

Ramiro Luz

Las empresas buscan

**tecnología y**

REDACCIÓN ISTMO

***soft skills***



## Las capacidades tecnológicas son importantes al reclutar talento, siempre y cuando se mezclen con habilidades como el conocimiento del cliente y las ventas.

**E**l director para Hispanoamérica de LinkedIn Talent Solutions conversa con *istmo* sobre cuáles son las tendencias en la gestión de talento en las empresas y qué peso tienen los conocimientos tecnológicos, tanto en esta área como en la alta dirección. Una afirmación importante es que la tecnología debe contar con un sólido «para qué» en la estrategia de negocios de la compañía, y ese motivo casi siempre tiene que ver con las necesidades del cliente.

### ¿Cuáles son las tendencias de talento en el mundo y en México?

El año pasado hicimos un reporte de talento que construimos con los resultados de una encuesta realizada a miles de profesionales en distintos países. Aquí notamos, en una perspectiva bastante amplia, las prioridades más urgentes de los ejecutivos de Recursos Humanos.

Descubrimos que, particularmente en México, existe una importancia clara e identificable alrededor de la experiencia laboral. A cerca de 94% de los mexicanos les interesa una experiencia laboral que vaya con sus valores y su cultura. Eso es importante, porque se elige a un candidato por sus habilidades técnicas, pero se concretan los contratos por el comportamiento, por habilidades personales.

Es muy importante que las personas estén bien conectadas con la cultura y el ambiente laboral para que puedan trabajar mejor con sus habilidades y producir mejores resultados. Los requerimientos cambian día con día, pero si como profesional se tiene un buen encuentro con la cultura, valores y objetivos hay un propósito común y el personal termina por sentirse comprometido.

Esto se conecta muy bien con la importancia de las habilidades, justamente las capacidades interpersonales de creatividad, resolución de problemas, de aprender continuamente, de adaptarse a los cambios, etcétera.

### ¿Cómo está cambiando la gestión de Recursos Humanos ante este panorama?

Está pasando por un proceso de transformación importante. Seguramente se conoce la relevancia que tiene para el éxito de las empresas contar con las personas correctas, con las motivaciones y conocimientos adecuados. Eso

pone al profesional de Recursos Humanos en un puesto protagónico por la importancia de sus decisiones para el futuro de las empresas. Hay muchas decisiones técnicas, tácticas, de producto, etcétera, pero hay algunas vitales como: qué tipo de personas contratar, en quiénes invertir, a cuáles desarrollar, mantener o no en la empresa. Son los profesionales que toman decisiones día con día, por eso tienen una importancia clave.

Estamos en un momento donde Recursos Humanos tiene que cruzar su habilidad de gestión de personas con capacidad analítica. Esto está cambiando porque debido al proceso central de toma de decisiones se ha creado un número de recursos, plataformas y sistemas que ayuda a las empresas a manejar sus retos.

Hoy la tecnología está muy atenta a los desafíos de la gestión de personas, como identificar las tendencias y características que hacen que

un profesional tenga éxito en determinado rol y empresa. Un profesional de mercadotecnia, que hace 20 años estaba enfocado en la creación, hoy sabemos que está trabajando en análisis y comprendiendo con datos qué tan efectivos son sus actividades y productos.

De alguna manera esta transformación también se incorpora a Recursos Humanos, donde su líder llega a la toma de decisiones con una cantidad de información que le permite hacer propuestas y requerimientos a la alta dirección y obviamente defender sus ideas y necesidades, como lo hacen todos sus pares.

Otro elemento muy relacionado es el reclutamiento interno. Existen ya empresas que tienen una fuerza laboral con muchas habilidades y conocimientos, pero éstos cambian muy rápido. En ese sentido, hacen un ejercicio constante de comprender e identificar nuevos perfiles con los



Ramiro Luz  
Director para Hispanoamérica de  
LinkedIn Talent Solutions



## LAS 15 PROFESIONES DEL FUTURO

Para conocer las profesiones emergentes que irrumpen en el mercado laboral, LinkedIn realizó el estudio Emerging Jobs 2019, donde tomó datos de los más de 13 millones de miembros que registra la plataforma en México. En este panorama, las 15 profesiones que han emergido son:

