

Las Competencias Blandas En Las Organizaciones

Autores:

Jesus Enrique Melo Pabola

Jessica Liseth Plata Nuñez

Universidad Popular Del Cesar

Facultad De Derecho, Ciencias Políticas Y Sociales

Programa De Psicología

Valledupar-Cesar

2022

Las Competencias Blandas En Las Organizaciones

Autores:

Jesus Enrique Melo Pabola

Jessica Liseth Plata Nuñez

Directora de trabajo de grado:

Universidad Popular Del Cesar

Facultad De Derecho, Ciencias Políticas Y Sociales

Programa De Psicología

Valledupar-Cesar

2022

Tabla de contenido

| | |
|--|----|
| Introducción..... | 4 |
| Desarrollo | 9 |
| Antecedentes | 9 |
| Desarrollo temático..... | 19 |
| Teorías sobre las competencias blandas | 19 |
| Teoría de la mente | 20 |
| Teoría de la inteligencia exitosa de Sternberg | 21 |
| Teoría de inteligencia emocional de Goleman..... | 22 |
| Aprendizaje basado en problemas..... | 23 |
| Teoría de la interdependencia social de Johnson y Johnson | 24 |
| Teoría de las relaciones humanas de Chiavenato..... | 25 |
| Competencias blandas..... | 26 |
| Tipos de competencias blandas..... | 27 |
| Importancia de las competencias blandas en las organizaciones..... | 34 |
| Conclusiones..... | 37 |
| Referencias bibliográficas | 40 |

Introducción

Las personas al ser seres sociables por naturaleza se ven en la necesidad de tener interacción con los demás individuos que lo rodean, desde la etapa de la infancia en las instituciones educativas hasta en las organizaciones en el contexto laboral. Si bien las empresas tienen como fin las prestaciones de servicios o producción de bienes, el capital humano es la fracción principal para su funcionamiento, es por ello que se observa la construcción de relaciones interpersonales para formar equipos o áreas de trabajo, lograr el cumplimiento de actividades y demás.

En ese orden de ideas todos los procesos administrativos que se llevan a cabo en las organizaciones necesitan del recurso humano para su óptimo funcionamiento puesto que desde allí es que surgen la planificación, organización, control, dirección para el crecimiento de estas, además la división por áreas de trabajo permite un manejo más adecuado e integral. Dicho capital humano debe contar con una serie de características y competencias para un adecuado desempeño.

Dichas características pueden ser aquellas competencias técnicas o como se le llaman en algunas ocasiones habilidades duras que se encuentran relacionadas al conocimiento específico sobre un tema y se encuentran relacionadas con el estudio técnico o profesional de cierta actividad, estas son las que permiten que el empleado realice sus actividades a cabalidad. Por otra parte, el ser humano desde su infancia desarrolla ciertos rasgos interpersonales a los que se les denomina habilidades o competencias blandas que se hacen presente no solo en la vida social del individuo si no que se ha convertido en un tema interesante en el contexto laboral.

Con el transcurrir de los años, las organizaciones han dado gran importancia a las competencias blandas de los empleados, pues desde allí se reflejan los rasgos de

personalidad, relacionamiento, comunicación, habilidades interpersonales que llevan a un adecuado clima laboral y el entorno laboral sea mas sencillo de manejar para los superiores; cabe agregar que las competencias blandas no solo hace referencia a aspectos emocionales si no que abarca atributos como creatividad, adaptación al cambio, cooperación, flexibilidad, motivación, capacidad de resolver conflictos, entre otras más.

Las habilidades o competencias blandas en las organizaciones son de gran importancia como señala Succi et al. (2019) Debido a que por medio de estas es posible manejar los diferentes conflictos a los que los empleados deben enfrentarse a diario, permitiendo además mejor productividad. Cabe agregar que estas no solo influyen en el contexto laboral, pues en el desenvolvimiento personal son necesarias para una adecuada interacción con el entorno.

