

Caracterización de habilidades blandas como herramienta de gestión académica y organizacional

Characterization of soft skills as an academic and organizational management tool

 <https://doi.org/10.21803/adgnosis.13.14.783>

LUIS GABRIEL ESCORCIA MARRIAGA

 <https://orcid.org/0009-0005-5224-9881>

Administrador Público. Secretario General y de Gobierno. Sabanagrande Atlántico Email:luisga0601@hotmail.com

ZAYMA LUCILA MERCADO VALENCIA

 <https://orcid.org/0009-0006-2619-7376>

Psicóloga, Consultor en RRHH E-mail: zaymavalencia@gmail.com

Cómo citar este artículo:

Escorcía; L. y Mercado; Z. (2024). Caracterización de habilidades blandas como herramienta de gestión académica y organizacional. *Ad-gnosis*, 13(14). e-783. <https://doi.org/10.21803/adgnosis.13.14.783>

Resumen

Introducción: La gestión organizacional funcional en muchos casos se ve afectada por serias dificultades en la gestión emocional de los colaboradores que componen este tejido. Por esta razón, los líderes organizacionales de hoy están haciendo consciente la necesidad de profundizar en la idoneidad de los vinculados a sus empresas, por tal motivo, caracterizar tempranamente a los individuos es una estrategia funcional para garantizar dichos perfiles. **Objetivo:** Diseñar un instrumento que permita caracterizar de forma temprana las habilidades blandas como herramienta de gestión académica y organizacional. **Metodología:** El presente documento ha sido realizado desde un enfoque descriptivo cuantitativo, no experimental, de campo, con un muestreo por conveniencia. **Resultados:** Se presentan los hallazgos del diseño del instrumento alineado a las competencias con sus respectivos puntajes brutos son las siguientes: pensamiento sistémico e investigativo 7, creatividad e innovación 9, empatía 9, emprendimiento 8, flexibilidad 10, integridad 6, multitasking 7, pensamiento crítico 6, tecnología 7, trabajo en equipo eficaz 10, visión inspiradora 10, y el promedio general 8.1. **Conclusiones:** La propuesta diseñada permite armonizar las habilidades blandas de forma estructurada generando valor para futuras investigaciones aplicadas.

Palabras clave: Competencia; Contexto organizacional; Estrategias; Habilidades blandas; Valor agregado

Los términos clave han sido recuperados a partir del Tesoro UNESCO (Ciencias Sociales y Humanidades)

Abstract

Introduction: Functional organizational management in many cases is affected by serious difficulties in the emotional management of the collaborators that make up this fabric. For this reason, today's organizational leaders are becoming aware of the need to deepen the suitability of those linked to their companies, for this reason, early characterization of individuals is a functional strategy to ensure such profiles. **Objective:** To design an instrument that allows early characterization of soft skills as an academic and organizational management tool. **Methodology:** This paper has been carried out from a quantitative descriptive, non-experimental, field approach, with convenience sampling. **Results:** The findings of the design of the instrument aligned to the competencies with their respective raw scores are presented as follows: systems and investigative thinking 7, creativity and innovation 9, empathy 9, entrepreneurship 8, flexibility 10, integrity 6, multitasking 7, critical thinking 6, technology 7, effective teamwork 10, inspiring vision 10, and overall average 8.1. **Conclusions:** The designed proposal allows harmonizing soft skills in a structured way generating value for future applied research.

Keywords: Competence; Organizational context; Strategies; Soft skills; Added value.



Introducción

En la actualidad, la gestión del talento humano en las organizaciones se constituye en uno de los factores de éxito y buenas prácticas para su equilibrio y funcionamiento, en la medida en que el capital humano es uno de los segmentos más ponderados a la hora de garantizar la ejecución de la operación empresarial de forma limpia y productiva. La interacción individual y humana es un elemento crucial en el contexto organizacional, por lo que el éxito de las empresas contemporáneas está directamente ligado al aprovechamiento del potencial integrador dirigido a los equipos de trabajo que interactúan entre sí dándole continuidad a los proyectos empresariales (Sánchez y García, 2017).

En contraste con lo anterior, las habilidades blandas pueden considerarse como aquellos rasgos o cualidades personales de cada uno de nosotros, generalmente abarcando nuestras actitudes, hábitos y cómo interactuamos con otras personas; en este sentido, Las habilidades blandas se relacionan con aquellos atributos personales que no directamente deben relacionarse con su actividad misional, pero que posibilitan en los colaboradores la apertura de oportunidades de interacción y socialización (Joshi, 2017).

La evaluación laboral positiva de un colaborador depende en mayor medida de sus características de personalidad, las cuales pueden favorecer un desempeño muy por encima de lo esperado (Moreno, 2022). En sintonía con lo citado anteriormente, se puede establecer que es de suma importancia identificar tempranamente el potencial que los seres humanos tienen en el proceso de adquisición de estas habilidades, partiendo del hecho de que muchas de estas pueden venir dadas desde lo genético o desarrolladas desde lo ambiental.

Para González-Molina et al. (2020):

Las habilidades blandas en una empresa sirven para darle un buen manejo a los inconvenientes o problemas en los que se puedan enfrentar, también permite tener un buen ambiente laboral, para así mismo desempeñarse correctamente de manera efectiva y productiva. (p. 2)

Uno de los factores por los cuales los colaboradores logran desarrollar una buena gestión organizacional es el poseer los conocimientos y las experiencias necesarias para la ejecución de su actividad, sin embargo, el factor por el cual dichos colaboradores son ubicados como referentes organizacionales obedecen en mayor medida al manejo asertivo de sus habilidades blandas, por lo cual estas se integran con la gestión humana para generar valor a las organizaciones (Ramírez et al., 2023; Ramírez et al., 2021).

Para, Antequera et al. (2022), los resultados exitosos generados por los colaboradores pueden obedecer al adecuado manejo de sus habilidades blandas, así como también, contar con equipos de trabajo dominantes en este factor mayormente personal puede tener un gran efecto en la humanización de procesos organizacionales, del mismo modo, para Santamaria et al. (2023) en el sector retail de la ciudad de barranquilla se han demostrado cuales son las habili-

dades blandas más utilizadas por los comerciantes de este sector logrando tener una caracterización de la presencia la importancia de esas competencias.

