



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO**

**ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS SUPERIORES UNIDAD
LEÓN**

TEMA:

**“LAS HABILIDADES SOCIOEMOCIONALES
(SOFT SKILLS): UNA MIRADA AL FUTURO DEL
TRABAJO DEL SIGLO XXI”**

MODALIDAD DE TITULACIÓN:

DIPLOMADO DE ACTUALIZACIÓN PROFESIONAL

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN ECONOMÍA INDUSTRIAL

P R E S E N T A:

VICTORIA NAYELI SANCHEZ MORENO

TUTOR:

DRA. ADRIANA MARTINEZ MARTÍNEZ



León, Guanajuato

Dra. Adriana Martínez Martínez
Vo.Bo.

2021



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Las habilidades socioemocionales (*soft skills*): una mirada al futuro del trabajo del siglo XXI

Índice de Contenido

Resumen	2
Abstract.....	2
Palabras Clave	2
Keywords.....	2
Introducción.....	3
¿Qué son las habilidades socioemocionales o soft skills? Breve revisión literaria	4
Soft Skills en la educación.....	7
Soft Skills en el ámbito laboral.....	9
Metodología	12
Resultados y discusión.....	13
Conclusiones	17
Reflexiones finales	18
Referencias	19

Agradecimiento

DGAPA – UNAM PAPIIT IN309819 “Industria 4.0, cadena global de valor y nuevos modelos de negocio: tres estudios de caso de la industria automotriz en Guanajuato.”

A mi familia, maestros, y toda persona que cruzó mi camino.

Resumen

Liderazgo, pensamiento crítico, y resolución de problemas son algunas de las habilidades blandas o socioemocionales, que según el World Economic Forum (2020) están tomando mayor influencia en el mercado laboral. Estas habilidades han sido consideradas de igual o mayor importancia que las habilidades duras -cognitivas- para desempeñarse exitosamente en los ámbitos académico, personal y profesional (OCDE, 2015). El objetivo de este reporte es identificar a partir del análisis realizado por diversos organismos internacionales cuáles son las habilidades blandas mayormente demandadas en el siglo XXI. El resultado del análisis muestra cinco habilidades socioemocionales más demandadas las cuales son: creatividad, pensamiento crítico, liderazgo, inteligencia emocional y negociación (persuasión).

Abstract

Leadership, critical thinking, problema resolution are some of the Soft Skills, that according to World Economic Forum (2020) are taking more influence in the labor market. This skills have been considered of equal importance in the academic, personal and professional field (OCDE, 2015). The objective of this report is to identify from the analysis carried out by various international organizations which are the soft skills most in demand in the 21st century. The result of the analysis shows five most demanded socio-emotional skills which are: creativity, critical thinking, leadership, emotional intelligence and negotiation (persuasion).

Palabras Clave

Habilidades socioemocionales, *soft skills*, futuro del trabajo, educación

Keywords

Socio-emotional Skills, Soft Skills, future of work, education

Introducción

Hoy en día el entorno del ambiente empresarial es cada vez es más complejo, incierto y competitivo, debido a una diversidad de factores (Majid *et al.*, 2012). En el escenario actual, y derivado de la pandemia COVID-19, es necesario revisar qué factores de comportamiento humano se puede desarrollar como capacidad para enfrentar los retos y ver cuáles son las tendencias del mercado laboral en el mundo, siendo una de ellas el desarrollo de las habilidades suaves, blandas o socioemocionales. Según el IBM Institute for Business (2021), la adopción global del trabajo remoto ha restablecido las expectativas, elecciones y cultura; la forma en cómo las organizaciones equilibran el trabajo en persona y virtualmente afectará la estructura de costos, desarrollo de producto, así como requisitos de liderazgo y cultura, por lo que con el trabajo remoto es necesario mantener viva el alma de la empresa.

Majid *et al.*, 2012, señala que el recurso humano es considerado por las organizaciones como un activo clave necesario para el desempeño y éxito de la organización. Robles, M. M. (2012) comenta que los empleadores prefieren generalmente ver una fina combinación de competencias en su personal, siendo las habilidades blandas consideradas como deseables, además que agregan valor y marcan la diferencia en el lugar de trabajo; los empleados requieren comunicarse de manera eficaz, trabajar en equipo, tomar la iniciativa, entre otros aspectos.

Además, las habilidades blandas no sólo son necesarias en el ámbito laboral, Cimatti (2016) considera que son esenciales para la vida diaria; por lo que las instituciones educativas deberían enfocarse en la aplicación de metodologías y técnicas que ayuden e impulsen a los estudiantes a desarrollar estas competencias que serán útiles para ellos.