En relación a lo anterior, en la actualidad las organizaciones al realizar procesos de selección se centran no solo en aquellas capacidades o competencias técnicas, sino, también se requiere personal que cuente con ciertas habilidades blandas ya desarrolladas previamente, con el fin que la empresa solo cumpla un papel de entrenador o potencializados de dichas competencias por medio de la experiencia laboral que se adquiera. Por lo que se hace necesario su inclusión en todas las esferas de la vida del ser humano y es menester conocer si en Colombia dichas competencias blandas son de importancia en el campo organizacional.

El presente estudio se encuentra enmarcado en la línea de investigación *psicología y las organizaciones* debido a que permite realizar un análisis completo del comportamiento de los empleados en las organizaciones. Ante esto, el centro de investigaciones socio jurídicas señala que por medio de esta línea se busca “Comprender las realidades humanas que se tejen al interior del mundo de las organizaciones y analizar

la relación persona-trabajo, para intervenir en la búsqueda del desarrollo organizacional y del bienestar de los sujetos que participan en esta” (CEDISJ, 2019).

En este orden de ideas, es posible inferir que, a través de los años las organizaciones han centrado su vista en generar esfuerzos humanos y técnicos en el cumplimiento de sus objetivos con el fin de obtener ganancias y sus empresas sean rentables, por lo que contratan capital humano capacitado para el logro de funciones específicas. Sin embargo, diversos estudios han dado cuenta que existen otros aspectos que influyen en el adecuado desempeño del empleado; como es un buen clima laboral, motivación y comunicación y otros aspectos que componen las competencias blandas.

Este estudio servirá para brindar una orientación teórica sobre los estudios realizados al respecto ya sea a nivel internacional y nacional, además servirá como derrotero a nivel conceptual sobre las categorías de estudio desde la psicología. Teniendo en cuenta que las competencias blandas son parte de las aptitudes desarrolladas por el individuo que se pueden considerar como aquellas habilidades o fortalezas que permiten una adecuada interacción y desempeño de las actividades diarias.

En este sentido, cobra relevancia pues por medio de este es posible construir acciones que permitan el adecuado desempeño de funciones del capital humano en las organizaciones, pues al tener las categorías de estudio se facilita el proceso de diagnóstico de las condiciones laborales y las habilidades con las que estos cuentan. De igual forma, servirá de ayuda a los demás estudios que se realicen al respecto no solo en el ámbito de la psicología si no también desde la administración.

Ahora bien, desde el punto de vista práctico, esta revisión bibliográfica servirá a los estudiantes del programa de psicología y a cualquier organización que centre su mirada en estudiar y potenciar las competencias blandas del capital humano que tiene bajo su mando.

Cabe aclarar que si bien, no se busca crear una nueva teoría o comprobar hipótesis por medio del presente estudio, si se busca estudiar la categoría de las competencias blandas identificando los diversos tipos de competencias que existen actualmente y así realizar un análisis sobre su importancia en el ámbito organizacional, brindando una perspectiva reflexiva sobre el fenómeno estudiado.

A partir de lo planteado surge el siguiente interrogante al que se le busca dar respuesta a lo largo de esta monografía; y es: ¿Cómo se definen las competencias blandas en las organizaciones? Por lo que se tiene como objetivo principal estudiar las competencias blandas en las organizaciones lo cual es posible con una conceptualización teórica amplia de la temática, por una parte, se busca identificar los tipos de competencias blandas más utilizadas, además describir su importancia en el ámbito organizacional. Para lograr los objetivos en mención se optó por realizar una amplia revisión documental para detallar teóricamente la temática de la presente monografía.

Este tipo de metodología es utilizado comúnmente en los estudios monográficos pues permite estudiar o analizar un fenómeno o categoría de análisis desde la comprensión, crítica y comparación de diferentes fuentes de información sean primarias o secundarias. Al respecto, Tamayo & Tamayo (2000) manifiestan que este tipo de investigación se desarrolla en base a “revisión de documentos, manuales, revistas, periódicos, actas, conclusiones y/o cualquier tipo de publicación considerado como fuente de información” (p. 130).

