



SERVICE

NEWS

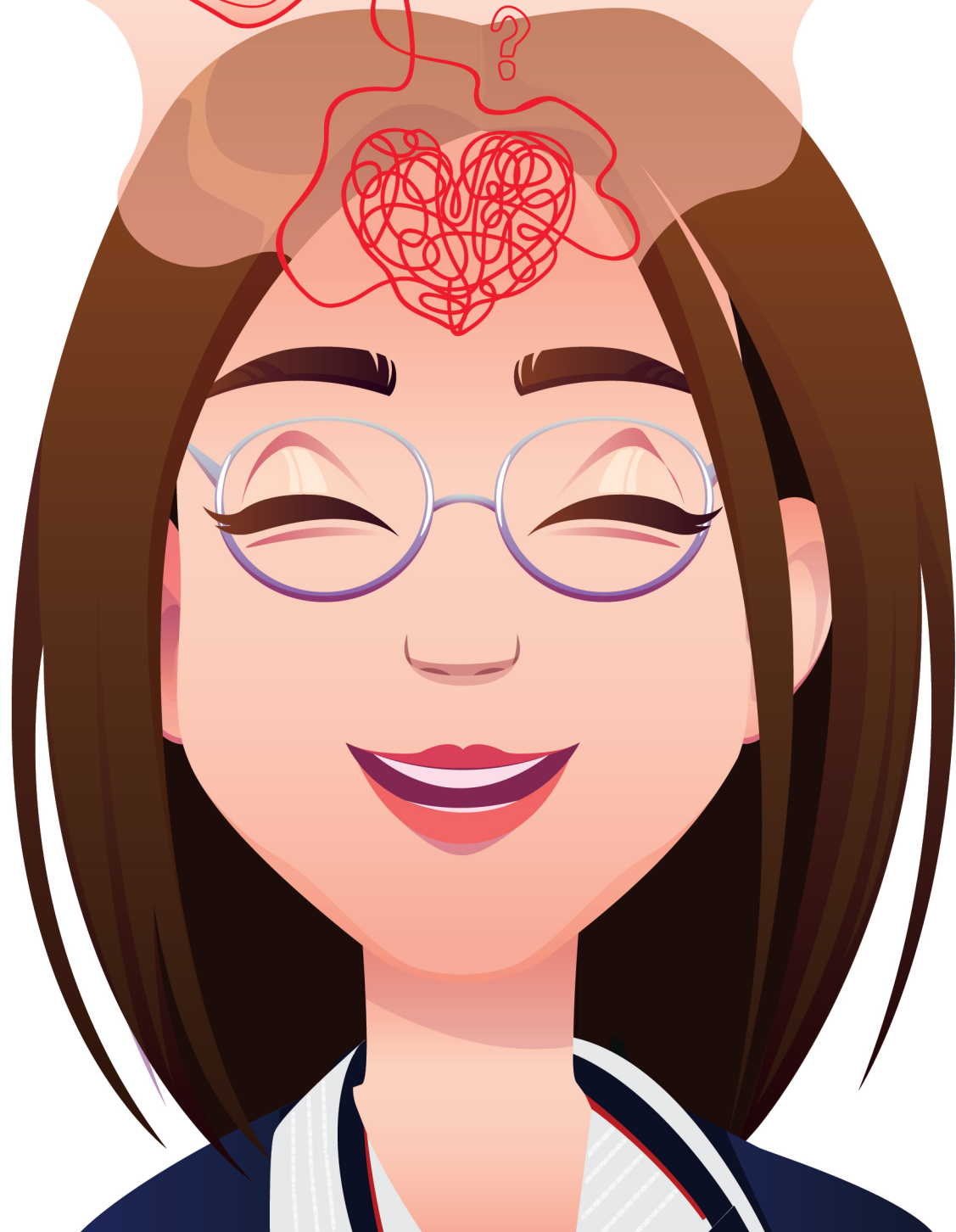
5

# Habilidades

★ **Blandas** ★

Soft Skills

Y su importancia en el servicio al cliente



Las habilidades blandas o soft skills, hacen referencia a las competencias a nivel personal y social que complementan a las habilidades profesionales / técnicas, también llamadas "habilidades duras".

Estas habilidades, son esenciales para lograr el éxito en el entorno laboral, académico, familiar, vida en pareja, etcétera. Las mismas, hacen referencia a la forma en la que se interactúa con el entorno y cómo se gestionan las propias emociones y comportamientos ante los demás.