Las habilidades blandas (también denominadas socioemocionales o *soft skills*) engloban un conjunto de habilidades que pueden ser adquiridas en distintos ambientes como el escolar, laboral familiar, y son importantes para cualquier tipo de trabajo (Fiszbein, A., C. *et al.*, 2016). Ortega (2017) refuerza la importancia de dichas habilidades como un conjunto de destrezas que favorecen mejorar el desempeño en las relaciones personales y profesionales.

Dado lo anterior, la pregunta rectora que guía esta investigación es:

¿Cuáles son las habilidades socioemocionales (soft skills) que el mercado laboral global está demandando en el siglo XXI?

Se realizó una investigación documental que abarcó los estudios realizados durante 2019-2021 realizados por el World Economic Forum (WEF); la empresa de consultoría McKinsey Global Institute; la plataforma de educación Udemy y la plataforma online más grande de bolsa de trabajo LinkedIn. Robusteciendo la información se presenta una breve revisión bibliográfica sobre las habilidades blandas; panorama educativo y laboral; un acercamiento a la medición de las habilidades y desafíos (limitaciones).

¿Qué son las habilidades socioemocionales o soft skills? Breve revisión literaria

Los términos *habilidades (o competencias) del siglo XXI* surgieron a partir de los años noventa, (Duckworth y Yeager, 2015). Siendo el término más reciente *Soft Skills* “*habilidades blandas o socioemocionales*”, describiéndose como rasgos de un individuo, tales como personalidad, metas, motivaciones, y preferencias que tienen valor en el mercado laboral (Heckman y Kautz, 2012).

Hoy en día el término *Soft Skills* es muy utilizado para indicar competencias transversales personales como pueden aptitudes, lenguaje, capacidad de comunicación, amabilidad, capacidad de trabajo en equipo, entre otros rasgos de personalidad que caracterizan las relaciones entre las personas (Cimatti, 2016). De esta forma la autora comenta que se han propuesto y utilizado diferentes nombres para las soft skills por diversas instituciones, autores y organizaciones; por lo que es importante comprender qué habilidades son y serán necesarias para el futuro.

Para reforzar dicho punto, en 2016 Cinque, argumenta que existen distintas formas de nombrar a las habilidades blandas (en ocasiones llamadas competencias), así como diferentes definiciones, clasificaciones y agrupaciones, incluso pueden ser intersectadas con conceptos como “habilidades para la vida”, “competencias genéricas”, “competencias clave”, etc. Para explicar con mayor detalle, Cinque presenta una síntesis de cómo ha sido la evolución de estos conceptos del año 1993 a 2011 en cuestión de enfoques y definiciones. En la Tabla 1 se muestra dicha síntesis.

Año	Nombre	Organización	Principales Habilidades o Enfoques
1993	Habilidades de la vida (<i>Life skills</i>)	WHO (World Health Organization)	-Toma de decisión y resolución de problemas -Pensamiento crítico -Comunicación y habilidades interpersonales -Empatía
1994/1998	Habilidades transversales (<i>Transversal skills</i>)	ISFOL (Istituto per lo Sviluppo della Formazione Professionale dei Lavoratori)	-Habilidades interpersonales -Estilos de comportamiento -Comunicación
2003	Competencias clave para una vida exitosa y el buen funcionamiento de la sociedad (<i>Key competences for a successful life and a well-functioning society</i>)	OECD (Organization for Economic Cooperation and Development)	-Lenguaje -Interacción social: trabajo en equipo, cooperación, manejo y solución de conflictos
2006	Competencias clave para el aprendizaje permanente (<i>Key competences for lifelong learning</i>)	EU (European Union)	-Comunicación -Competencias digitales -Sentido de la iniciativa y emprendedurismo -Conciencia y expresión cultural
2008	Competencias Genéricas (<i>Generic Competences</i>)	Tuning Educational Structures	-Habilidades cognitivas

			-Competencias interpersonales (interacción social y cooperación)
2009	Habilidades del siglo XXI (<i>21st century skills</i>)	OECD (Organization for Economic Cooperation and Development)	-Uso de la información (búsqueda, selección, evaluación y organización) -Comunicación efectiva y colaboración en la interacción virtual -Responsabilidad social
2011	Habilidades del futuro del trabajo 2020 (<i>Future work skills 2020</i>)	IFTF (Institute for the Future)	-Inteligencia social -Pensamiento novedoso y adaptativo

Tabla 1. Fuente: Cinque, 2016

Grisi (2014) realiza una agrupación de las habilidades socioemocionales con base en las características en común, dividiéndolas en personales, sociales, y metodológicas, se presenta su aportación en la tabla 2.

