

## 46 soft skills

**Adaptabilidad.** La capacidad de adaptarse a los cambios y, sobre todo, la capacidad de organizar la carga de trabajo y adaptarse a los nuevos entornos. Ser flexible y atreverse a salir de las zonas de confort.

**Aprender a aprender.** Competencia básica de gran influencia en todas las demás. La Comisión Europea la define como “capacidad para proseguir y persistir y organizar el propio aprendizaje, lo que conlleva realizar un control eficaz del tiempo y la información, individual y en grupo”.

**Asertividad.** Capacidad para dar a conocer una opinión en el momento y en la forma adecuada.

**Autoestima.** Capacidad de cada individuo para conocer las propias fortalezas y aceptar las propias debilidades, las cualidades que le hacen destacar de los demás y que lo convierten en un ser único.

**Autocompasión.** Sentimiento de pena hacia uno mismo que experimenta una persona ante situaciones percibidas como adversas, cuando dicha situación no ha sido aceptada y no se tiene la confianza o la habilidad para adaptarse a ella. Es muy importante en las relaciones humanas.

**Autodisciplina.** Lo que mantiene a la persona en acción cuando los tiempos son difíciles y los vientos no soplan a su favor. Logra que los tiempos malos sean más fáciles de superar. Indica que se necesitan sacrificios para alcanzar la meta final. Tener disciplina significa estar muy estructurado en el enfoque para alcanzar la meta personal.

**Autorreflexión.** Invita a abandonar las certezas, a cuestionar los pensamientos rígidos, y al mismo tiempo recuerda que el ser humano es libre, personas con la capacidad de ser autónomas a la hora de decidir. Fundamental para formular la pregunta de qué se quiere realmente y qué es aquello que pone alambradas a la felicidad personal.

Capacidad de análisis. Reconoce los factores y circunstancias implicadas en un problema del campo de actividad, y desglosarlo utilizando criterios básicos o reconocidos. Analiza los hechos circunstanciales y significados del problema o situación compleja, con detalle y detenimiento, ponderando los elementos importantes sin ofuscarse en los secundarios, y presentarlos de forma clara y concisa. Realiza análisis complejos, estableciendo de forma dinámica las relaciones causales, e incorporando la información nueva para llegar a conclusiones y o soluciones seguras.

Capacidad de aceptación de críticas. Reacción positiva cuando alguien nos dice que debemos esforzarnos más en nuestro trabajo, o que debemos atender a razones para corregir determinados comportamientos. Supone, en esencia, permanecer tranquilos, escuchar a la persona que hace la crítica, elegir entre variables, evitar las reacciones poco positivas, averiguar por qué nos cuesta aceptar las críticas y cambiar nuestro concepto sobre las críticas.

Capacidad de concentración. Las redes sociales, las conversaciones entre compañeros o los mensajes de WhatsApp, son tan solo algunas de las posibles distracciones que ponen a prueba la capacidad de concentración y de gestión del tiempo de los empleados.

Capacidad de decisión. Capacidad analítica, también denominada de razonamiento, para escoger el mejor camino posible cuando los resultados son positivos. La capacidad de decisión debería incluir un amplio conocimiento del problema que se desea superar, ya que solo luego del pertinente análisis es posible su comprensión y dar con una solución adecuada.

Capacidad de integración. Es la capacidad de un sistema de información y gestión para conectar y compartir datos con otros sistemas. Son precisamente estas posibilidades de integración las que permiten multiplicar las funcionalidades del sistema de gestión sin que se merme la dedicación de recursos destinados al desarrollo y mantenimiento del “core” del sistema.

Compromiso. Consiste en mantenerse firmes a un acuerdo al que se ha llegado con otros o con nosotros mismos con el objetivo de lograr un beneficio de algún tipo. El compromiso, que tiene que ver con las ideas de pacto y promesa, es una capacidad enormemente sofisticada que solo los seres humanos somos capaces de alcanzar.

Compromiso con la calidad. Apuesta por la calidad como estrategia de gestión, con interés especial en la mejora continua de los procesos que se llevan a cabo en la empresa a través de sus diferentes departamentos, llegando a dotar recursos necesarios para implantar un Sistema de Gestión de la Calidad en los procesos.