Hablar de habilidades blandas en la actualidad, y ligado a las dinámicas organizacionales se hace sumamente importante, dado que la motivación laboral, concebida como un complemento entre elementos que están fuera y dentro del individuo, los cuales, basados en deseos y necesidades movilizan al sujeto a conseguir su propósito (Chiavenatto, 2000), este se encuentra vinculado en mayor o menor medida a las condiciones ambientales a la cuales es sometido el individuo en el ejercicio de cualquier actividad laboral plenamente identificada.

Una vez esbozada la importancia que tiene el manejo adecuado de habilidades blandas en el entorno organizacional surge una reflexión: ¿Cuál es el momento idóneo para empezar a fortalecer dichas habilidades? En respuesta a lo anterior es importante resaltar que las pautas de estructuración de la personalidad constituyen un input importantísimo en el desarrollo de estas habilidades, sin embargo, enfocarla desde lo profesional es labor del sistema educativo, que incorpora en su gestión curricular la evaluación y fortalecimiento de competencias genéricas que apuntan a la medición del valor agregado, Así mismo las competencias genéricas son aquellas determinantes para la socialización del individuo y la incorporación al entorno laboral no importa su rol u oficio. Evaluar en la etapa académica estas competencias es de gran importancia para su fortalecimiento en el proceso de formación, este grupo de competencias se compone de las relacionadas con el razonamiento cuantitativo, lectura crítica, comunicación escrita, inglés y las competencias ciudadanas, en las cuales se observa que existe una directa implicación de las habilidades blandas, pues según lo estipulado por el ICFES en la guía de orientación del módulo de competencias ciudadanas

Los individuos logran consolidarse como ciudadanos competentes en la medida en que son conscientes del contexto social y político en el que viven; tienen presente sus derechos y deberes; pueden introspeccionar acerca de problemáticas de índole social, se vincula activamente en los asuntos propios del microentorno, es funcional para desarrollar soluciones prácticas a los problemas sociales y busca el bienestar de su comunidad (ICFES, 2016).

Dado que el sistema educativo hace lo pertinente por evaluar al sujeto en estas dimensiones, es deber de las corporaciones académicas caracterizar su población estudiantil al momento de su ingreso a las instituciones públicas y privadas, para dar gestión oportuna a las falencias y riesgos que puedan presentarse en el proceso; Es precisamente esta la importancia que tiene la caracterización temprana de habilidades blandas como herramienta de gestión académica, pues ofrece a las instituciones de educación media la posibilidad de brindar al entorno profesionales altamente competentes e idóneos para desempeñarse en los diferentes cargos, así mismo se considera también una herramienta de gestión organizacional porque permite optimizar los planes de fortalecimiento en competencias liderados desde la gestión del talento humano.

El instrumento desarrollado trae consigo la oportunidad de identificar y definir operativamente las habilidades blandas más importantes incorporadas en las exigencias del entorno actual, observar el nivel de apropiación del sujeto en el marco de dichas competencias y con-

solidar una línea base que bien puede ser tomada por instituciones de educación superior para generar estrategias asociadas a la generación de valor agregado a lo largo del proceso formativo, o podría también ser tomado por las organizaciones como línea base para la estructuración de planes de fortalecimiento, capacitación y desarrollo del personal, con el objetivo de aumentar la productividad de sus colaboradores a partir de la humanización de procesos y la gestión emocional.

Marco teórico

Este apartado permite sentar las bases fundamentales del tema en estudio, para que los lectores tengan conocimiento pleno de las palabras técnicas propias del sector en el cual se realiza la investigación, del mismo modo se presentan conceptualizaciones, definiciones y antecedentes de las habilidades blandas.

Conceptualización de Habilidades Blandas.

La teoría de Abraham Maslow postula que las habilidades blandas emergen de la interacción entre competencias sociales, comunicativas y rasgos de personalidad, las cuales facilitan la interacción efectiva entre los individuos. Al aplicar esta teoría, se incrementa la capacidad de afrontar con éxito los desafíos sociales, lo que favorece una comunicación más efectiva y estructurada. Estas habilidades blandas, inherentes a la naturaleza humana, suelen desarrollarse desde la infancia, impulsadas por el entorno familiar y fortalecidas en el ámbito escolar. Su puesta en práctica está directamente vinculada con la potenciación de las aptitudes personales, la identificación de rasgos de personalidad y los valores adquiridos, elementos esenciales que permiten al individuo integrarse en grupos, adaptarse a los cambios, empatizar con los demás y alcanzar bienestar y éxito en las diversas dimensiones de la vida (Ortega Goodspeed, 2016).

Las habilidades blandas nos ayudan a operar bajo estándares de éxito en las tareas desarrolladas, pues suponen un conjunto de competencias relacionadas con el saber ser, para establecer relaciones funcionales con los demás, con el entorno y con el sujeto mismo (Quispe, 2018 citado por Zambrano-Chamba et al., 2023).

Las habilidades blandas se entienden como un conjunto de competencias, destrezas y recursos afectivos que operan como moduladores del estado emocional de los individuos. Estas habilidades no solo facilitan la autorregulación emocional, sino que también potencian la interacción social efectiva, favoreciendo el establecimiento y mantenimiento de relaciones interpersonales saludables y constructivas. Al promover dinámicas de cooperación y cohesión, las habilidades blandas son esenciales en la construcción de ambientes sociales positivos, tanto en el ámbito personal como profesional. Además, permiten una mayor adaptabilidad a distintos contextos y desafíos, fortaleciendo la capacidad para gestionar conflictos, fomentar el trabajo colaborativo y desarrollar una comunicación asertiva y empática (Murillo, 2019).

Las habilidades blandas, también denominadas habilidades socioemocionales, son fundamentales para un desarrollo integral y sistémico de los saberes conceptuales en el proceso educativo, ya que, junto con las habilidades técnicas, específicas o duras, se erigen como factores protectores que promueven el éxito en el ámbito laboral. En este contexto, la capacidad positiva de los individuos para enfrentar las situaciones cotidianas no depende únicamente de competencias cognitivas, sino que también requiere de constructos personales e interpersonales. Estos permiten una inserción adecuada en el entorno social, facilitando la generación de experiencias laborales exitosas y sostenibles (Cabrero, 2018).