Agrupación de habilidades blandas		
Personales	Sociales	Metodológicas
Habilidades de aprendizaje	Comunicación	Orientación al consumidor
Ética Profesional	Trabajo en equipo	Mejora continua
Conciencia de sí mismo	Red de contactos (<i>Contact Network</i>)	Adaptabilidad al cambio
Tolerancia al estrés	Manejo de conflictos	Orientación al resultado
Compromiso	Liderazgo	Toma de decisiones
Balance de vida	Cultura de la Adaptabilidad	
Creatividad		
Innovación		

Tabla 2. Fuente: Elaboración propia con base en Grisi, (2014)

Por otro lado, McKown (2017) propone la identificación de tres áreas amplias de habilidades de aprendizaje socioemocional: pensamiento, comportamiento y autocontrol. Éstas están asociadas con los resultados académicos y de la vida, son factibles de evaluar y pueden tener influencia con base en la experiencia de los niños.

Soft Skills en la educación

En el año 2015 Scott comenta que la UNESCO señala que las habilidades como la colaboración, comunicación, aprendizaje informal, productividad y creación de contenido son fundamentales para el aprendizaje en el siglo XXI y resaltan la importancia del desarrollo de las siguientes capacidades las cuales se presenta en forma de tabla diferenciando de competencias personales, sociales, y de aprendizaje. Dichas habilidades son relevantes tanto académica, laboral y en el ámbito personal.

Competencias Personales
Capacidad de iniciativa, resiliencia, responsabilidad, asunción de riesgos, creatividad
Competencias Sociales
Trabajo en equipo, empatía y compasión
Competencias de Aprendizaje

Gestión, organización, habilidad para convertir las dificultades en oportunidades

Tabla 3. Fuente elaboración propia con base en Scott (2015).

En 2010, la Universidad de Harvard en conjunto con Wagner, codirector del Grupo de Liderazgo para el Cambio, revelan siete habilidades que los estudiantes del siglo XXI deben contar para estar preparados para el trabajo y la vida en general. Ver tabla X

Siete habilidades para los estudiantes del siglo XXI
1. Pensamiento crítico y resolución de problemas
2. Colaboración y Liderazgo
3. Agilidad y Adaptabilidad
4. Iniciativa y emprendedurismo (emprendimiento)
5. Comunicación oral y escrita eficaz
6. Acceso y análisis a la información
7. Curiosidad e imaginación

Tabla 4. Fuente Elaboración propia con base en Wagner (2010)

Como se puede observar, el conjunto de habilidades propuesto por la Universidad de Harvard coincide en su mayoría con habilidades socioemocionales mencionadas anteriormente.

En 2020 Espinoza y Gallegos enlistan las acciones y formas que algunos autores seleccionados por ellos muestran que favorece el desarrollo de las habilidades blandas en la educación lo cual se muestra en la tabla 5. Argumentan además que los organismos internacionales deben buscar la coordinación de sus políticas económicas y sociales y fortalecer los sistemas educativos y formación a lo largo de toda la vida para que los jóvenes puedan desarrollar las competencias que les ayude a obtener una mayor capacidad de adaptación al cambio, mejor inserción y movilidad laboral.

Acciones y formas para desarrollar habilidades blandas en la educación	
Acciones	Autor
Aprendizaje en equipo. Combinar el contenido de la clase con aspectos aprendidos en ambiente familiar y social. Creación de mapas mentales que ayudan a conocer la estructuración de relación y transmisión de conocimientos generales. Incorporar conceptos de complejidad, compromiso, responsabilidad. Experiencias narradas por el alumno y selección de la mejor. Incorporar un sistema de autoevaluación automatizado en el aula.	Ortega et al. (2016)
Construcción de mapas de progreso sólidos sobre las habilidades. Sistemas de evaluación más formativos que sumativos.	Portillo (2017)

<p>Trayectorias escolares basadas en el dominio demostrado y no en la nota (calificación). Variable del tiempo en la diversidad. Apoyos a tiempo con base en las necesidades de cada estudiante.</p>	
<p>Lectura y análisis de casos de estudio. Modelado: incluye juegos de rol. Portafolios de cuestionarios y evaluaciones. Simulaciones: proporcionan oportunidades para que los estudiantes experimenten situaciones similares a las que encontrarán en sus puestos de trabajo y vida cotidiana.</p>	<p>Tito & Serrano (2016)</p>

Tabla 5. Fuente: Espinosa y Gallegos (2020)

Soft Skills en el ámbito laboral

Polli, F. *et al.*, 2021 argumentan que en las últimas décadas la naturaleza de los trabajos, empresas, trabajadores y sociedad se ha transformado de formas muy diversas, y afirman que se puede resumir en cuatro aspectos o consideraciones: primero, que con el incremento de la competitividad en el mercado laboral, la adaptabilidad en el trabajo es necesaria para reducir la rotación de trabajadores; la segunda consideración es que a partir de la adopción del uso de la tecnología se requiere menos esfuerzo en habilidades como memorización o repetición de tareas, enfatizando en la importancia de las habilidades blandas en el ambiente profesional. El tercer factor es que las organizaciones tienen obligaciones legales a considerar como la equidad en las estrategias de contratación. Por último, se menciona el papel de la tecnología para crear y eliminar tipos de puestos de trabajo; y los avances en la evaluación de los empleadores donde se busca enfatizar en el talento. Esto último permite que la evaluación sea individualizada, equitativa, y dinámica. El resultado, afirman los autores, puede ser beneficioso para la eficiencia y bienestar de los empleados, y la cohesión de la sociedad.