Conciencia de las diferentes culturas. Al vivir en un mundo cada vez más global, es frecuente que cada vez más organizaciones cuenten con empleados de diferentes nacionalidades, con orígenes y circunstancias distintas.

Confianza en uno mismo. Permite tener una visión positiva acerca de ellos mismos. Las personas que confían en sí mismos creen en sus habilidades, sienten que tienen control sobre sus vidas y creen que son capaces de hacer lo que planean y esperan. Seguridad.

Curiosidad. Impulsa a buscar la información y la interacción con su ambiente natural y con otros a su alrededor. Supone capacidad de análisis, identificar qué está funcionando mal, encontrar nuevas salidas hacia el futuro y mostrar una actitud inquieta.

Creatividad. Aporta un toque innovador, ingenioso, original y diferencial en cada acción realizada en el día a día, lo que resulta fundamental para la diferenciación del resto. La creatividad permite que cualquier proyecto no quede en el olvido.

Cultura de la empresa. Basada en la importancia de construir la cultura correcta en la empresa, clave para el éxito de la misma.

Dotes de comunicación. No solo es importante contar con una buena idea, también es igual de importante la capacidad de comunicarlo de una forma correcta y saber destacar los puntos fuertes de cualquier campaña o actividad que se realiza. Implica escucha activa y capacidad de escritura. Las empresas quieren que su personal sea capaz de explicar a fondo sus pensamientos e ideas con detalle y convicción. Es muy importante controlar la comunicación no verbal y cuidar la imagen que se proyecta.

Ética laboral y confiabilidad. Es importante para el éxito en cualquier empresa tener una ética similar a los valores de la organización, que se deben respetar y así ser confiable. Entregar a tiempo las tareas asignadas, asegurando que se elaboran de forma meticulosa y con el máximo respeto al trabajo de los demás.

Gestión del tiempo. En cualquier proyecto, se debe manejar bien los tiempos y priorizar tareas, y es clave poder hacerlo de buena manera para lograr las metas establecidas, sin afectar el funcionamiento del equipo.

Iniciativa emprendedora. Capacidad por medio de la cual los individuos, solos o en conjunto, identifican oportunidades para innovar y actúan transformando las ideas en actividades prácticas dentro de un contexto social, cultural o económico.

Innovación. El poder contar con ideas nuevas, desarrolladas de una manera original y que supongan un avance con lo ya establecido, es una ventaja para cualquier equipo de trabajo.

Integridad. Capacidad para hacer siempre lo correcto; en esencia todo aquello que la persona considera bueno para si misma, y que no afecte los intereses de otras personas. Incorpora honradez, honestidad, respeto por los demás, corrección.

Inteligencia emocional. Los empleados con don de gentes, empatía y dotes de comunicación tienen más probabilidades de tener éxito, especialmente en campos como las ventas, el servicio al cliente o la gestión. Una actitud positiva basada en habilidades sociales y automotivación, siempre irá en beneficio del equipo. Ser respetuoso y optimista.

Intuición. Basada en una amplia experiencia y en conocimientos sólidos, capacidad que permite a una persona reaccionar rápidamente ante necesidades inmediatas o problemas inesperados. La intuición también permite identificar oportunidades de negocio, donde otros no las ven, así como percibir riesgos y amenazas.

**Liderazgo.** En el equipo de trabajo un líder se encarga de llevar a buen puerto cualquier proyecto o actividad que se lleva a cabo en una empresa. Requiere tener seguridad, una visión clara y excelentes habilidades comunicacionales para establecer una buena dinámica de grupo.

**Mentalidad de desarrollo.** Querer crecer y superarse constantemente dentro de una organización. Desarrollo del ámbito de la motivación y la autoestima para mejorar el rendimiento y productividad en el trabajo, así como el ambiente en la empresa.

**Motivación.** Activa, dirige y mantiene la conducta de la persona hacia metas o fines determinados; un impulso que mueve a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación. La motivación es lo que le da energía y dirección a la conducta, es la causa del comportamiento. Depende de la autodisciplina y de la gestión de las emociones.

**Negociación.** Esfuerzo de interacción orientado a generar beneficios que tiene como objetivos resolver puntos de diferencia, conseguir ventajas para una persona o grupo, diseñar resultados para satisfacer varios intereses, mejorar situaciones actuales, resolver conflictos o llegar a un punto neutral de la información.