Importancia de las habilidades blandas en el contexto organizacional y académico.

En la actualidad, las empresas valoran cada vez más las habilidades blandas de sus empleados, ya que se ha demostrado que son un factor determinante en el éxito profesional, en este sentido, los desafíos de las instituciones educativas ahora están en formar a los estudiantes en habilidades blandas que son determinantes para el entorno laboral (Gómez-Gamero, 2019), en este sentido, la identificación y caracterización de habilidades blandas de forma temprana es una herramienta fundamental tanto para el área académica como para el área organizacional, dado que en ambos entornos ofrece un importante potencial de evaluación y optimización del talento humano. En este sentido el instrumento de evaluación de estas fue construido primariamente a partir de las solicitudes expresas realizadas por la organización académica en cuestión, además de lo anterior información recolectada de grupos focales con estudiantes de instituciones medias de la ciudad.

La institución universitaria objeto de estudio es una Institución de Educación Superior que propende por la formación integral virtual de capital humano de alto nivel para contribuir al progreso del país a través de la generación de experiencias resultado de las acciones de iniciativas desde las Escuelas y programas académicos mediante la movilidad y el relacionamiento de estudiantes, profesores e investigadores con comunidades académicas identificadas como pares internacionales, contribuyendo al fortalecimiento académico, reconocimiento y visibilidad institucional.

Una vez identificada la naturaleza de la organización es crucial profundizar acerca de los elementos que constituyen el perfil de ingreso y egreso a la misma independiente del área de estudio o saber, pues en ella, la integración del proceso de enseñanza y aprendizaje está ligado de manera sistémica e interdisciplinar al relacionamiento de la institución con los sectores productivos e industriales mediante la participación en la co-gestión creativa e innovadora de alternativas prácticas y propuestas de valor, para el fomento de la sostenibilidad, la eficiencia y la eficacia de los procesos productivos de la sociedad.

Es importante destacar que en virtud de complementar un perfil académico y profesional idóneo e integral, el sujeto a lo largo de su proceso formativo debe potencializar cierto tipo de aprendizajes que redunden en la generación de una propuesta de valor, la UNESCO (2021), las llama competencias fundamentales y establece que una sociedad en constante movimiento, impulsada por el desarrollo tecnológico, sensible ante el conocimiento investigativo y la inte-

racción comunicacional, necesita sujetos capaces de analizar, interpretar, medir, relacionar, anticipar, gestionar situaciones críticas, construir juicios, tomar decisiones, crear y transmitir dentro de este cúmulo de conocimientos y habilidades se encuentran las habilidades tecnológicas o digitales, pues, formar en habilidades digitales fundamentales ayuda a desarrollar la creatividad y la capacidad de análisis, la cual redundará en el potencial para comprender cómo funciona el mundo virtual y desarrollar así estrategias funcionales y adaptables (UNESCO, 2021).

Habilidades blandas y contexto actual

En sintonía con el desarrollo de habilidades blandas, existe una competencia importante para el desarrollo de estrategias de afrontamiento, y es la flexibilidad cognitiva, entendida como un elemento neurofisiológico que se relaciona estrechamente con el potencial del sujeto para autorregular su propio pensamiento. Se observa a través del establecimiento de un razonamiento fluido y la solución eficaz, eficiente y flexible de problemas (García, 2020). Esta se encuentra directamente ligada con el pensamiento crítico que a su vez se pueden definir como la integración de procesos mentales que permiten recopilar, analizar e interpretar información para proponer estrategias claras basadas en los contextos propios (Mackay et al., 2018).

Continuando con la revisión de las habilidades blandas más importantes del entorno actual, se puede resaltar la importancia del Multitasking o multitarea, que no es más que la realización de distintas tareas, en diversas modalidades, ya sea de forma procedimental y lógica, simultáneamente, obteniendo resultados funcionales y favorables, comprometidos con la calidad del trabajo y optimizando el tiempo (Castro, 2015). Este concepto se aplica de forma práctica al desarrollo del potencial personal para atender efectivamente varios roles, aspecto que es determinante desarrollar en la actualidad, especialmente cuando de adquirir ventaja competitiva se trata. Otro de los elementos fundamentales para adaptarse a un entorno altamente disruptivo y cambiante es la apropiación de la tecnología como elemento de interacción e interconexión a todo nivel, en este sentido la podríamos definir un como conjunto de recursos usados por los individuos de forma eficaz para una actividad plenamente identificada (Rammert, 2001). Pero la tecnología también lleva a la implementación de acciones para favorecer la optimización y efectividad de procesos, utilizando medios y las máquinas; en este sentido, incluye el conjunto material y no-material de hechos técnicos y se encuentra directamente relacionada con los requerimientos y las expectativas previstas por un sujeto o sector determinado. De este modo, son cruciales en la industria digital, en donde la tecnología ha logrado revolucionar la industria, sino también en la forma de interactuar de las organizaciones y de dar solución a los nuevos desafíos del contexto (Antequera et al., 2022).

La creatividad es un proceso activo que referencia a la habilidad y forma de pensamiento de una persona; por otro lado, la innovación, permite integrar nuevos conceptos, formular y generar nuevas ideas de tal modo que optimicen los procesos, productos o servicios (Díaz, 2019). Es posible pensar que la creatividad e innovación pueden llegar a ser carentes de relevancia al momento de incorporar un colaborador a una organización o así mismo en los que ya se encuentran vinculados, sin embargo, estas habilidades sociales son determinantes para el cum-

plimiento de indicadores, pues representa sin duda el potencial para realizar planteamientos estratégicos actualizados e impactantes en el entorno actual.

Es evidente que para desarrollar actividades y alcanzar objetivos organizacionales es determinante trascender a la individualidad y contar con la participación de otros colaboradores, para dar cumplimiento a esta consigna se requiere implementar el trabajo en equipo efectivo, El trabajo en equipo se entiende como la acción, participación y colaboración entre un grupo de personas en donde cada individuo es una pieza fundamental para la realización de la tarea o meta en común,, debido a esto algunos autores lo relacionan dentro de estudios de los tipos de competencias más utilizadas (Santamaría et al., 2022), fomentar el trabajo en equipo dentro de la organización reduce la rigidez jerárquica y promueve un personal más receptivo a las necesidades de los demás, también, impulsa la responsabilidad individual en el cumplimiento de las tareas, fortalece los lazos de amistad y mejora las relaciones interpersonales (Díaz, 2019).