En 2016, Cimatti explica que las habilidades blandas son estratégicas para tener éxito a nivel personal y profesional por lo que se vuelven esenciales para un candidato cuando intenta conseguir cualquier tipo de trabajo. Además, comenta que las empresas para ser competitivas necesitan crear equipos buenos y efectivos y fomentar una atmósfera de trabajo colaborativo.

A V Gurjanov (*et al.*, 2020) afirma que la educación en habilidades blandas forma la estabilidad emocional del trabajador para hacer que su carrera sea exitosa y que además, dichas habilidades definen las tendencias de comportamiento del trabajador, las cuales

describen su forma de pensamiento, tiempo de proceso de información y que al igual que las competencias profesionales son importantes para su desarrollo profesional.

Adicional, las habilidades blandas o socioemocionales permiten conocer las emociones propias expresarlas y poder comprender las emociones de otro individuo; esta característica ayuda a dirigir el pensamiento y comportamiento hacia metas verosímiles. Muchas empresas consideran que lo anterior descrito facilita la interacción con otras personas, generando un ambiente de trabajo óptimo y a largo plazo un mejor clima organizacional de entendimiento y cooperación comenta Espinoza y Gallegos (2020).

Relacionando lo anterior sobre las emociones, en 2016 West menciona que las emociones están presentes en todos nuestros comportamientos y son las encargadas de motivar, energizar y dirigir tanto el pensamiento como la conducta. También llamadas habilidades no cognitivas, tal como la mentalidad de crecimiento, perseverancia, autocontrol, éstas facilitan los esfuerzos hacia el logro de metas, las relaciones sociales sanas y a la toma de decisiones. Duckworth y Yeager (2015) señalan que estudios han confirmado que estas habilidades predicen el desempeño académico, económico, social, psicológico y el bienestar físico.

El IBM Institute for Business Value, en cooperación con Oxford Economics, en su reporte “2021 CEO Study: Find your essential”, entrevistó 3,000 directores ejecutivos de 50 países y 26 industrias a través de entrevistas virtuales y telefónicas y videoconferencias en vivo donde se identifica cinco áreas clave que distinguen a los CEO’s con mejor desempeño: Liderazgo, Tecnología, Empleados, Innovación Abierta, y Ciberseguridad. El reporte arroja que el 85% de los entrevistados, cita al Liderazgo como factor clave para el desempeño empresarial.

Las habilidades blandas incluyen la comunicación, trabajo en equipo, motivación, resolución de problemas, entusiasmo y confianza y son importantes en el lugar de trabajo (Dean y East (2019). Esta importancia es resaltada por Dana, Hancock y Phillips (2011) comentando que dichas habilidades son fundamentales para el éxito en los negocios. Ambos autores mencionan que la capacidad de comunicarse es una habilidad integral para los trabajadores, y que las personas que carecen de habilidades interpersonales tienen tendencia a estar involucrados en conflictos interpersonales.

Un acercamiento a la medición y desafíos

La medición de las habilidades socioemocionales es necesaria para comprender el estado actual de dichas habilidades entre los niños y jóvenes así identificar, definir, priorizar y alinear las competencias que se requieren promover y desarrollar; para poder desarrollar experiencias y prácticas de enseñanza adecuadas para este tipo de competencias; y tener mejores herramientas que permitan a las escuelas, centros de capacitación y familias movilizar el desarrollo de estas competencias (Huerta, 2016).

El autor hace mención de los desafíos en la evaluación o medición de las habilidades socioemocionales los cuales presenta:

- a) Definir cuáles habilidades se deben medir considerando la evidencia nacional e internacional
- b) Definir cuáles son los objetivos de evaluación y seleccionar los instrumentos y métodos de medición
- c) Seleccionar medidas que cuenten con propiedades psicométricas sólidas, confiables y válidas en diferentes contextos
- d) Realizar un análisis apropiado de la información y difundir los resultados
- e) Considerar la falta de recursos en el diseño de la evaluación

En 2016 Kafka, T. por medio de Columbia University realiza un listado riguroso de instrumentos utilizados para la evaluación de las habilidades no cognitivas (socioemocionales), en el listado se muestran diversos instrumentos mencionando autores, fuente en URL, factores evaluados, y detalles; algunas de las habilidades que se mencionan en el listado son la autorregulación (o autocontrol), toma de decisiones, manejo del tiempo, empatía, pensamiento crítico, actitud positiva, entre otros.