Cabe agregar, que se utilizó el método interpretativo -hermenéutico pues por medio de este fue posible comprender de manera adecuada la información de las categorías de análisis. Como lo define Romero (2015) este tipo de método tiene como premisa principal que la interpretación que permite la comprensión adecuada de los documentos desde una

mirada bibliográfica “Interpretar textos desde el enfoque sociológico, pedagógico, psicológico, biológico, epistemológico puede aclarar la terminología y los aportes científico-académicos de los tratados” (p. 7).

Desarrollo

Antecedentes

En este apartado se hace mención de los estudios realizados anteriormente sobre la temática desarrollada en esta monografía. En los contextos internacional, nacional y local. En este sentido, desde el ámbito internacional se encontró el estudio realizado por Paredes (2020) titulada las competencias blandas en los gerentes de proyecto de las organizaciones. El objetivo de esta investigación fue determinar las competencias blandas como fundamento para el éxito en la gestión de proyectos en la gerencia de las organizaciones. El estudio fue cualitativo por medio de revisión bibliográfica de los diferentes enfoques que existen sobre las temáticas de competencias técnicas y blandas y la gestión adecuada de proyectos.

Dentro de sus hallazgos que encontró que la bibliografía existente sobre las competencias blandas necesarias para que los proyectos sean exitosos se basa en una buena comunicación, liderazgo, trabajo en equipo, flexibilidad y capacidad de resolver conflictos. Dicho estudio guarda relación con la presente monografía en cuanto a la metodología utilizada y la temática a abordar lo que permite tener una visión más amplia de los enfoques teóricos existentes.

De igual forma Vera (2021) realizó un estudio titulado “Competencias blandas para la fuerza laboral del siglo XXI” cuyo propósito principal fue identificar las diez competencias blandas más importantes para el buen desempeño en el mercado laboral chileno. El estudio fue cuantitativo con la participación de 45 empleados de medianas y grandes empresas. Quienes respondieron un cuestionario autoadministrado de escala Likert.

Dentro de sus hallazgos se encontró que las empresas les dan un valor significativo a competencias tales como la comunicación, el pensamiento crítico, el trabajo en equipo y la creatividad. De igual manera el autor recomienda que estas competencias orientan en la adquisición de capital humano que cuente con dichos atributos para un desempeño transversal.

Pintos (2021) realizó una investigación titulada “Habilidades personales en el ámbito de las organizaciones” que tuvo como objetivo principal analizar la brecha que existe entre las competencias que desarrolla el estudiante en la universidad y las demandas del mundo empresarial privado. El estudio fue cuantitativo de carácter exploratorio, inicialmente se realizó una revisión bibliográfica sobre las variables a estudiar y luego se aplicó una encuesta a 82 estudiantes universitarios para identificar la percepción que tienen sobre la adquisición de competencias blandas en su proceso de formación y detectar si existen falencias.

Dentro de sus hallazgos se encontró que existe un alto nivel de falencias en habilidades como el liderazgo, el manejo de las emociones y el pensamiento crítico. Además, se observa que el desarrollo de las competencias blandas es fundamental para un proceso de formación adecuado para el individuo porque le abre la puerta a la competitividad de la mano al uso integral de los valores.

Franco (2021) realiza un artículo resultado de investigación titulado “Las competencias blandas en la sociedad del siglo XXI” que tuvo como objetivo principal conocer las competencias blandas tras la pandemia del covid-19. Se dio bajo un enfoque mixto con la técnica de estudio de caso y revisión documental se utilizaron como instrumentos la entrevista y la aplicación de cuestionarios a la muestra de 45 personas.

Dentro de los principales hallazgos el autor pudo determinar que las competencias blandas son transversales en la vida cotidiana y que tras una pandemia salen a flote todas aquellas habilidades para el cuidado mutuo, la reciprocidad, el trabajo en equipo, el trabajo bajo presión, teniendo en cuenta que las emociones son el pilar de dichas competencias y que llevan a una temática que es importante estudiar que es la resiliencia.