El concepto de integridad, proveniente del latín *integritas* (totalidad), se refiere a la coherencia entre las creencias, decisiones y acciones de una persona, así como a su firme adhesión a los valores y principios fundamentales. En este sentido, describir a alguien como una persona íntegra implica que su comportamiento no es susceptible a la corrupción, debido a la solidez y congruencia interna de sus principios y valores (Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito, 2019). En este sentido, la integridad vista como la habilidad para identificar estrategias de autogestión emocional es determinante para ser considerada en el pull de habilidades blandas deseables en los profesionales actuales, pues busca llevar al ser humano hacia el fortalecimiento de sus principios y valores como base en el proceso de toma de decisiones correctamente morales y orientadas éticamente.

Una competencia muy ligada al concepto de integridad es la empatía, que puede ser definida como la actitud que tiene una persona para reconocer las emociones en los demás, es decir, es la capacidad de comprender los sentimientos de los otros y poder leer sus mensajes no verbales (Goleman, 1995), en este sentido se hace crucial para desarrollar una caja de herramientas de habilidades blandas altamente funcional, pues tal como lo expresa Goleman (1998) la empatía surge una especie de imitación física de aflicción del otro, que evoca entonces los mismos sentimientos en uno mismo, de este modo se puede evidenciar entonces que el hecho de comprender los pensamientos, sentimientos y acciones de las demás personas puede ayudar a establecer pautas de comunicación funcionales y válidas para el entorno, así como también brindar apoyo basado en la alineación de soluciones prácticas a desafíos del entorno.

El emprendimiento, por otra parte se considera muy importante como factor determinante para la adquisición de autonomía e independencia, por esta razón es tomado por el presente estudio como habilidad blanda, en este sentido, el emprendimiento hace mención a aquella persona que tiene la capacidad y destreza de hacer un esfuerzo adicional para alcanzar un objetivo definido, se puede expresar también que es una persona que está lista para tomar decisiones o iniciar algún negocio (Rodríguez, 2010).

Uno de los elementos que se hace importante al momento de ingresar a una institución de

educación superior, o incluso a desempeñarse en un cargo a nivel organizacional es entender las razones y motivaciones por las cuales esta decisión es relevante, pues de esta formulación depende en gran medida la motivación con la cual se afronta este reto. Es así como el proyecto de vida adquiere fuerza en el desarrollo de habilidades blandas, pues en la medida en que un sujeto logre conectar con una visión inspiradora de vida aumentará la posibilidad de desarrollar planes y proyectos orientados por una noción de propósito altamente motivante que redunde en la movilización de la voluntad hacia el logro de los objetivos trazados.

El espíritu investigativo y la necesidad de conocer cada vez más el origen de los fenómenos que enfrenta el ser humano es cada día más interesante y frecuente en los sujetos. Por esta razón, en el desarrollo de habilidades blandas es importante incluir la capacidad de identificar una situación que amerita ser ampliamente investigada y a partir de ella dar rienda suelta a la curiosidad y el interés por conocer sus pormenores, describiendo de manera coherente la realidad que lo rodea.

Metodología

El enfoque de investigación que se adoptó en el presente estudio es cuantitativo, dado que se pondera el acopio de información para establecer procesos de medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de interacción y argumentarlos teóricamente (Hernández et al., 2014). En concordancia con lo anterior, el presente artículo tiene como objetivo diseñar un instrumento que permita caracterizar de forma temprana las habilidades blandas como herramienta de gestión académica y organizacional, para generar un instrumento que logra establecer una línea base de dichas competencias y a partir de estas generar estrategias de intervención y perfeccionamiento de las mismas a fin de fortalecerlas y orientarlas al desarrollo de un perfil ocupacional más funcional y efectivo de los sujetos.

Para la realización del presente estudio se implementaron diferentes técnicas de recolección de información, entre ellas grupos focales con el equipo directivo y líderes académicos para identificar los requerimientos de la institución de educación superior de referencia, así mismo se aplicó esta misma técnica con instituciones de educación media para conocer las expectativas de los estudiantes aspirantes al ingreso, frente a la calidad de la educación, especialmente en el componente de habilidades blandas y revisión bibliográfica para identificar las tendencias actuales del entorno frente a la importancia del desarrollo de habilidades blandas en el entorno académico y organizacional. Una vez finalizado el instrumento fue sometido a prueba con la primera cohorte de aspirantes a la institución de referencia, quienes fueron seleccionados intencionalmente dado que cumplían con el requisito de ser estudiantes de primer ingreso, lo cual solventaba la necesidad de aplicar una prueba piloto a una población pertinente, quienes, dicho sea de paso, validaron a aplicabilidad y funcionalidad práctica del instrumento.

La prueba fue aplicada de forma presencial en un laboratorio de cómputo, en condiciones ambientales estandarizadas para todos los sujetos, con los recursos necesarios para su desa-

rollo. Una vez obtenidos los resultados, el equipo académico de la institución conformó una comisión evaluadora, juntos analizaron lo establecido por el instrumento y sumado a otros elementos tales como los resultados de las pruebas saber, cuyo aporte es crucial en el conocimiento de la evaluación de sus competencias genéricas realizada en el ciclo académico anterior (educación media), y la entrevista semiestructurada realizada a los aspirantes, para conocer aspectos motivacionales y vocacionales propios del proyecto de vida; identificaron a los diferentes candidatos para ser admitidos por la misma.

Resultados

La presentación de los resultados del presente informe estará enmarcada en el diseño del instrumento de caracterización, pues el objetivo central de los investigadores es propender por una herramienta funcional que permita caracterizar las habilidades blandas aplicable tanto en entornos académicos como en entornos organizacionales. Para responder a este objetivo se estableció la planeación estratégica abordando las siguientes actividades: a) identificación y definición de competencias, b) diseño de reactivos del instrumento, c) diseño de Juicios de valor y perfilación por competencia, d) diseño del perfil de resultados.