Por otro lado, McKown (2017) propone seis principios para la próxima generación de evaluaciones, como recomendación a los esfuerzos por medir las habilidades socioemocionales:

- 1) Las evaluaciones deben cumplir con los más altos estándares éticos y científicos.
- 2) Diseño de sistemas de evaluación específicamente para uso educativo.

- 3) Medir las dimensiones que abarcan las tres categorías de habilidades de pensamiento, comportamiento y autocontrol.
- 4) Los métodos de evaluación deben coincidir con lo que se está midiendo.
- 5) Las evaluaciones deben ser apropiadas para niños o jóvenes considerando sus diferentes edades necesitarán diferentes tipos de evaluaciones.
- 6) Se debe especificar el propósito de cualquier sistema de evaluación comenzando por la etapa del diseño.

Metodología

Se llevó a cabo la búsqueda de estudios realizados por organismos internacionales, su revisión, selección, segregación y en la parte de resultados se realizó la conglomeración de las habilidades mencionadas en dichos estudios, donde se realizó una comparación de las habilidades y se muestra cuáles fueron las 5 habilidades que 3 o 4 organismos coincidieron en su mención. Se utilizó los buscadores: Google Académico, Science Direct, Redalyc, ResearchGate, Iopsicencie. Las palabras clave a buscar fueron “habilidades blandas”, “Soft Skills”, “habilidades socioemocionales”, “Soft skill statistics”, “Soft skill in demand 2020” y se analizó que el contenido fuera internacional.

Para la respuesta a la pregunta rectora se seleccionaron los siguientes cuatro estudios los cuales mencionan cuáles son las habilidades socioemocionales con mayor demanda en el siglo XXI. Y para el resultado final de este reporte, se realizó una tabla compilando qué habilidades mencionan cada organismo en sus investigaciones.

Título del estudio	Organismo	Año publicación
“2020 Workplace Learning Trends Report: The Skills of the Future”	Udemy	2019
“The Future Jobs Report 2020”	World Economic Forum	2020
“The Most In-Demand Hard and Soft Skills of 2020”	LinkedIn	2020
“The Future of work after COVI-19”	McKinsey Global Institute	2021

Tabla 6. Fuente: Elaboración propia.

Resultados y discusión

De acuerdo con el último reporte “Future Job Report 2020” publicado en Octubre de 2020 por el World Economic Forum enlista las habilidades más demandadas para el año 2025, 10 de ellas pertenecen al objeto de estudio - habilidades socioemocionales-.

Top 15 habilidades para 2025	Habilidad socioemocional (Soft skill)	Habilidad Cognitiva (Hard skill)
1 Pensamiento analítico e innovación	x	
2 Aprendizaje activo y estrategias de aprendizaje	x	
3 Resolución de problemas complejos	x	
4 Pensamiento crítico y análisis	x	
5 Creatividad	x	
6 Liderazgo e influencia social	x	
7 Uso seguimiento y control de la tecnología		x
8 Diseño y programación de tecnología		x
9 Resiliencia, tolerancia al estrés y flexibilidad	x	
10 Razonamiento, resolución de problemas e ideación	x	
11 Inteligencia emocional	x	
12 Solución de problemas y experiencia del usuario		x
13 Orientación al servicio		x
14 Análisis y evaluación de sistemas		x
15 Persuasión y negociación	x	

Tabla 7. Fuente: Elaboración propia con base en World Economic Forum, 2020

Si bien, el futuro del trabajo tiene una tendencia hacia la innovación, automatización, y globalización, en el reporte “The Work of the Future: Building Better Jobs in an Age of Intelligent Machines” realizado por el Massachusetts Institute of Technology (2020), se expone que la capacidad de adaptarse a situaciones completamente nuevas, sigue siendo un enorme desafío para la inteligencia artificial y la robótica, si bien es clave por el que el factor humano sigue siendo importante para realizar actividades dentro de una empresa.

En 2019, la plataforma en línea Udemy publicó un reporte llamado “2020 Workplace Learning Trends Report: The Skills of the Future” donde muestra las tendencias educativas con base en la información recopilada por dicha plataforma. Según el reporte, las habilidades suaves o Soft skills con mayor crecimiento para el año 2020 son:

Habilidades con mayor crecimiento para el año 2020
Inteligencia Emocional
Creatividad
Dominio de enfoque
Innovación
Comunicación
Narración (Storytelling)
Conciencia Cultural
Pensamiento Crítico
Liderazgo
Mentalidad de Crecimiento

Tabla 8. Fuente Udemy 2019.