González et al. (2021) llevan a cabo un estudio sobre “la importancia de las habilidades blandas para la empleabilidad y sostenibilidad del personal en las organizaciones” que tuvo como objetivo principal identificar su importancia y el aprovechamiento de dichas competencias blandas en el ámbito laboral. El estudio fue cualitativo basado en la revisión bibliográfica de la variable a estudiar.

Dentro de las principales conclusiones los autores pudieron determinar que las competencias blandas son una herramienta vital para el desarrollo personal y laboral de los empleados y estas se adaptan a las necesidades que tenga la organización. Además, señalan que es necesario que se de un proceso de aprendizaje continuo para el adecuado desarrollo y fortalecimiento de las competencias blandas en los empleados de las organizaciones.

Gonet (2021) llevo a cabo un estudio titulado “Gestión del Pensamiento Digital y Habilidades Blandas en Organizaciones de Buenos Aires” que tuvo como objetivo principal Conocer el estado de situación sobre la implementación y gestión del Pensamiento Digital y las Habilidades blandas como competencias claves del Futuro del Trabajo en Organizaciones Públicas y Privadas. Fue un estudio cualitativo de tipo transversal. Participaron 4 empresas de carácter publico y privado a cuyos empleados se les realizo una entrevista no estructurada con el fin de obtener información sobre sus experiencias al respecto.

Dentro de los principales resultados se encontró que en las empresas se le da una importancia parcial al uso de habilidades digitales y a las competencias blandas no se le da ningún tipo de relevancia. Por lo que el estudio propone que las empresas deben tomar acciones para potenciar estas habilidades en la cotidianidad. Este estudio sirve a la presente monografía porque permite hacer una reflexión ante el no uso de las competencias blandas en las organizaciones a pesar de que se encuentran intrínsecas al ser humano.

Mientras que, Guerrero (2019) desarrolló una investigación titulada “Programa de desarrollo de competencias blandas para la mejora del clima laboral en la empresa Chemoto S.A.C” que tuvo como objetivo principal determinar los efectos del programa de desarrollo de competencias blandas en la mejora del clima laboral. El estudio fue cuantitativo de tipo explicativo, transversal. En una muestra de 54 empleados de la empresa a quienes se les aplicó una encuesta de clima laboral con pre-test y pos-test.

Dentro de los resultados se encontró que 46% de los empleados de la empresa consideran que el programa de competencias blandas ha mejorado el clima organizacional. Sin embargo, aun existen ciertas debilidades en las habilidades sociales, de solución de conflictos, liderazgo y trabajo en equipo por lo que se hace necesario intensificar las acciones del programa sobre estas competencias para que la organización cumpla con sus objetivos de forma eficaz.

Huaman & Quispe (2019) llevaron a cabo una investigación titulada “Nivel de competencias blandas en egresados de Psicología de la ciudad de Arequipa”. Cuyo objetivo fue determinar el nivel de competencias blandas en egresados objetos de estudio. Se dio bajo una metodología cuantitativa descriptiva de alcance comparativo con un corte transversal en una muestra no probabilista de 256 egresados del programa de Psicología a

quienes se les aplico el cuestionario de evaluación de competencias “Cádiz” propuesto por (Sánchez & Guillén, 2006).

Dentro de los principales resultados se encontró que existe un nivel medio en la practica de competencias blandas en la muestra, mientras que un nivel alto en competencias personales relacionadas a las emociones, el logro y empatía. El autor concluye que poner en práctica las competencias blandas determinan significativamente el adecuado desempeño laboral.

Ramos (2019) llevo a cabo una investigación para obtener el titulo de magister titulada “Estrategia de desarrollo de competencias blandas para mejorar el liderazgo en los supervisores de ventas del call center de Arequipa”, que tuvo como objetivo principal elaborar una estrategia de desarrollo de competencias blandas para mejorar el liderazgo en la población objetivo. El estudio fue cuantitativo de tipo descriptivo propositivo, participaron 46 empleados de un call center a quienes se les aplico el cuestionario de liderazgo cuyo análisis estadístico se dio por medio del programa SPSS.