Identificación y definición de competencias

En esta fase se busca definir un grupo de competencias, que fueron identificadas desde la realidad misma de la organización enfocando su aplicabilidad al modelo pedagógico de la institución. Dichas competencias fueron definidas conceptualmente en el marco teórico y son tecnología, creatividad e innovación, flexibilidad, pensamiento crítico, multitasking, integridad, emprendimiento, trabajo en equipo eficaz, empatía, visión inspiradora y capacidad de pensamiento sistémico e investigativo.

En la siguiente parte del documento, se observa a título de ejemplo una de las competencias identificadas y la definición aplicable a la organización.

Tecnología: Competencia orientada al conocimiento e interacción efectiva con sistemas, plataformas y aplicaciones basadas en el uso de la tecnología, con el objetivo de solucionar de manera práctica problemas cotidianos, de tal manera que se pueda obtener apoyo en la toma de decisiones convencionales y no convencionales. Esta competencia se centra en la forma de lograr que los sistemas de información, plataformas interactivas, redes sociales y demás aplicaciones funcionen de manera eficiente y colaborativa para facilitar la apropiación e interacción con el entorno.

Diseño de reactivos del instrumento

Una vez se logró identificar y definir las competencias, se desarrolló la definición de reactivos para dicho instrumento, estableciendo 4 ítems por cada competencia, cada uno de ellos con tres posibles respuestas. La respuesta “A” indica una valoración por encima del nivel esperado, y se le

asigna una puntuación numérica de 3; La respuesta “B” indica una valoración en el nivel promedio esperado, y se le asigna una puntuación numérica de 2; La respuesta “C” indica una valoración por debajo del nivel promedio esperado, y se le asigna una puntuación numérica de 1. En la siguiente tabla se evidencia la construcción de reactivos indicada como ejemplo aplicado en una de las competencias manejadas en el instrumento (Ver Tabla 1).

Tabla 1.

Diseño De Reactivos Del Instrumento para la caracterización de competencias.

COMPETENCIA	Ítem	Por encima del nivel esperado	En el nivel promedio esperado	Por debajo del nivel esperado
		Respuesta A puntaje numérico 3	Respuesta B puntaje numérico 2	Respuesta C puntaje numérico 1
TECNOLOGÍA	Al encontrarse frente a un problema o desafío en su día a día usted	Busca dar soluciones creativas aplicando tecnología para generar transformación y cambios sostenibles en el tiempo	Busca soluciones tecnológicas ya validadas por otros que solucionen los desafíos en el mediano plazo	Busca apoyarse en información tecnológica para dar una solución rápida y práctica, aunque esto implique procesos manuales
	Frente al cumplimiento de metas académicas o personales usted	Se preocupa por usar la tecnología disponible en el entorno para encontrar rutas innovadoras que le permitan conseguir y/o replantear las metas formuladas	Promueve el uso de nuevas tecnologías para alcanzar las metas actuales	Logra alcanzarlas desde los recursos tecnológicos asignados por la institución académica o por el entorno
	En el momento en que requiere tener más información acerca de algún tema en específico usted	Recurre al uso de la tecnología especializada como fuente de investigación previamente validada y demostrada	Utiliza los recursos web más accesibles para adquirir información general del tema de referencia	Investiga de manera tradicional, desde la consulta en medios físicos, e incluso a partir de referencias de otros
	Al momento de generar contenido interactivo para redes sociales usted	Acude a IA y plataformas interactivas e investigativas especializadas para brindar a su red de apoyo información actualizada y veraz	Adapta información obtenida de blogs y repositorios informativos con contenidos interesantes	frecuenta redes sociales tendencia como fuente primaria para generar mayor volumen de interacciones

Nota: Elaboración propia.

Diseño de juicios de valor y perfilación por competencia

Una vez diseñados los reactivos, se hace importante el diseño de los juicios de valor que establecerán la evaluación de cada competencia, estableciendo la perfilación de la misma según el nivel identificado en el sujeto. Para este fin se establecen tres rangos de valoración específica, determinados por la máxima puntuación posible de cada ítem. Una valoración Por encima del nivel esperado se ubica en una puntuación obtenida entre 10 y 12 puntos, una valoración en el nivel promedio esperado se ubica en una puntuación obtenida entre 7 y 9 puntos y finalmente una valoración por debajo del nivel promedio esperado se obtiene de una puntuación obtenida entre 4 y 6 puntos. Cabe aclarar que los juicios de valor han sido diseñados por cada competencia, por ello varían de una competencia a otra y surgen de los comportamientos observables en el sujeto según su nivel de valoración. En la siguiente parte y a título de ejemplo, se observan los juicios de valor y la perfilación establecida según el nivel identificado para la competencia tecnología.

Tecnología

Por encima del nivel esperado (Puntuación obtenida entre 10 y 12 puntos): Sujeto que de-

muestra entendimiento conceptual y práctico de los componentes tecnológicos, específicamente haciendo uso de habilidades y destrezas en competencias tecnológicas, enfocadas en el perfeccionamiento e innovación de procesos, que facilitan el enfrentamiento de desafíos digitales y el mejoramiento de la respuesta ante los desafíos del entorno

En el nivel promedio esperado (Puntuación obtenida entre 7 y 9 puntos): Sujeto que evidencia habilidades necesarias para mejorar e innovar en procesos y llevar a cabo tareas específicas de manera efectiva.

Por debajo del nivel esperado (Puntuación obtenida entre 4 y 6 puntos): Sujeto que conoce los procesos tecnológicos desde lo básico y tradicional y usa las herramientas dispuestas en el entorno para la solución de problemas.