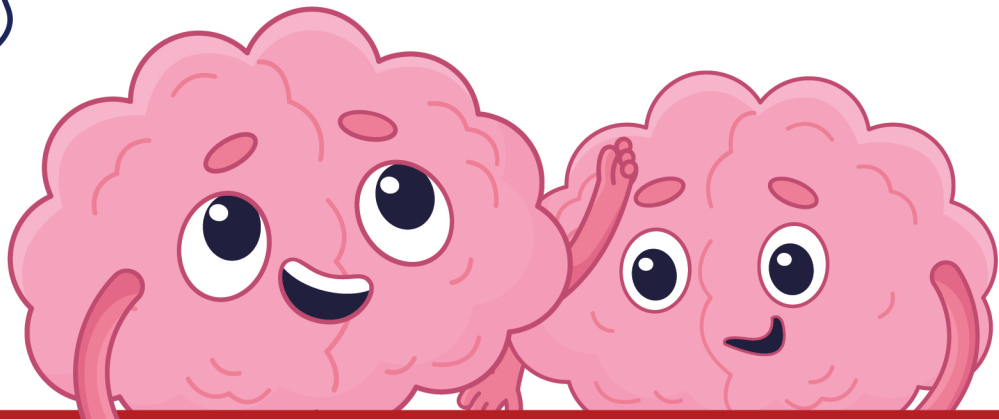
La base de las habilidades blandas es la inteligencia emocional. Para poder desarrollarlas, es necesario estar conectado con las propias emociones, para luego poder conectar con las emociones de los demás.



## Pero... ¿Qué es la Inteligencia Emocional?

Es la conciencia y gestión de las propias emociones y habilidad para reconocer y responder a las emociones de los demás de manera efectiva.

Otra definición, explica este término como la capacidad de percibir y expresar emociones, de asimilar las mismas en el pensamiento, de comprender y razonar con las emociones y de regularlas (Mayer, Salovey y Caruso, 2000, p.396).



# Dentro de las habilidades blandas, se destacan:



Se refiere a la capacidad de expresar las ideas de manera clara y comprensible, tanto por medio oral como por escrito.



Se refiere a la capacidad de captar, entender e interpretar los mensajes verbales y otras expresiones como el lenguaje corporal (no verbal), así como el tono de la voz. La escucha representa deducir y dar sentido a lo que se oye.

Escuchar es una acción activa que involucra atención e interpretación.

**Todos sabemos oír,  
pero pocos saben escuchar.**

## Diferencia entre oír y escuchar



**OÍR**

- Capacidad humana de percibir sonidos.
- Es un acto involuntario y pasivo.



**Escuchar**

- Se refiere a la capacidad de interpretar.
- Es un acto voluntario que requiere.



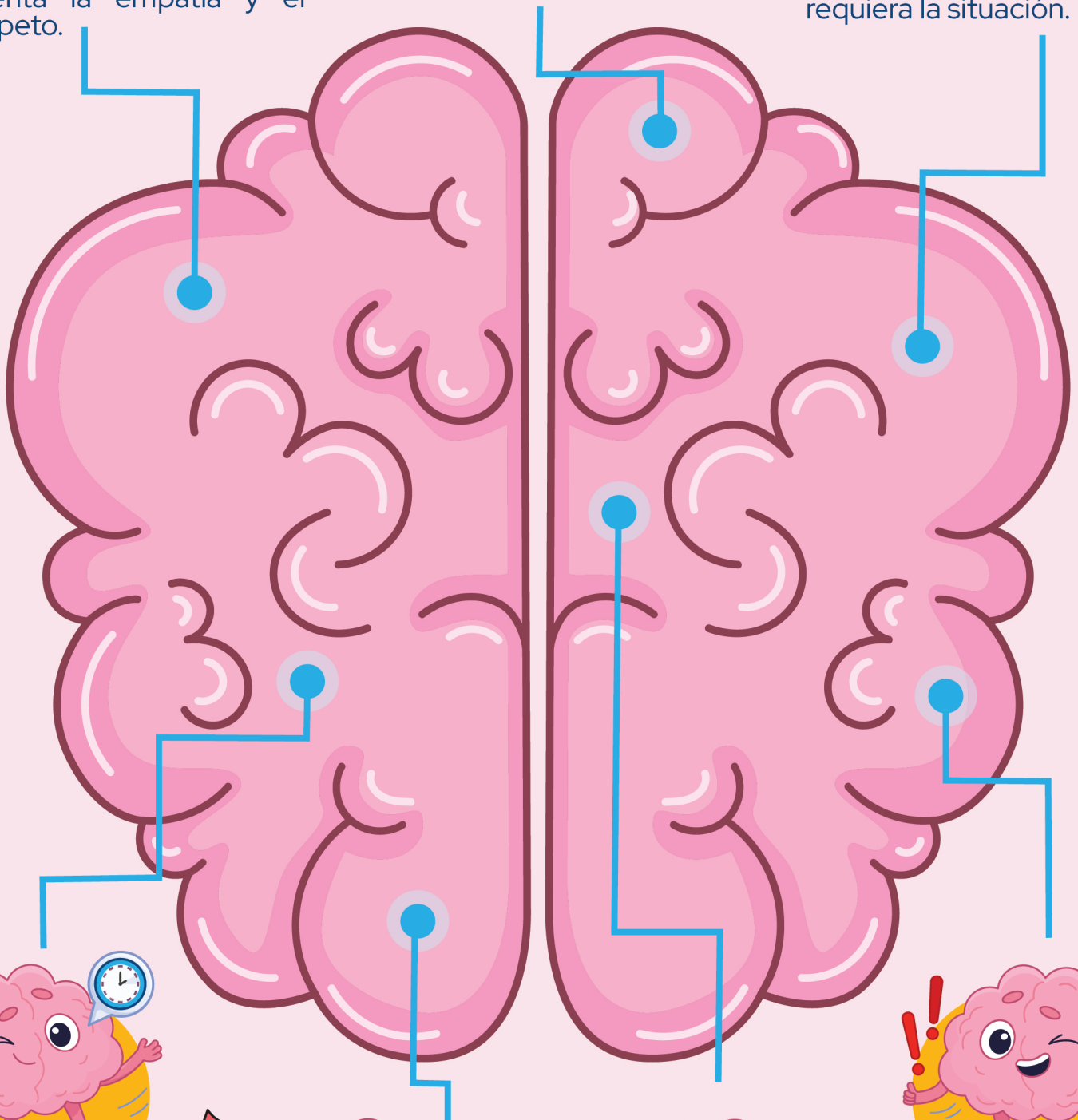
Se refiere a la habilidad para colaborar y trabajar eficazmente con otras personas, estando guiados por un objetivo en común. Esta habilidad toma en cuenta la empatía y el respeto.