Dentro de los principales hallazgos se encontró que generalmente los jefes o supervisores tienen un bajo estilo de liderazgo debido a que solo se centran en asignar actividades y no los acompañan en su proceso y no existe *feedback*. A partir de dichos resultados el autor propone una estrategia para desarrollar las competencias blandas y así mejorar el liderazgo que se encuentra basada en la teoría de Jesse Jhon quien señala que si se desarrollan este tipo de competencias permite que todos se puedan involucrar de forma activa en las actividades y también es posible potenciar las habilidades para la resolución de problemas.

Por su parte, Arroyo (2019) realizó un artículo titulado “Revolución tecnológica: la era de las competencias blandas” que tuvo como objetivo principal conocer la importancia

de las competencias blandas para las organizaciones y sus empleados frente al uso adecuado de la tecnología. El estudio fue cualitativo bajo una revisión bibliográfica de fuentes primarias y secundarias basados en autores expertos en la temática de competencias blandas.

Dentro de los principales hallazgos tras dicha revisión se encontró que son necesarias las competencias blandas para enfrentar los cambios que trae consigo la tecnología, debido a que estas al ser habilidades que no están relacionadas al saber, se encuentran intrínsecas al individuo y de ello depende el buen desempeño laboral y permite el desarrollo de la competitividad. Dicho estudio guarda semejanza con la metodología utilizada en esta monografía y permite tener una guía sobre la búsqueda de material sobre las competencias blandas.

Por su parte, a nivel nacional se encontró a Villamizar (2021) quien realizó una monografía titulada “Las competencias blandas para pasar de emprendedor a empresario”. El objetivo de esta fue establecer las competencias blandas necesarias para dejar de ser emprendedor y convertirse en empresario. El estudio fue cualitativo por medio de una revisión bibliográfica de 103 artículos en el rango de 2012 a 2021.

Dentro de los principales hallazgos encontró que las competencias blandas son deficientes en los emprendedores especialmente las interpersonales e intrapersonales, las cuales son necesarias para el proceso de cambio que se propone y así formar empresas competitivas e integrales debido a que estas soportan las competencias duras del individuo.

Ortiz et al. (2020) realizaron una investigación titulada “Las competencias blandas y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa CNT Sistemas de Información SAS” tuvo como objetivo principal identificar y analizar como las competencias blandas inciden en el desempeño laboral de los empleados objeto de estudio.

El estudio fue mixto con un diseño no experimental, con una muestra de 20 empleados a quienes se les aplicó un cuestionario para determinar la influencia de las competencias blandas en el desempeño.

Dentro de sus hallazgos se encontró que las competencias blandas necesarias para un buen desempeño laboral son la buena comunicación, efectividad, sistema de quejas y reclamos, liderazgo, empatía, tolerancia y cooperación. Además, los autores señalan la importancia de realizar procesos formativos, charlas y ejercicios prácticos de servicio al cliente.

González et al. (2021) realizó un artículo de revisión titulado “Habilidades blandas en el contexto universitario y laboral” que tuvo como objetivo identificar las investigaciones relacionadas a la temática en el contexto universitario y laboral. El estudio fue cualitativo de revisión bibliográfica de 30 artículos en los años 2009 y 2012, periodo de mayor publicación sobre la temática.

Dentro de sus principales hallazgos encontraron que en los últimos 10 años en Latinoamérica ha tomado vigencia el estudio de las habilidades blandas, sin embargo, es necesario que en el contexto universitario sea implementado y fortalecidos debido a que estas son el complemento de las competencias duras para posibilitar una formación integral y les sea posible entrar en un contexto laboral competitivo.

Pérez (2021) realizó un estudio titulado “¿Cuáles son las nuevas competencias blandas que las empresas de América Latina deben desarrollar en sus colaboradores para responder a la nueva realidad causada por la pandemia del Covid-19?” que tuvo como objetivo principal identificar las nuevas competencias que las empresas de América Latina deben desarrollar en sus empleados para mantenerse. El estudio fue cualitativo de tipo documental.