Diseño del perfil de resultados

Para el diseño del perfil de resultados, se identificó que un gráfico de telaraña definía de mejor manera la presentación de los resultados, teniendo en cuenta que este tipo de diagramas permite observar una serie de datos asociados a varias dimensiones únicas. Para establecer esta perfilación se dispone la siguiente lógica: Para la competencia X se asigna:

Perfilación de competencia (a); cuando la sumatoria de los valores provenientes de las respuestas de los reactivos sea un número mayor o igual que diez y menor o igual que doce.

$$Cx=Pca = [\sum(I1+I2+I3+I4)] \text{ sea } 10 \leq x \leq 12$$

Perfilación de competencia (b); cuando la sumatoria de los valores provenientes de las respuestas de los reactivos sea un número mayor o igual que siete y menor o igual que nueve.

$$Cx=Pcb = [\sum(I1+I2+I3+I4)] \text{ sea } 7 \leq x \leq 9$$

Perfilación de competencia (c); cuando la sumatoria de los valores provenientes de las respuestas de los reactivos sea un número mayor o igual que cuatro y menor o igual que seis.

$$Cx=Pcb = [\sum(I1+I2+I3+I4)] \text{ sea } 4 \leq x \leq 6$$

Una vez establecida la formulación matemática, se define el siguiente modelo de perfilación de competencias (Ver Tabla 2):

Tabla 2.
Sistematización del modelo de perfilación de competencias.

Competencia	Pens. Sistémico e investigativo	Creatividad e innovación	Empatía	Emprendimiento	Flexibilidad	Integridad	Multi-tasking	Pensamiento Crítico	Tecnología	Trabajo en Equipo Eficaz	Visión inspiradora	Promedio general
Puntaje Bruto	7	9	9	8	10	6	7	6	7	10	10	8,1
Evaluado:				Sujeto 1				Programa:		Ingeniería de sistemas		
Documento de Identidad:				Xxxxxxxx				Fecha:		Enero 10 2024		

Nota: Elaboración propia.

Se presenta un gráfico radial con las habilidades blandas trabajadas para mejorar la comprensión de la información, dando una mayor claridad para el lector (Ver Figura 1) (Ver Tabla 3).

Figura 1.
Perfil gráfico de competencias.



Nota: Elaboración propia.

Tabla 3
Sistematización del modelo de perfilación de competencias.

COMPETENCIA	PERFILACIÓN DE COMPETENCIA	NIVEL DE COMPETENCIA
TECNOLOGÍA	Sujeto que evidencia habilidades necesarias para mejorar e innovar en procesos y llevar a cabo tareas específicas de manera efectiva.	En el nivel promedio esperado
CREATIVIDAD E INNOVACIÓN	Sujeto que comprende los procesos de creatividad e innovación desde la aplicación de recursos provistos por el ambiente, especialmente cuando son respaldados y explicados por fuentes válidas	En el nivel promedio esperado
FLEXIBILIDAD	Sujeto que evidencia la capacidad para ajustarse y funcionar efectivamente en entornos diversos, adaptando enfoques a diferentes situaciones y grupos, comprendiendo diversas perspectivas, y fomentando ajustes relevantes en respuesta a las necesidades cambiantes del contexto.	Por encima del nivel esperado
PENSAMIENTO CRÍTICO	Sujeto que evita el diálogo o la discusión cuando se encuentra en desacuerdo y se apeg a opiniones y juicios seguros cuando se enfrenta a puntos de vista diferentes.	Por debajo del nivel esperado
MULTITASKING	Sujeto que evidencia habilidades promedio para realizar dos o más tareas al mismo tiempo.	En el nivel promedio esperado
INTEGRIDAD	Sujeto que evidencia habilidades promedio para tomar decisiones a partir del análisis de situaciones problemáticas y actuando idóneamente.	Por debajo del nivel esperado
EMPRENDIMIENTO	Sujeto que basa su planeación de actividades en directrices definidas por el contexto, se maneja en situaciones controladas especialmente en aquellas en las que no requiere asumir riesgos.	En el nivel promedio esperado
TRABAJO EN EQUIPO EFICAZ	Sujeto Proactivo, reflexivo, enfocado en el logro de objetivos comunes, orientado al desarrollo de estrategias conjuntas para la solución de problemas, basada en el establecimiento de relaciones interpersonales funcionales, con habilidad de empoderamiento y capacidad de escucha.	Por encima del nivel esperado
EMPATÍA	Sujeto comprensivo y autoevaluativo, que comprende la problemática del contexto y mantiene una actitud neutral ante la solución de problemas.	En el nivel promedio esperado

COMPETENCIA	PERFILACIÓN DE COMPETENCIA	NIVEL DE COMPETENCIA
VISIÓN INSPIRADORA	Sujeto que evidencia claridad en su propósito de vida, es altamente perceptivo, identifica claramente la raíz de las dificultades del entorno, investiga y define estrategias innovadoras para dar solución a las mismas, motivando a los demás a trabajar en sintonía con dichos objetivos.	Por encima del nivel esperado
CAPACIDAD DE PENSAMIENTO SISTÉMICO E INVESTIGATIVO	Sujeto que se mantiene alerta ante situaciones que requieren mayor conocimiento y comprensión, con el fin de abordarlas en el momento requerido y con el mínimo de recursos disponibles para hacerlo.	En el nivel promedio esperado

Nota: Elaboración propia.

4. Discusión

El mercado laboral actual se encuentra enmarcado en el desarrollo evolutivo de las competencias como respuesta al proceso de transición y cambio en la concepción del trabajo, por esta razón se hace necesario analizar y validar las competencias y habilidades blandas en los sujetos orientados a incorporarse en entornos académicos y organizacionales, dado que la predominancia de las características de la personalidad definen la integralidad del profesional en el desarrollo de sus funciones, en concordancia con las exigencias con el entorno laboral y el sistema educativo u organizacional.

Identificar aspectos predominantes que formulan la idoneidad en el profesional y /o estudiantes define una ventaja competitiva, y de igual forma aumentó en el desempeño y efectividad de los resultados esperados. Los retos asumidos desde la pos-pandemia han generado un nuevo enfoque del trabajo, del mercado laboral y por ende unas nuevas características del trabajador, que notablemente identificadas con anticipación a la contratación, genera ventaja al proceso de adaptación e integración como eje facilitador al desarrollo de la organización y al sostenimiento del colaborador.

En este sentido, la evidencia presentada en este estudio demuestra que las habilidades blandas son un complemento importante para el perfil profesional, y su desarrollo puede mejorar significativamente las oportunidades laborales y el crecimiento profesional de los individuos. Sin embargo, existe una división de opiniones respecto a la existencia de estrategias institucionales que promuevan el desarrollo de estas habilidades en los estudiantes.

