



DEPARTAMENTO DEL TRABAJO
Y RECURSOS HUMANOS

DTRH

GOBIERNO DE PUERTO RICO

MÁS ALLÁ DEL CONOCIMIENTO:

Destrezas que Marcan la
Diferencia



Skills

Presentado por:

Silvia Soto Pérez

11 de septiembre de 2026



(787)754-5717



www.mercadolaboral.pr.gov

Objetivos

- Presentar los resultados de nuestra encuesta, Investigación de Destrezas Ocupacionales, resaltando las competencias que los patronos consideran más importantes en el mercado laboral actual.
- Destacar las destrezas suaves más demandadas y explicar su impacto directo en el desempeño laboral, la productividad y la preparación profesional de los participantes.
- Promover el desarrollo de estas destrezas para fortalecer la empleabilidad, la colaboración efectiva y el crecimiento profesional de quienes integran la fuerza laboral.

“Las destrezas técnicas te abren la puerta... las blandas te mantienen dentro.”

“Hoy, saber trabajar con otros vale tanto como saber hacer bien tu trabajo.”

“Las empresas no solo buscan capacidad: buscan actitud.”

“Las destrezas blandas son el puente entre lo que sabes y lo que logras.”

Destrezas que buscan los empleadores

Los Top 10

- ✓ Capacidad para seguir instrucciones
- ✓ Puntualidad y responsabilidad
- ✓ Comunicación efectiva (oral, escrita, no verbal)
- ✓ Capacidad para trabajar en equipo
- ✓ Capacidad de aprendizaje
- ✓ Habilidad para identificar y solucionar problemas
- ✓ Habilidad para ofrecer servicio al cliente
- ✓ Empatía
- ✓ Habilidad para trabajar con supervisión mínima
- ✓ Ética laboral



Top 10 de Destrezas

- Resultado de una encuesta realizada a 4,000 patronos.
- Se solicitó a los patronos identificar las 10 destrezas más importantes en un empleado.
- La selección se hizo entre 30 opciones de destrezas técnicas y no técnicas.

¿Qué son las destrezas blandas?

- Son habilidades personales y sociales que nos permiten relacionarnos bien con otras personas, trabajar en equipo, comunicarnos de forma efectiva y adaptarnos a diferentes situaciones.
- No son conocimientos técnicos, sino capacidades que influyen en cómo actuamos, cómo pensamos y cómo colaboramos dentro y fuera de diferentes entornos.
- Son las habilidades que hacen que el conocimiento técnico funcione mejor.



¿Por qué importan las destrezas blandas?

Mejoran la comunicación.

Ayudan a resolver conflictos.

Fortalecen el liderazgo.

Facilitan el trabajo en equipo.

Aumentan las oportunidades profesionales.

Complementan las habilidades técnicas.