1. **Agile Coach**  
Habilidades: metodologías *agile* y *kanban*, modelo Scrum, gestión del cambio, estrategias de negocios y negociación.
2. **Especialista en éxito del cliente**  
Habilidades: negociación, estrategia de negocios, liderazgo de equipo, gestión de las relaciones con los clientes (CRM) y servicio al cliente.
3. **Especialista en ciberseguridad**  
Habilidades: ciberseguridad, seguridad de la información, certificación en *Penetrating Testing*, *Hacking ético* e ISO 27001.
4. **Ingeniero DevOps**  
Habilidades: manejo de herramientas como Docker, Jenkins, Amazon Web Services (AWS) y Ansible.
5. **Desarrollador de Javascript**  
Habilidades: react.js, Node.js, AngularJS, MongoDB y JavaScript.
6. **Científico de datos**  
Habilidades: lenguajes R y Python, ciencia de datos, *Machine Learning* y minería de datos.
7. **Gerente de ventas comerciales**  
Habilidades: negociación, gestión de ventas, emprendimiento, ventas y liderazgo de equipo.
8. **Desarrollador de Salesforce**  
Habilidades: apex, Salesforce, Visualforce y JavaScript.
9. **Ingeniero en nube**  
Habilidades: amazon Web Services (AWS), cómputo en la nube, Docker, OpenStack y Linux.
10. **Ingeniero en Full Stack**  
Habilidades: node.js, AngularJS, JavaScript, React.js y MongoDB.
11. **Ingeniero de datos**  
Habilidades: python, Apache Spark, Amazon Web Services (AWS), *Big Data* y Scala.
12. **Representante de ventas comerciales**  
Habilidades: negociación, gestión de ventas, planeación estratégica, servicio al cliente, liderazgo de equipos.
13. **Representante de desarrollo de negocios**  
Habilidades: negociación, ventas, emprendimiento, liderazgo de equipos y planeación estratégica.
14. **Médico de salud ocupacional.**  
Habilidades: salud ocupacional, medicina, cuidado de la salud, investigación clínica y emprendimiento.
15. **Líder de producto (Product Owner)**  
Habilidades: metodología Scrum, metodologías ágiles, análisis de negocio, liderazgo de equipos y JIRA.

que no cuentan. Éstos se pueden contratar externamente y el tema de análisis de datos puede ayudarles. Pero otra parte son profesionales con los que internamente ya cuentan y que pueden adaptarse a un nuevo requerimiento de trabajo.

Por ejemplo, recibimos muchas consultas de clientes acerca de cómo contratar profesionales que conozcan de inteligencia artificial (IA). Es un tema muy nuevo, no existe una cantidad grande de profesionales en el mercado que conozcan del tema y es un desafío contratarlos. Un camino puede ser pelear por los pocos que existen, ya que hay mucha competencia. Otro es comprender que un profesional de IA tiene ciertos conocimientos, ubicar internamente profesionales que ya cumplen una parte de los requerimientos y ayudarlos a desarrollar lo que les falta.

De esta forma se van a adaptar y a proyectar a otra cosa más compleja. Para que esto funcione, obviamente hay que conocer a la fuerza laboral, tener la información y personas con la capacidad de adaptarse, de reaccionar ante el cambio y aprender. Todos ganan: los profesionales avanzan, las empresas también se adaptan.

Este cambio es una realidad transversal. A veces lo pensamos como solo para empresas de tecnología, de internet, pero sectores bastante tradicionales como el financiero y la banca, están pasando por transformaciones en su modelo de negocios. También les cambia bastante el tipo de contratación que tienen que llevar a cabo; es algo toca a todas las empresas, en diferentes escalas.

**Hablando de IA, la creencia popular es que las habilidades técnicas serán cada vez menos importantes en el futuro y más bien se van a desarrollar *soft skills*. ¿Se han transformado en *core skills*?**

Yo diría que más bien es una mezcla de habilidades técnicas y *soft skills*, porque el punto óptimo es tener un determinado conocimiento técnico y la capacidad de trasladar ese conocimiento utilizando habilidades humanas a necesidades de clientes. Cuando hablamos de habilidades blandas, las claves son creatividad, empatía, re- aprender, adaptarse y reaccionar.

**¿Estas se pueden desarrollar?**

Naturalmente. Hay quienes ya tienen una habilidad natural, pero sí se pueden desarrollar. Es

cosa de proponerse, hacerlo y buscar los recursos necesarios que cada uno necesite.