Las habilidades blandas se constituyen como una forma de interactuar con el entorno y a su vez desarrollar habilidades de afrontamiento social que permiten no solo la gestión de procesos organizacionales, sino que también permiten fortalecer elementos psicosociales, tales como el desarrollo de actividades enmarcadas en el equipo de trabajo el ejercicio de una comunicación efectiva, afectiva y funcional. En un contexto globalizado los profesionales que no logran fortalecer y optimizar sus habilidades blandas tienden a desmejorar su desempeño laboral, social y personal pues en la medida en que se logra fortalecer estas habilidades se experimenta un crecimiento y desarrollo integral.

En el marco académico es importante entender que para el desarrollo de un perfil idóneo a nivel profesional es importante triangular las competencias del saber, saber hacer y saber ser, entendiendo las primeras como las capacidades de incorporar aprendizajes significativos, profundidad

en el conocimiento específico y disciplinar. Por otro lado, las competencias del saber hacer determinan el grado de aplicabilidad y experiencia que los sujetos logran desarrollar en la práctica diaria, pero el desarrollo de las competencias del saber ser está marcado por aspectos endógenos que provienen de su personalidad, valores, principios y demás atributos inherentes al desarrollo del ser propiamente dicho.

Es precisamente en este campo en donde las habilidades sociales o habilidades blandas se vuelven elementos distintivos en el desarrollo de un perfil profesional integral idóneo competitivo pues desde el fortalecimiento de habilidades blandas se puede dar un factor diferencial importante en el ejercicio mismo de la profesión.

La inteligencia emocional, el desarrollo de una personalidad adaptable al entorno, los hábitos de vida saludables y funcionales y el ejercicio de un propósito altamente motivante, son elementos que nutren de alguna manera el desarrollo de las habilidades blandas y en la medida en que dichas habilidades logran adquirir madurez en el desarrollo del ser humano se convierten en herramientas fundamentales para el afrontamiento de la vida laboral familiar social y personal.

Otro aspecto importante a tener en cuenta para el desarrollo y optimización de las habilidades blandas en el ser humano es su abordaje desde un proceso introspectivo a través del cual el sujeto logra identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora que permitan entender cuáles deben ser las estrategias de afrontamiento social requeridas por el entorno circundante con el objetivo de generar procesos conscientes a partir de dicha autoevaluación.

Habilidades como el multitasking, el emprendimiento, el trabajo en equipo, el pensamiento crítico, la creatividad e innovación y otras tantas que parten del desarrollo de una estructura social sólida, definitivamente son determinantes a la hora de generar, entregar y captar valor desde el rol laboral o académico, pues permiten evidenciar una ventaja a la hora de gestionar conflictos y establecer solución de problemas de manera práctica y efectiva. En contraste con esto, habilidades como la empatía, la integridad, la flexibilidad, la visión inspiradora y otros elementos propios del ser, logran favorecer el desarrollo emocional del sujeto y por ende facilitan el establecimiento de entornos funcionales y gratificantes, la promoción de un clima organizacional idóneo, la vivencia de relaciones interpersonales saludables e individuos altamente satisfechos con su ocupación habitual.

5. Conclusiones

El desarrollo de habilidades blandas se erige como un elemento esencial para la formación integral de profesionales en un entorno laboral caracterizado por su constante evolución. La capacidad de adaptación y la comunicación efectiva se han consolidado como requisitos imprescindibles para el éxito, especialmente en el contexto pos-pandemia. La identificación y el cultivo de competencias interpersonales no solo otorgan una ventaja competitiva a los individuos, sino que también mejoran el desempeño general y contribuyen significativamente al logro de los objetivos organizacionales.

Es imperativo que la educación formal aborde de manera holística las competencias del saber, saber

hacer y saber ser, preparando a los estudiantes para enfrentar los desafíos contemporáneos del mercado laboral. En este sentido, la inteligencia emocional y la adaptabilidad son cruciales para gestionar tanto los procesos organizativos como el bienestar personal. La promoción de un proceso introspectivo y de autoevaluación permitirá a los individuos identificar sus fortalezas y áreas de mejora, facilitando así su desarrollo personal y profesional.

Dada la importancia de las habilidades sociales en el entorno organizacional y académico es determinante definir de qué manera puede el ser humano desarrollar de forma autónoma optimizaciones en este campo y así generar autogestión de esta caja de herramientas tan importantes. Teniendo en cuenta lo anterior, la apertura social con la que el individuo establece su proceso de interacción es muy importante a la hora de evaluar el entorno que tenga el ser humano, sin embargo puede inferirse que este aspecto requiere ser mejor ponderado en la actualidad, pues en la medida en que este proceso de evaluación y reconocimiento del contexto sea desarrollado a través del relacionamiento con diferentes comunidades de interés en las cuales se pueda expresar, argumentar, reflexionar, conocer y empatizar, se aumenta la probabilidad de generar el fortalecimiento de las habilidades blandas enmarcadas en las necesidades propias del entorno.