Capacidad para seguir instrucciones

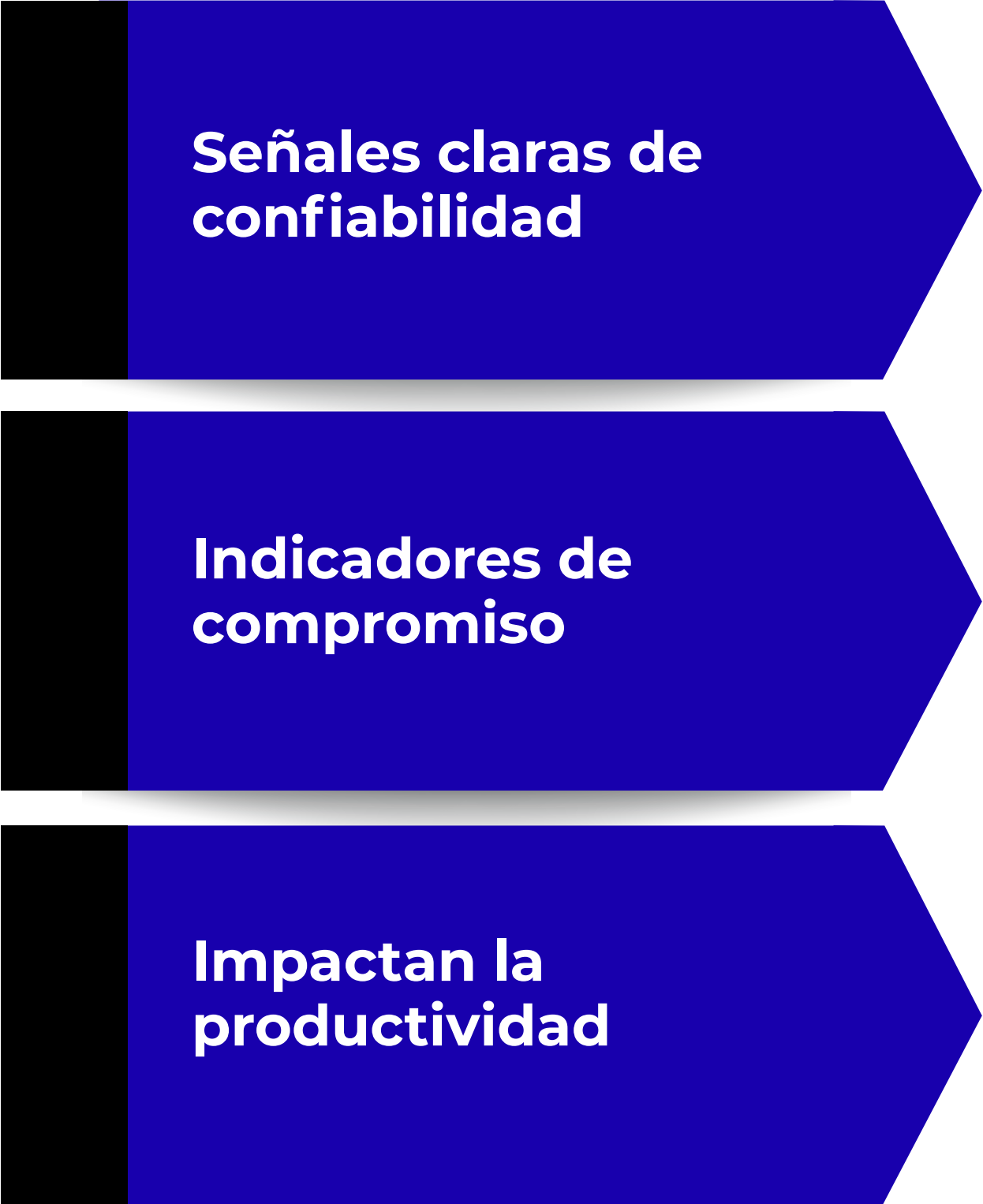
- Implica escuchar y comprender claramente las indicaciones.
- Requiere atención a los detalles y concentración.
- Muestra responsabilidad y disciplina al cumplir tareas.
- Incluye preguntar cuando algo no está claro para evitar errores.
- Facilita el trabajo en equipo y la coordinación con otros.

“Cumplir instrucciones impulsa el logro.”



“Demuestra disciplina y profesionalismo.”

"Asegura resultados confiables."



**Señales claras de
confiabilidad**

**Indicadores de
compromiso**

**Impactan la
productividad**

Puntualidad y responsabilidad

- Garantiza el inicio oportuno de reuniones, proyectos y actividades.
- Refuerza la imagen profesional del empleado.
- Aumenta la productividad al evitar retrasos acumulados.
- Da confianza al equipo al mostrar compromiso y seriedad.
- Contribuye a un clima laboral ordenado y eficiente.

Comunicación efectiva

- Expresar ideas claras y fáciles de entender.
- Hablar de forma correcta y respetuosa (oral).
- Escribir mensajes claros y profesionales (escrita).
- Usar gestos, postura y tono adecuados (no verbal).
- Evita malentendidos y mejora el trabajo en equipo.

Impacto

No basta con saber; hay que saber comunicarlo. La comunicación convierte el conocimiento en impacto.

La forma en que hablas, escribes y te expresas puede abrirte puertas... o cerrarlas.

Oportunidad

Presencia

Tu mensaje no solo está en tus palabras: también está en tu tono, tus gestos y tu actitud.

Capacidad para trabajar en equipo

- Implica escuchar con atención lo que se solicita.
- Requiere comprender claramente las indicaciones antes de actuar.
- Muestra disciplina al realizar tareas según los pasos establecidos.
- Incluye pedir aclaraciones cuando algo no está claro para evitar errores.
- Demuestra responsabilidad al completar la tarea tal como fue requerida.
- Facilita la coordinación y el trabajo eficiente dentro de un equipo.

Colaboración:
"Cuando trabajamos juntos, las ideas crecen más rápido y llegan lejos."



Sinergia:
"Un buen equipo no suma... multiplica."

Conexión:
"Trabajar en equipo es unir talentos para lograr resultados que solos no serían posibles."



“Aprender
te abre
puertas.”

“Adaptarse
es
avanzar.”

Capacidad de aprendizaje

- Implica disposición para adquirir nuevos conocimientos y habilidades.
- Refleja curiosidad y apertura a ideas, métodos y herramientas diferentes.
- Permite adaptarse a cambios en procesos, tecnologías o responsabilidades.
- Incluye reconocer lo que no se sabe y buscar activamente cómo mejorar.
- Facilita el crecimiento personal y profesional continuo.
- Ayuda a enfrentar retos con flexibilidad y pensamiento crítico.