Hace referencia a la capacidad para identificar los problemas, analizar las situaciones y gestionar soluciones efectivas, prácticas e informadas.



Es la flexibilidad para ajustarse a nuevas situaciones, aprender habilidades según sea necesario y cambiar las prioridades según lo requiera la situación.



La cual se explica como la habilidad para priorizar tareas, manejar el tiempo de forma eficiente y cumplir con plazos establecidos.



Capacidad para influir de forma positiva a otras personas, por medio de la motivación enfocada a metas claras.



Referente al pensamiento innovador y la capacidad de encontrar soluciones originales a los retos.



El cual involucra un comportamiento íntegro y responsable, cumpliendo con las normas establecidas por la institución.

# Tips para Desarrollar Habilidades • Blandas •

01

Aprende a leer el lenguaje corporal (no verbal) utilizando el tuyo de manera efectiva. Presta atención a los movimientos, gestos y posiciones de tus colegas. Esto te dará información de cómo se siente la persona con la que mantienes una conversación.

02

Piensa antes de hablar. Elige tus palabras cuidadosamente para que tu interlocutor pueda entender claramente la idea que deseas transmitir.

03

No tomes decisiones al momento de experimentar emociones fuertes. Experimenta tus emociones con responsabilidad, reflexiona sobre la experiencia vivida.

Las decisiones que tomes deben ser analizadas e informadas.

04

No interrumpas cuando alguien está exponiendo su punto de vista, podrías perderte de una gran idea.

Recuerda poner en práctica la escucha activa. Analiza el mensaje recibido antes de contestar a tu interlocutor.

05

Utiliza herramientas de gestión del tiempo como agendas electrónicas o técnicas de planificación diaria.

Calendarios, diagramas de Gantt, Matriz de Eisenhower, entre otras.

Desarrollar habilidades blandas dentro del entorno laboral fortalece la reputación positiva de la institución, así como la satisfacción del cliente.

El desarrollo de estas habilidades, es un proceso continuo que requiere de compromiso y práctica constante, pero a mediano y largo plazo, se marcará la diferencia en tu plan de carrera.



## Bibliografía

★ **Fischman, D. (2022).** *Habilidades Blandas a la vena. Destrezas emocionales para un mundo ágil.* Editorial Planeta.  
<https://es.scribd.com/document/676488914/Habilidades-Blandas-a-La-Vena-Destrezas-Emocionales-Para-Un-Mundo-Agil>

★ **Ortiz, R. (2007).** *Aprender a escuchar.* Editorial Lulu.  
[https://www.google.com.gt/books/edition/Aprender\\_a\\_Escuchar/2X1J8tLv4LIC?hl=es-419&gbpv=1&dq=la+escucha+activa&printsec=frontcover](https://www.google.com.gt/books/edition/Aprender_a_Escuchar/2X1J8tLv4LIC?hl=es-419&gbpv=1&dq=la+escucha+activa&printsec=frontcover)

★ **Cherniss, C., Goleman, D. (2021).** *Inteligencia Emocional en el Trabajo. Cómo seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones.* Editorial Kairós.  
[https://www.google.com.gt/books/edition/Inteligencia\\_emocional\\_en\\_el\\_trabajo/jvCbDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=inteligencia+emocional&printsec=frontcover](https://www.google.com.gt/books/edition/Inteligencia_emocional_en_el_trabajo/jvCbDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=inteligencia+emocional&printsec=frontcover)