Referencias

- Antequera Amaris, R. R., Ramírez Molina, R.I., Santamaria Ruiz, M.J., y Lay Rabyb, N.D. (2022). Generic and technical skills of human talent supported by ICT: systematization, scope, and reflections. *Procedia Computer Science*, 210, 378-382. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050922016258>
- Cabrero, B. G. (2018). Las habilidades socioemocionales, no cognitivas o “blandas”: aproximaciones a su evaluación. *Revista Digital Universitaria*, 19(6). <http://doi.org/10.22201/codeic.16076079e.2018.v19n6.a5>
- Castro, A. (2015). *Comportamiento multitarea e implicaciones neurocognitivas*. *neuropsicologíauc*. <https://www.neuropsicologiauc.com.ve/seminarios/Comportamiento%20multitarea.pdf>
- Chiavenatto, I. (2000). *Administración de Recursos humanos*. (5ta. Ed.). McGraw-Hill.
- Díaz Olmos, M. & (2019). Habilidades blandas que revolucionan el sector tecnológico. *Revista de Tecnología*. 18 (2). 65-79. <https://revistas.unbosque.edu.co/index.php/RevTec/article/view/4089/3352>
- García, M. d. (2020). *Flexibilidad Cognitiva*. Down Madrid.
- Goleman, D. (1995). *La inteligencia emocional*. Vergara Editorial.
- Goleman, D. (1998). *Emotional Intelligence*. Bantam books.
- Gómez-Gamero, M. E. (2019). Las habilidades blandas son competencias para el nuevo milenio. *DI-VULGARE Boletín Científico De La Escuela Superior De Actopan*, 6(11). <https://doi.org/10.29057/esa.v6i11.3760>
- González-Molina, M., Enciso-Galindo, B., Arciniegas-Hurtado, L., Tovar-Arévalo, P., Bonza-Foreiro, P. & Arévalo-Peña, L. (2020). Importancia de las habilidades blandas para la empleabilidad y sostenibilidad del personal en las organizaciones. *Encuentros Con Semilleros*, 2(2). <https://doi.org/10.15765/esv2i2.2646>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill/Interamericana Editores.
- ICFES. (2016). *Guía de orientación en competencias, Modulo Competencias ciudadanas*. Ministerio de Educación Nacional. <https://www.icfes.gov.co/wp-content/uploads/2024/09/marco-de-referencia-competencias-ciudadanas-saber-359.pdf>
- Joshi, M. (2017). *Soft Skills*. BookBoon.
- Mackay Castro, R., Franco Cortazar, D. E., & Villacis Pérez, P. W. (2018). The critical thinking applied to research. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 336-342. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100336&lng=es&tlng=en
- Moreno Murcia, L. M., Silva Garcia, M. B., Hidrobo Baca, C. C., Rincón Téllez, D. C., Fuentes Rojas, G. Y., & Quintero Pulgar, Y. A. (2021). *Formación en habilidades blandas en instituciones de educación superior: reflexiones educativas, sociales y políticas*. UniMinuto.
- Murillo, J. T. (2019). *Línea de tiempo y antecedentes: Habilidades Blandas y Felicidad*. <https://www.studocu.com/co/document/universidad-simon-bolivar-colombia/psicologia-general/linea-del-tiempo-y-antecedentes-habiliddes-blandas-y-felicidad/9360058>
- Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito [UNODC]. (2019). *Integridad y ética*. https://www.unodc.org/documents/e4j/IntegrityEthics/MODULE_1_-_Introduction_and_Conceptual_Framework_-_Spanish.pdf

- Ortega Goodspeed, T. O. (2016, 2 mayo). *Desenredando la conversación sobre habilidades blandas*.
- Ramírez Molina, R. I., Santamaria Ruiz, M. J., Cano Pacheco, D. A., Polo Ibáñez, N. y Molina Molina, C. C. (2021). Aproximaciones a la Gestión de competencias del talento humano: una revisión teórica. *Opción*, 37(96): 244-259. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/opcion/article/view/37749/41505>
- Ramírez Molina, R., Antequera Amaris, R. R., y Santamaria Ruiz, M. J. (2023). *Fortalecimiento de competencias del talento humano apoyadas en las TIC que atiendan las problemáticas derivadas por la emergencia económica, social y ambiental del COVID-19 en las tiendas de barrio de la ciudad de Barranquilla*. Editorial CIMTED. https://dlwqtxts1xzle7.cloudfront.net/104526656/Libro_en_post_print_Fortalecimiento_de_competencias_en_el_talento_humano-libre.pdf?1690319194=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DFortalecimiento_de_competencias_del_tale.pdf&Expires=1727199570&Signature=SGWor2m8RT4yTBlNm3jC1zDgi9szO7qVv3eCMI-IR-KLAWfVR8NE3pB1pzq3wH7S-NW407p7aXxyJrvhzyoL-HT17tJaO-0Bj8o-BxjCgFAf0AFInssdDDJ4xM9x7-BZVR9xwb-y9vVS1syUWmAbe4IYhfWJwCUidM1LMdo-hEjDRpfDyi5KXj95Vo8Qh8iOntpn1TKMqrbEz6W-h8o67XeCDtNolr12Fml8lidyFre6Q6R-mu4R84jwwEASpJnYgAJwTgJK6ahYoTG6FgDj-Dj9CtcCmN3sSvt258I6AGLUE6TD-5jiJlln6ldBsbz-OB0-vLvXGpDaY9BKsfR-f6l-49Qtbg__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSL-RBV4ZA
- Rammert, W. (2001). La tecnología, sus formas y las diferencias de los medios. *Hacia una teoría social pragmática de la tecnificación*. Scripta Nova, Enero, 15.
- Rodríguez Ramírez, A. (2010). Nuevas perspectivas para entender el emprendimiento empresarial / New perspectives for understanding business entrepreneurship. *Revista científica Pensamiento Y Gestión*, (26). <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/864>
- Sánchez, M. y García, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Universidad Tecnológica de Pereira. *Scientia Et Technca*. 22 (2), 161-166
- Santamaria Ruiz, M. J., Ramírez Molina, R. I., Antequera Amaris, R. R. y Lay Raby, N. D. (2022). Types of competencies of human talent supported by ICT: Definitions, elements, and contributions. *Procedia Computer Science*, 210, 368-372. <https://hdl.handle.net/11323/9644>
- Santamaria-Ruiz, M., Ortíz-Morales, M., Benavides-Morón, E., Vargas-Suarez, E., & Troncoso-Palacio, A. (2023). An analysis of management by competencies in grocery retail distributors. *Procedia Computer Science*, 224, 431-436. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2023.09.060>
- Torres-Flórez, D., & Pachón-Pérez, Y. (2021). Las competencias digitales en los profesores universitarios de las ciencias económico administrativas. *Pensamiento Americano*, 14(28), 77-93. <https://doi.org/10.21803/penamer.14.28.447>
- UNESCO. (2021). *Competencias y habilidades digitales*. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000380113>
- Zambrano-Chamba, M., Vallejo-Piza, G., & Tafur-Méndez, F. (2023). Investigación: habilidades blandas como complemento para la formación profesional de los estudiantes. *593 Digital Publisher CEIT*, 8(3), 257-267. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3.1627>