“Quien
aprende,
crece.”

“Detectar el problema es la mitad de la solución.”

“Resolver bien... empieza por pensar bien.”



SOLUTION

~~PROBLEM~~

“Los problemas no frenan: impulsan a mejorar.”

Habilidad para identificar y solucionar problemas

- Implica reconocer rápidamente cuándo algo no funciona o necesita mejora.
- Requiere analizar la situación para entender la causa del problema.
- Incluye evaluar opciones y elegir la solución más efectiva.
- Demuestra pensamiento crítico y capacidad de tomar decisiones.
- Facilita prevenir errores y mejorar procesos dentro del trabajo o estudio.
- Contribuye a que las tareas y proyectos avancen sin interrupciones.

“Servir es sumar.”

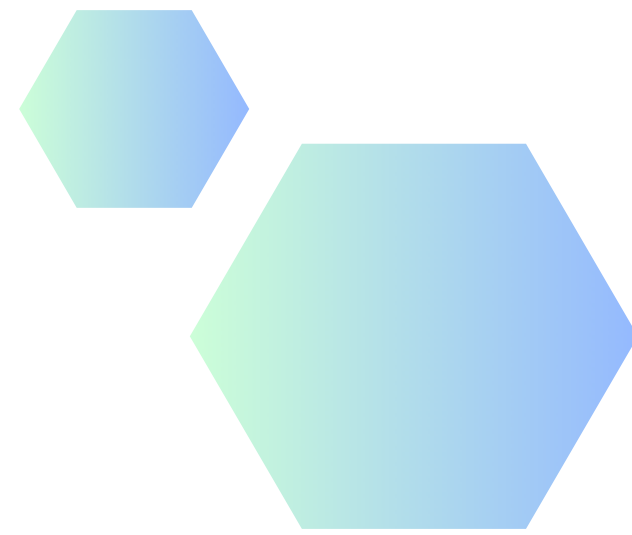
**“La forma en que
atiendes dice más que
el producto que
vendes.”**

**“Atender bien no es
cumplir... es conectar.”**

Habilidad para ofrecer servicio al cliente

- Atender al cliente con respeto y profesionalismo.
- Escuchar y comprender sus necesidades.
- Resolver dudas o problemas con rapidez y claridad.
- Mostrar empatía y mantener una actitud positiva.
- Crear experiencias agradables que fortalezcan la relación.
- Ayuda a mejorar la reputación de la organización y la satisfacción de quienes reciben el servicio.

Empatía



- Consiste en comprender cómo se sienten otras personas.
- Implica escuchar con atención y ponerse en el lugar del otro.
- Ayuda a responder con respeto, sensibilidad y apoyo.
- Facilita la comunicación y mejora las relaciones en cualquier entorno.
- Contribuye a crear ambientes positivos, colaborativos y de confianza.

Perspectiva

Ponerse en el lugar del otro, facilita la colaboración y reduce conflictos.

Comprensión

Reconocer y entender cómo se siente la otra persona. Esto permite responder de manera adecuada, sensible y profesional.

Escucha activa

Prestar atención real a lo que la otra persona dice, sin interrumpir y mostrando interés.

“Autogestión
que fortalece
al grupo.”

“Trabajar con
supervisión
mínima es
trabajar con
madurez.”

“La
autonomía
genera
confianza.”

Habilidad de trabajar con supervisión mínima

- Capacidad para realizar tareas sin depender constantemente de instrucciones.
- Implica organización, iniciativa y autocontrol para avanzar por cuenta propia.
- Demuestra responsabilidad y compromiso al cumplir metas sin vigilancia directa.
- Favorece la eficiencia, la confianza y la productividad en el entorno laboral.

Ética laboral

- Implica actuar con honestidad, responsabilidad y respeto en todas las tareas.
- Significa cumplir normas, procedimientos y compromisos de manera profesional.
- Favorece la confianza, la credibilidad y un ambiente de trabajo sano.
- Se refleja en decisiones correctas, incluso cuando nadie está observando.

"La mejor carta de presentación."

"La confianza se construye con ética."

"Hacer lo correcto siempre suma."





DEPARTAMENTO DEL TRABAJO
Y RECURSOS HUMANOS

DTRH

GOBIERNO DE PUERTO RICO

¡GRACIAS!



Presentado por:

Silvia Soto Pérez

11 de septiembre de 2026



(787) 754-5717



www.mercadolaboral.pr.gov