Además, el estudio arrojó que las prioridades de habilidades blandas para los líderes en las organizaciones y que desean para los empleados son: Innovación, Gestión del cambio, Comunicación y Storytelling, Inteligencia Emocional, Mentalidad de Crecimiento y Manejo del tiempo. Por lo que por una parte muestra cuáles habilidades han tenido mayor crecimiento y cuáles están siendo demandadas por los empleadores.

Un artículo realizado por LinkedIn que fue publicado el 9 de Enero de 2020, por Bruce Anderson, llamado “The Most In-Demand Hard and Soft Skills of 2020”, determinó las 5 habilidades más demandadas con relación a la oferta con la siguiente metodología: la demanda se mide identificando las habilidades enumeradas en los perfiles de LinkedIn de las personas que están siendo contratadas con las tasas más altas, en dicha evaluación se incluyeron solo a las ciudades con más de 100,000 miembros. Este artículo también es citado por el World Economic Forum como parte de “Sustainable Development Impact Summit” (2020) y comenta que la compañía recabó datos de más de 600 millones de profesionales.

A continuación se muestra el resultado de dicho estudio:

Habilidades socioemocionales más demandadas para 2020
Creatividad
Persuasión
Colaboración
Adaptabilidad
Inteligencia Emocional

Tabla 9. Fuente LinkedIn, 2020.

Anderson (2020) comenta que la Inteligencia Emocional fue de las habilidades más demandadas en el estudio, y menciona que dicha capacidad relaciona características como la autoconciencia, autorregulación, habilidad social, empatía y motivación.

En Febrero de 2021 McKinsey Global Institution, quien ha sido nombrada ‘Líder’ -el más alto ranking que se puede recibir- en el The Forrester Wave™ AI Consultancies Q1, 2021 report, elaboró el estudio “The Future of work after COVID-19” el cual realiza una estimación de la demanda laboral para 2030 por ocupación, considerando el efecto de las tendencias a largo plazo como el envejecimiento de la población, aumento de ingresos, la pandemia COVID-19, aumento de la automatización y comercio electrónico. Utilizando datos de O*NET¹ en el estudio dividieron cada ocupación en actividades laborales y el tiempo dedicado a cada actividad; clasificaron dichas actividades en 25 categorías de habilidades y se obtuvo la demanda de diversas categorías de habilidades socioemocionales y tecnológicas entre otras. Se muestra a continuación un resumen en forma de gráfico de las habilidades socioemocionales que tienen mayor incremento en su demanda laboral:

Habilidades socioemocionales demandadas en 2021
Habilidades interpersonales y empatía
Liderazgo
Comunicación avanzada y habilidades de negociación
Emprendimiento y toma de la iniciativa
Adaptabilidad y aprendizaje continuo
Enseñar y capacitar a otros
Creatividad *
Pensamiento crítico y toma de decisiones*

Tabla 10. Fuente: Elaboración propia con base en McKinsey Global Institute analysis.

2021.

*Estas dos habilidades son clasificadas como cognitivas por McKinsey.

McKinsey en el estudio mencionado, refuerza que con el escenario actual en 2021 la demanda de habilidades sociales y emocionales aumenta comparando con el escenario anterior a COVID-19. Las actividades que utilizan estas habilidades incluyen habilidades interpersonales y empatía, negociación, liderazgo y toma de iniciativa, son menos

¹O*NET (Red de información Ocupacional) es la principal fuente de información ocupacional de Estados Unidos. <https://www.onetonline.org/>

automatizables como el cuidado de pacientes en el área de la salud, la gestión de personas, liderazgo y negociación dentro de una organización, a través de los 8 países estudiados (Francia, Alemania, Japón, España, Reino Unido, Estados Unidos, China e India) se espera una mayor demanda de adaptabilidad y aprendizaje continuo, ya que los trabajadores requieren adquirir nuevas habilidades a medida que la tecnología avanza. Esto es un desafío a las instituciones educativas y a los empleadores, ya que aún se están realizando esfuerzos para un consenso de cómo enseñar habilidades socioemocionales.

Para el resultado final de este reporte, se realizó una compilación de las cuatro fuentes citadas donde se presenta cuáles son las habilidades mayormente demandadas para el siglo XXI. Se muestra resaltado en gris las habilidades que coincidieron en tres o cuatro de los estudios citados. Dando como resultado cinco habilidades socioemocionales más demandadas para el siglo XXI que fueron citadas por los diferentes organismos: creatividad, pensamiento crítico, liderazgo, inteligencia emocional y negociación (persuasión).