### ¿Cuáles son algunos de los *skills* que buscan los empleadores en un CEO?

Hay cosas que aplican a casi todos los profesionales y que son todavía más críticas para puestos de liderazgo. Hablábamos de las capacidades blandas, saber adaptarse y reaccionar; comprender un mundo que cambia rápidamente y tomar decisiones de manera ágil, con todos los elementos y la información a la mano; prepararse para tomar buenas decisiones en un contexto cada día más desafiante en temas como competencias, o que los modelos de negocio lleguen y se van. La principal capacidad sería cómo tomar buenas decisiones en algunos momentos de poca información y falta de conocimiento, pero también, cómo usar información, datos y análisis para tomar esas buenas decisiones que van a impactar a diferentes niveles. Son decisiones sobre procesos, negocios, contrataciones y de cómo conformar un equipo.

### ¿Qué tipo de trabajos están surgiendo para este nuevo ecosistema laboral?

Lo que identificamos como profesiones que han emergido en 2019 son un *mix* de puestos técnicos -tecnología, seguridad, etcétera-, con puestos de atención al cliente, ventas y situaciones que demandan mucha interacción personal. Es una convivencia interesante. En la lista de profesiones que han emergido, encontramos en el número uno la metodología *agile* gestión de proyectos, gestión de cambio.

Destacan también los especialistas en éxito del cliente y gerente de ventas, que está creciendo mucho en todo el mundo y es un complemento. Por un lado, tenemos un profesional de habilidades técnicas, de metodología y por otro lado un profesional de estrategias de negocios, de equipos, de relación con clientes.

La lista sigue con especialistas en ciber seguridad, desarrollo de *software*, especialistas en datos; todo lo relacionado a la tecnología, con un mix de gerente de

ventas comerciales. La lista es más grande, pero es una mezcla de habilidades aplicadas directamente a tecnología, con puestos relacionados a comprensión de necesidades de clientes y articulación de negocios.

El especialista en éxito del cliente está emergiendo bastante rápido en todo el mundo. En una empresa que hace inversión en tecnología avanzada, ésta no es el tema central. El centro es cómo transformar recursos tecnológicos avanzados en resultados de negocios, para que esta empresa que está invirtiendo tanto en personas como en plataformas de tecnología pueda encontrar resultados.

### Así como están cambiando los *skills* para contratar, el talento está buscando ciertos *skills* en sus empleadores. ¿Cómo evoluciona el compromiso del talento con las empresas?

La relación laboral está cambiando bastante rápido. Se han transformado las demandas de la sociedad, que hoy busca que la empresa se preocupe por la sustentabilidad y por tener un impacto positivo en la sociedad. Dichas exigencias se trasladan también a lo que lo que espera la gente profesionalmente.

se elige a un candidato por sus habilidades técnicas, pero se concretan los contratos por el comportamiento y por habilidades personales.

El talento hoy está bastante informado. Cuando tomamos cualquier decisión en nuestras vidas, hay bastante información; algo que no teníamos antes de internet y de las redes sociales. Por ejemplo, cuando vamos a decidir dónde trabajar, tenemos la capacidad de buscar información y comprender lo que opina la gente, pero también del impacto que produce una determinada empresa en el mundo. Es algo sumamente importante para las nuevas generaciones.

Es importante que las empresas manejen su marca y también su marca empleadora. Los profesionales, cuando reciben el contacto de un reclutador, por ejemplo, antes de tomar su decisión recabarán información y recomendaciones para ver si la empresa va de acuerdo con sus valores y cultura. Algo que identificamos en todo el mundo, principalmente en las nuevas generaciones es la importancia de contribuir con una empresa que busca un impacto positivo en el mundo, en alguna escala, de alguna manera.

Muchas veces los empresarios piensan que eso no es interesante, pero debiera serlo para todas las empresas. En realidad, todas tienen una buena historia que narrar, el tema es cómo contarla y cómo identificar qué tipo de impacto producen: ambiental, empleo y oportunidad económica en una comunidad o calidad de vida. Algunas empresas tienen esto muy claro, en otras hay que hacer el ejercicio y ver los impactos positivos que producen en su entorno.

Hicimos un estudio que incluye a México, *The Opportunity Index*, preguntando a los profesionales justamente qué cosas son importantes o qué desafíos tienen en relación con la búsqueda de trabajo. Aquí vemos algunas características que coinciden con lo que

hemos comentado. Obtuvimos por ejemplo preocupaciones por el impacto en el medio ambiente, aunque también hay que considerar que la gente trabaja para cubrir sus necesidades.

En México, por ejemplo, es bastante alta la preocupación por seguridad y protección en cuanto a vida, vivienda, aunque se busque trabajo en una empresa que tenga propósito. Obviamente, algo que sea suficiente y adecuado para ofrecerle una vida con seguridad y estabilidad. </>