportunidad para seguir en la empresa.

Aquí se observa que si están conscientes de la afectación mayor en la clientela, puesto que al haber varias opciones de comida, el servicio es algo que hace la diferencia, y el tratar de compensar la molestia y el tiempo invertido en estacionarse y bajarse del vehículo, aun cuando se pidió para llevar, este es un ejemplo de una situación derivada de un empleado de ventanilla con pocas habilidades laborales y la atención recibida en mostrador es lo contrario, es decir un empleado con buenas habilidades laborales que entiende el valor de la empatía y comunicación efectiva.

Caso 3 “Accidente automovilístico”

En este caso un automovilista sufre un accidente y choca con un camellón municipal, porque su vehículo derrapa por pavimento mojado, el vehículo queda sin una rueda, visiblemente afectada la suspensión delantera, a lo cual se necesitará

mover con grúa, un camión toca el claxon y desesperado por no poder pasar, no se percata que hay un agente vial, hasta que el agente vial va y habla con el chofer y le dice que el vehículo accidentado no se puede mover, que en lugar de estar haciendo ruido que se baje a ayudar a empujar manualmente el vehículo y así se libera espacio y puede pasar, a lo que accede el chofer, mueven el vehículo, se libera espacio, el camión pasa y se va. En este caso se aprecia que el chofer inicialmente no muestra empatía y pensamiento crítico, porque simplemente es un accidente vial, ajeno a la voluntad del accidentado, por tanto si lo que quiere es pasar debiera ser empático y al hacer un correcto análisis de pensamiento crítico, al ayudar se ayuda a sí mismo para resolver su prisa de pasar. El agente vial si uso el pensamiento crítico al decirle que ayudará y así podría pasar, resolvió un problema de su ámbito laboral.

Las habilidades laborales son en efecto poderosas herramientas de gestión para las organizaciones contemporáneas, con personal que desarrolle habilidades personales y profesionales los resultados deben ser mejores en las organizaciones y en la sociedad en general.

Conclusión

La era actual demanda soluciones creativas, expeditas y funcionales a bajo costo y con una efectividad y calidad superior, las organizaciones que entiendan que en su modelo de gestión deben incluir personas con talento que puedan añadir valor a sus servicios y productos serán las que dominen el mercado, las que no vean la

importancia de un capital humano competente y con habilidades laborales de vanguardia tendrán problemas financieros y operativos en los mercados cambiantes.

Es entonces que los modelos de gestión deben tomar en cuenta estos pilares para el desarrollo:

- Capital humano con talento.- Tener personal con suficiente talento y habilidades para añadir valor en la organización.
- Procesos efectivos en la organización.- Contar con procesos lógicos, claros, efectivos para el desarrollo de la organización en tiempo y forma.
- Eficiencia en costos.- Tener un control de costos que permita tener una organización fructífera, donde los costos sean los necesarios y respaldados por análisis científico financiero y humano.
- Insumos de calidad.- Tener materia prima de calidad para realizar los procesos de transformación y producción competitivos y superar a la competencia.
- Estado de alerta permanente.- este es básico, saber y pensar creativamente con mente innovadora donde se esté consciente que todo puede cambiar y por ello estar en un estado de alerta.

Fuentes de Referencia

Álvarez, Martha. (2025). Habilidades Blandas y Desempeño Laboral. Ecuador: CIDE.

Añaños Norma, Marroquín Hugo. (2004). La Formación por competencias laborales. Perú: CAPLAB.

Arnold John, Randall Ray et al. (2012). Psicología del Trabajo. México: Pearson.

Duhigg, C. (2012). El poder de los hábitos: Por qué hacemos lo que hacemos en la vida y en el trabajo. USA: Debate.

Goleman, D. (1995). La inteligencia emocional: Por qué es más importante que el cociente intelectual. Argentina: Javier Vergara.

Martens, Leonard. (1996). Competencia Laboral. Montevideo: Cinterfor.

Penagos, J. (1997). Psicología y Creatividad: teoría y estrategias. Barcelona: Cambio editores.

Rehem Cleunice, Briasco Irma. (2021). Formación Profesional y Empleo. Madrid: OEI.

Whetten David, Cameron Kim. (2011) Desarrollo de Habilidades Directivas. México: Pearson.

Sobre los Autores

Juan Manuel Chávez Escobedo Es Maestro Investigador en la Universidad Autónoma de Nuevo León, Maestro Certificado en Administración por ANFECA. Ha colaborado con CENEVAL en EXANI y EGEL.

Es Maestro con Perfil Deseable otorgado por la SEP en México, Es Líder del CA-505 UANL. Ha sido Ponente en Eventos Internacionales en América del Norte, Centro América, Caribe y Europa.

Cuenta con dos Doctorados: Doctorado en Educación, Doctorado en Administración y Políticas Públicas, Cuenta con cuatro Maestrías: Maestría en Gestión Organizacional Positiva, Maestría en Relaciones Industriales, Maestría en Dirección de Instituciones Educativas, Maestría en Emprendimiento e Innovación Digital. Cuenta con tres Licenciaturas: Licenciatura en Administración, Licenciatura en Educación e Ingeniería Comercial. Cuenta con un Pos-Doctorado en Derecho.

Heriberto Gerardo Martínez De León

Es Maestro Investigador en la Universidad Autónoma de Nuevo León, Miembro del CA- 505 UANL.

Cuenta con el Doctorado en Contaduría, Maestría en Administración de Empresas, Es Licenciado en Informática Administrativa.

Raúl Dávila Garza

Es Maestro Investigador en la Universidad Autónoma de Nuevo León, Miembro del CA- 505 UANL.

Cuenta con el Doctorado en Administración y Liderazgo Educativo, Maestría en Administración de Empresas, Es Licenciado en Administración de Empresas.

Roberto González Cantú

Es Maestro Investigador en la Universidad Autónoma de Nuevo León, Miembro del CA- 505 UANL.

Es Candidato a Doctor en Administración por Valores, Cuenta con la Maestría en Administración, Es Licenciado en Administración de Empresas.