Habilidades	Udemy 2019	LinkedIn 2020	World Economic Forum (2020)	McKinsey Global Institute 2021
Habilidades interpersonales				x
Empatía				x
Mentalidad de Crecimiento	x			
Creatividad	x	x	x	x
Dominio de enfoque	x			
Innovación	x		x	
Comunicación	x			x
Narración (Storytelling)	x			
Conciencia Cultural	x			
Pensamiento Crítico	x		x	x
Liderazgo	x		x	x
Inteligencia Emocional	x	x	x	
Persuasión Negociación		x	x	x
Colaboración		x		
Adaptabilidad		x		x
Toma de decisiones				x

Resolución de problemas Solución De Problemas complejos	X	
Aprendizaje activo/continuo Estrategias de aprendizaje	X	X
Pensamiento analítico	X	
Influencia social	X	
Resiliencia, tolerancia al estrés y flexibilidad	X	
Razonamiento	X	
Emprendimiento y toma de la iniciativa		X
Enseñar y entrenar a otros		X

Tabla 11. Fuente: Elaboración propia

Otras habilidades que fueron reportadas en los estudios por más de un organismo son: innovación, comunicación, adaptabilidad y aprendizaje continuo.

Conclusiones

La revisión bibliográfica del reporte, y derivado de la comparación en los resultados sobre los distintos estudios a nivel global realizados en 2020, arroja que las habilidades socioemocionales más demandadas para el siglo XXI son: inteligencia emocional, creatividad, comunicación, liderazgo, pensamiento crítico, resolución de problemas, por solo mencionar los más citados y los que coincidieron en dicha comparación de estudios.

Robles, M. M. (2012) afirma que los reclutadores corporativos desean candidatos con habilidades blandas que añadan valor a la compañía, teniendo la capacidad de marcar la diferencia en el lugar de trabajo; los empleados requieren comunicarse de manera eficaz, llevarse bien con el equipo de trabajo; tomar la iniciativa y representar profesionalismo.

Si bien este reporte arroja información importante a considerar en el futuro del trabajo del siglo XXI ya que recaba datos estadísticos de organismos internacionales como el World Economic Forum 2020. A su vez, existen varias líneas de investigación como lo son la medición de habilidades socioemocionales, instrumentos y herramientas para el desarrollo de dichas capacidades, consideraciones de limitaciones y desafíos como pueden ser factores sociodemográficos a nivel global, incluso el análisis de las habilidades en diferentes sectores del trabajo (industrial, de servicios, tecnológico).

Por último, es imperativo que las empresas desarrollen e implementen estrategias para el desarrollo de programas de capacitación en habilidades socioemocionales, Dean & East (2019).

Reflexiones finales

Hoy en día es de suma relevancia el contar con actualización de las tendencias de diversos temas globales, entre ellos el futuro del trabajo. Con la elaboración del reporte refuerzo los conocimientos sobre qué habilidades o competencias son necesarias para el desarrollo íntegro de una persona. Si bien la parte profesional es clave para el bienestar de un individuo, el contar con el desarrollo de las habilidades socioemocionales puede ayudar en el mejoramiento de otros ámbitos de la vida, como puede ser el personal (relaciones sociales, relación consigo mismo, entre otros) como en el educativo en la vida de los estudiantes.

Con el diplomado cursado en 2020 mis expectativas sobre mí misma y el desarrollo de las personas cambió positivamente. Con el uso de herramientas e instrumentos brindados por los docentes llevé a la práctica muchas de las habilidades aquí mencionadas y mi rendimiento como profesional y en otros ámbitos de mi vida han mejorado. Un ejemplo de ello es que ahora cuento con la suficiente confianza de considerarme como un líder, contar con pensamiento analítico, entre otros. Un enfoque del diplomado que no es mencionado en este reporte debido al alcance fue partir del autoconocimiento, ya que es fundamental el que una persona indague en conocerse así mismo para poder comprender qué puede mejorar, qué rasgos de personalidad tiene (ya que muchas veces nuestras acciones se guían por diferentes hechos como lo son la capacidad de reacción ante alguna situación). Por lo que una línea de investigación es el planteamiento de que el autoconocimiento es una pieza importante en el desarrollo de las habilidades socioemocionales.

Referencias

Anderson, B. (2020, 9 enero). The Most In-Demand Hard and Soft Skills of 2020. LinkedIn. <https://business.linkedin.com/talent-solutions/blog/trends-and-research/2020/most-in-demand-hard-and-soft-skills>

Chute, M. (2012). A core for flexibility. *Information Services & Use*, 32, 143–147.

