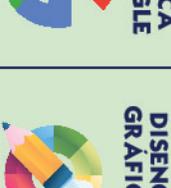


SERVICE

NEWS

6

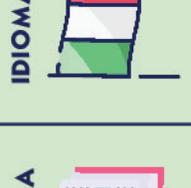
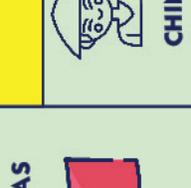
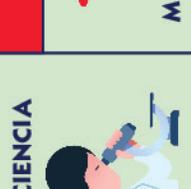
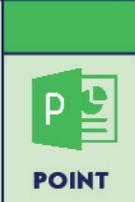
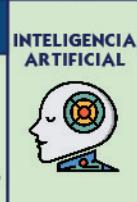
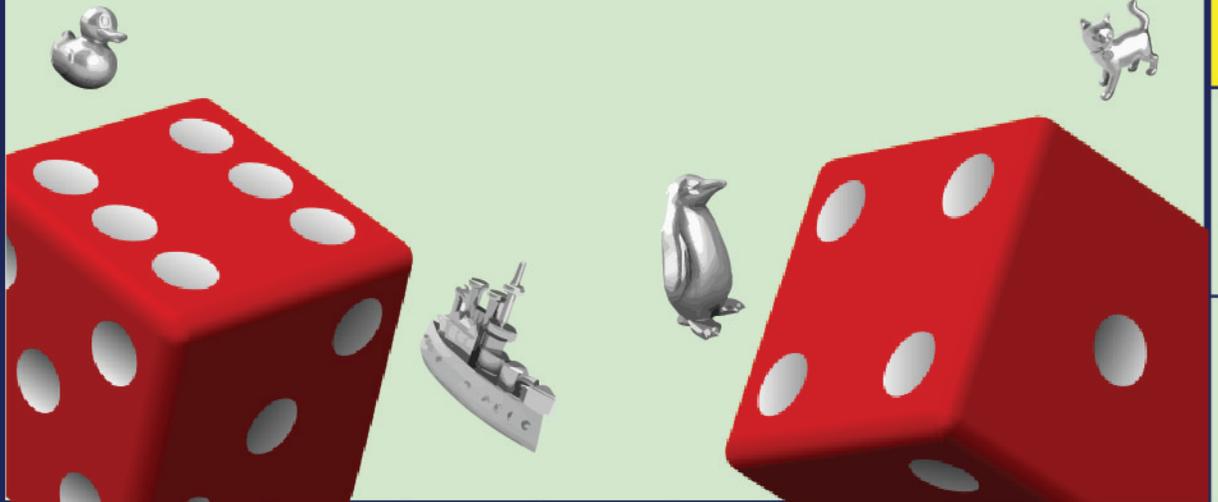


HABILIDADES BRAND

DURAS

HARD SKILLS
Y SU IMPORTANCIA
EN EL SERVICIO AL CLIENTE

BANCO CHN





La palabra habilidad, hace referencia a la capacidad y disposición para algo. De igual manera, se define como cada una de las cosas que una persona ejecuta con gracia y destreza (RAE, 2024).

Las habilidades duras o hard skills, se refieren al conjunto de las habilidades técnicas específicas de un campo particular, las cuales favorecen al correcto desempeño de la persona dentro de un ámbito laboral y profesional.

Este tipo de habilidades son fácilmente cuantificables.

Las **HABILIDADES DURAS**

SON

adquiridas

durante todas las etapas del desarrollo,

tanto en casa

como en el ambiente **ACADÉMICO.**



El cerebro en desarrollo facilita la coordinación. **A medida que los músculos y el sistema nervioso maduran, surgen habilidades más complejas.**

Según el psicólogo Jean Piaget, las actividades mentales, están relacionadas directamente con el pensamiento, el recuerdo y la comunicación.

El ser humano sufre un **proceso de desarrollo cognitivo (mental)**, el cual Piaget clasifica por etapas, en las cuales se entenderá el proceso de adquisición de conocimientos específicos.



Esta se da desde el nacimiento hasta los dos años.



Se presenta de los 2 a los 6 años. Es aquí donde se termina de desarrollar el lenguaje. Se da la representación de las cosas mediante palabras e imágenes, pero sin razonamiento lógico.



Se presenta de los 7 a los 11 años. Se desarrollan **habilidades duras** como el pensamiento lógico de hechos concretos, así como la comprensión de analogías.



Presente desde los 12 años hasta la edad adulta. Se dan las operaciones formales, hay un razonamiento abstracto y, **por medio de la educación formal, se adquieren habilidades específicas de un campo.**

¿Cuáles son las Etapas del Desarrollo?

Etapa Operaciones Concretas

Etapa de las Operaciones Formales

Etapa preoperacional

Etapa Sensoriomotora

“ Si examinamos el desarrollo intelectual de una persona o de toda la humanidad, veremos que el espíritu humano pasa por diferentes etapas, cada una distinta de la otra. ”

Jean Piaget (1930)



Experiencia

La experiencia que se adquiere mediante la repetición constante de determinadas acciones, ayuda a perfeccionar y profundizar habilidades específicas que fueron aprendidas con anterioridad.



Certificaciones profesionales

Programas que certifican habilidades técnicas específicas a nivel internacional, en áreas puntuales.

Ejemplos:
Uso de Microsoft Office o Google.



¿En dónde puedo adquirir y perfeccionar Habilidades Duras?



Educación formal

Son las escuelas, colegios y universidades, en los cuales se ofrecen programas específicos de estudio en donde se adquieren conocimientos teóricos de algún campo específico, así como la adquisición y perfección de actividades prácticas en distintas disciplinas.



+



Cursos de formación y capacitación

Son cursos a corto plazo, que ofrecen la enseñanza de actividades técnicas específicas que sean prácticas para la ejecución eficiente de las diligencias laborales.

Diferencia entre las Habilidades Duras y Blandas

HABILIDADES DURAS

HABILIDADES BLANDAS

Todo el conocimiento profesional y técnico.
Estudios, lecturas, práctica de deporte, práctica musical, habilidades de cocina, organización, aprendizaje de idiomas, escritura, creación de sistemas, obras de arte, entre otros.

Competencias a nivel personal. Hacen referencia a la forma en la que se interactúa con el entorno y la gestión de las emociones y comportamientos.

Un profesional es más efectivo cuando consta de ambos tipos de habilidades: **"duras"** y **"blandas"**. Ya que al ser seres integrales, es de suma importancia el conocimiento académico, tanto como el saber transmitir ideas e información por medio del dominio personal del **"ser"** y el **"actuar"**, para que pueda lograrse así, la culminación de determinado proyecto o meta planteada.

Bibliografía

★ Real Academia Española (2024). Recuperado de:
<https://dle.rae.es/habilidad>

★ Myers, D. (2005). *Psicología Séptima Edición*. Editorial Médica Panamericana, S.A. Recuperado de:
https://www.google.com.gt/books/edition/Psi-colog%C3%ADa/I_OkN3KLPsAC?hl=es&gbpv=1&dq=etapas+del+desarrollo+segun+piaget&pg=PA144&printsec=frontcover

★ Castelar, B. *Tu Futuro Trabajo Claves y Desafíos del Nuevo pParadigma Laboral*. Galerna. Recuperado
https://www.google.com.gt/books/edition/Tu_futuro_trabajo/2KB-wEAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=habilidades+duras+y+blandas&pg=PT139&printsec=frontcover