**Organización.** Planificación y ejecución efectiva de proyectos y tareas de trabajo.

**Orientación al cliente.** Capacidad permanente para detectar y satisfacer las necesidades y prioridades de los clientes, tanto internos como externos a través de un conocimiento de las cualidades de los productos y servicios de la empresa, la adecuada detección de las necesidades y prioridades de los clientes. Búsqueda de la mejor opción para satisfacerlas, a la vez que se comunica a los clientes los beneficios aportados midiendo su satisfacción.

**Pensamiento crítico.** Capacidad de analizar, entender y evaluar cada campaña, con sus diferentes fases y resultados, es lo que hace que cualquier persona tenga la posibilidad de seguir mejorando y avanzando en su carrera. Igualmente, implica capacidad de utilizar la imaginación, el razonamiento, la experiencia pasada, la investigación y los recursos disponibles para comprender y resolver los problemas.

**Percepción.** Desarrollo de procesos mentales mediante los que una persona selecciona, organiza e interpreta la información procedente de estímulos, pensamientos y sentimientos, utilizando como referencia su experiencia previa, de manera lógica o significativa.

**Perseverancia.** Voluntad y temple de la persona para continuar los esfuerzos, aún sin contratiempos de por medio, para alcanzar una determinada meta. Sobreponerse al cansancio, los obstáculos y la frustración con la ilusión de acercarse a un sueño, hacer realidad una meta en particular.

**Persuasión.** Capacidad que determina un proceso destinado a cambiar la actitud o el comportamiento de una persona o un grupo hacia algún evento, idea, objeto o persona(s), por medio del uso de palabras para transmitir información, sentimientos, o el razonamiento, o una combinación de los mismos.

**Productividad personal.** Capacidad para afrontar las principales causas de distracción en el puesto de trabajo, como las interrupciones de compañeros de trabajo, ruidos de la oficina, sentirse abrumado por los cambios en el trabajo y las redes sociales.

**Puntualidad.** No solo referida a llegar al trabajo a la hora, sino que también es preciso ser puntual a la hora de entregar proyectos, informes, etc. Muy relacionada con la organización, que también se valora en alto grado, a partir de una planificación con unos plazos propuestos, de modo que los proyectos se lleven a cabo en tiempo y forma.

**Resiliencia.** Capacidad para adaptarse positivamente a las situaciones adversas. Las personas resilientes identifican la situación, aciertan en el sentido de la misión, visión y valor, y organizan estrategias para saber hacer el máximo con lo que se tiene al alcance de la mano.

**Resistencia al estrés.** Capacidad para resistir el estrés sin que se produzcan trastornos. Este nivel de resistencia parece estar relacionado con la mayor o menor tendencia a tres tipos de disposiciones: al compromiso personal (seguridad en las propias metas y recursos), a valorar las situaciones de estrés como un desafío y a la sensación personal de control de los eventos.

Resolución de problemas y conflictos. Aportar soluciones, buscar de manera efectiva solución a los problemas que surjan, incluso los más complejos.

Respeto a las opiniones. Capacidad para tolerar los puntos de vista diferentes, no solo culturales, en un mundo globalizado, diverso y en que cada persona tiene derecho a pensar de forma diferente.

Responsabilidad individual. Conducta ética del ciudadano para consigo mismo y con su entorno, y que va más allá del cumplimiento de las obligaciones legales, y se encuentra relacionada con la actitud en el hogar, consigo mismo, con la familia, con los amigos, con el ambiente, con el trabajo.

Storytelling. Contar una historia de forma atractiva, diferencial, utilizando diferentes recursos audiovisuales y que mantengan al público enganchado de principio a fin. Muy relacionado con la comunicación.

Trabajo en equipo. Colaborar con el equipo generando ideas creativas y haciendo que el trabajo se complete de forma más eficiente. El equipo tiene que comunicarse bien entre sí con el fin de intercambiar ideas. Es muy importante gestionar conflictos interpersonales y saber cómo comunicarlos. También ser capaz de comunicarse con confianza y profesionalmente con clientes.

Proyecto AFEMCUAL en continua revisión, 2019