Cimatti, B. (2016). Definition, Development, Assessment of soft skills and their role for the quality of Organizations and Enterprises. *International Journal for Quality Research*, 10(1), 97–130. <https://doi.org/10.18421/IJQR10.01-05>

Cinque, M. (2016). “Lost in translation”. Soft skills development in European countries. *Tuning Journal for Higher Education*, 3(2), 389–427. [https://doi.org/10.18543/tjhe-3\(2\)-2016pp389-427](https://doi.org/10.18543/tjhe-3(2)-2016pp389-427)

Dana, H., Hancock, C., & Phillips, J. (2011). A research proposal to evaluate the merits of writing across the curriculum. *American Journal of Business Education*, 4, 15–20. DOI: <https://doi.org/10.19030/ajbe.v4i5.4220>

Dean, S. A., & East, J. I. (2019). Soft Skills Needed for the 21st-Century Workforce. *International Journal of Applied Management and Technology*, 18(1), 17-32. <https://doi.org/10.5590/ijamt.2019.18.1.02>

Duckworth, A y Yeager, D. (2015). Measurement matters: Assessing personal qualities other than cognitive ability for educational purposes. *Educational Researcher*, 44(4), 237-251. DOI: 10.3102/0013189X15584327

Espinoza, M., & Gallegos, D. (2020). Habilidades blandas en la educación y la empresa: Mapeo Sistemático. *Revista científica UISRAEL*, 7, 39-56. <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n2.2020.245>

Fiszbein, A., C. Cosentino, y B. Cumsille. “El desafío del desarrollo de habilidades en América Latina: Un diagnóstico de los problemas y soluciones de política pública.” Washington, DC: Diálogo Interamericano y Mathematica Policy Research, 2016.

García, B. Las habilidades socioemocionales, no cognitivas o “blandas”: aproximaciones a su evaluación. *Revista Digital Universitaria*. Vol. 19, Núm. 6, noviembre-diciembre 2018. Universidad Nacional Autónoma de México, México.

Grisi, C. (2014). Speech at workshop. “Soft Skills: a close link between enterprises and ethics”. *Soft Skills and their role in employability – New perspectives in teaching, assessment and certification*, in Bertinoro, FC, Italy.

Heckman, J., & Kautz, T. (2012). Hard Evidence on Soft Skills. National Bureau of Economic Research, 451–464. <https://doi.org/10.3386/w18121>

Huerta, M. (2016). Evaluación de habilidades socioemocionales y transversales: un estado del arte. DIALOGAS, Adelante, Agcid Chile, MESACTS y CAF-Banco de desarrollo de América Latina. Recuperado de: https://www.adelante-i.eu/sites/default/files/nota_conceptual_taller_evaluacion_caf-final.pdf

Institute of Business Value (Febrero 2021). 2021 CEO Study: Find your essential. Recuperado el 28 de febrero de 2021, de <https://www.ibm.com/downloads/cas/WVPWGPYE>

Kafka, T. (2016). A List of Non-Cognitive Assessment Instruments. Recuperado de: <http://ccrc.tc.columbia.edu/images/a-list-of-non-cognitive-assessmentinstruments.Pdf>

Majid, S., Liming, Z., Tong S., (2012, diciembre). Importance of Soft Skills for Education and Career Success. *International Journal for Cross-Disciplinary Subjects in Education (IJCDSE)*, Special Issue Volume 2 Issue 2, pp. 1306-1042. Nanyang Technological University, Singapore.

Massachusetts Institute of Technology, Polli, F., Kassir, S., Dolphin, J., Baker, L., & Gabrieli, J. (2021, enero). Cognitive Science as a New People Science for the Future of Work. Recuperado de: <https://workofthefuture.mit.edu/research-post/cognitive-science-as-a-new-people-science-for-the-future-of-work/>

McKown, C. (2017). Social-emotional assessment, performance, and standards. *The Future of Children*, 27 (1),157-178. Recuperado de: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1144767.pdf>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) (2015). Skills for Social Progress: The Power of Social and Emotional Skills. Paris: OCDE.

Ortega, C. (2017). Desarrollo de habilidades blandas desde edades tempranas. Centro de Publicaciones - Universidad ECOTEC. Pp.7.

Robles, M. M. (2012). Executive Perceptions of the Top 10 Soft Skills Needed in Today's Workplace. Business Communication Quarterly, 75(4), 453–465.
<https://doi.org/10.1177/1080569912460400>

Scott, C. (2015). El futuro del aprendizaje 2 ¿Qué tipo de aprendizaje se necesita en el siglo XXI? Investigación y prospectiva en educación (UNESCO). Recuperado de:
<http://unesdoc.unesco.org/images/0024/002429/242996s.pdf>.

Udemy, 2019. 2020 Workplace Learning Trends Report: The Skills of the Future. Pp.15-16.

Wagner, T.2010. Overcoming The Global Achievement Gap. Cambridge, Massachusetts: Universidad de Harvard.

West, M.R. (2016). Should Non-Cognitive Skills Be Included in School Accountability Systems? Preliminary Evidence from California's CORE Districts. Evidence Speaks Reports, Vol 1, #13.

World Economic Forum, Octubre 2020. Future of Job Report 2020. Pp. 36.