Dentro de los principales resultados el autor señala que con el pasar de los años las competencias blandas han tomado fuerza y se identifican cada una y con la pandemia de covid-19 se hizo necesario su desarrollo y adecuación a las circunstancias. Además, señala que las competencias blandas que mas se destacan en el año 2020 son la capacidad de autogestión, resiliencia, adaptación al cambio y flexibilidad.

Galindo (2021) realizo un estudio titulado “Habilidades blandas: la piedra angular de las organizaciones en la transformación digital” que tuvo como objetivo principal determinar tácticas estratégicas para la incorporación de tecnología en los procesos organizacionales por medio del fortalecimiento de las habilidades blandas en los empleados. El estudio fue cualitativo de tipo documental.

Dentro de los principales hallazgos el autor hace énfasis en la importancia de las competencias blandas en la actualidad y el aporte que estas generan en la competitividad del individuo y de la organización. Además, señala que la gerencia desde su papel de liderazgo debe potencializar el desarrollo de dichas habilidades en los empleados para sacar provecho con los procesos de transformación digital.

Gómez (2021) llevo a cabo un estudio titulado “Habilidades blandas, el desafío para el rendimiento laboral de los empleados públicos” cuyo objetivo principal fue determinar la importancia de las habilidades blandas en el desempeño laboral en los empleados. El estudio fue cualitativo analítico de tipo documental, teniendo en cuenta literatura a nivel internacional, nacional y local desde una perspectiva de la administración pública.

Dentro de los principales hallazgos se encontró que en el ámbito de la administración publica existe una ausencia generalizada de habilidades blandas en los empleados y esto se debe principalmente a la falta de capacitación e interés por parte de los

directivos de potencializar dichas competencias entre las que destacan la resolución de conflictos, la comunicación, el liderazgo para que se de un buen desempeño laboral.

Gómez et al. (2020) llevan a cabo un estudio titulado “Identificación de habilidades blandas en directivos Pymes de Barranquilla” que tuvo como objetivo principal analizar las teorías sobre las competencias blandas en el ambito laboral, con el fin de proponer las que sean mas significativas en las Pymes de Barranquilla. El estudio fue cualitativo de carácter documental con el uso de fuentes secundarias.

Tras realizar la revisión documental los autores proponen clasificar las competencias blandas en 5 categorías que son: técnicas para el cargo, aspectos personales, relacionamiento, pensamiento critico y trabajo en equipo. Además, determina que existe una relación entre las habilidades blandas y la gestión gerencial por lo que se hace necesario su implementación desde la etapa educativa inicial.

Quesada (2020) realizó una investigación titulada “Habilidades blandas para mejorar la interrelación de los líderes gerenciales en sus empleados en el hospital Santa Matilde de Madrid” presentado a la universidad EAN, para obtener el título de magister. El objetivo de esta fue determinar la influencia de las habilidades blandas en la interrelación del líder gerencial en el recurso humano para fortalecer el liderazgo. El estudio fue cualitativo basado en la teoría fundamentada. Participaron 15 empleados del hospital objeto de estudio a quienes se les aplico una encuesta para medir el liderazgo y dirección.

Dentro de sus hallazgos se encontró que dentro del hospital se maneja un liderazgo flexible y juicioso que permite que los empleados actúen y cooperen frente a ciertas actividades que puedan ser realizadas de forma autónoma. Además, se pudo determinar que las competencias blandas que generar mayor impacto en los empleados es la creatividad, flexibilidad y comunicación.

Jay (2019) realizó un estudio titulado “Competencias blandas como fundamento para el éxito en la gestión de proyectos en la gerencia del instituto de protección social del sector público de Cartagena” que tuvo como objetivo principal determinar las competencias blandas necesarias para el éxito en la gestión de proyectos en la empresa escogida en la muestra. El estudio fue cuantitativo descriptivo, en una muestra de 40 empleados de una empresa en la ciudad de Cartagena a quienes se les aplicó un cuestionario para evaluar las competencias blandas.

Dentro de sus principales hallazgos se encontró que existen competencias blandas en las habilidades interpersonales como personales de los empleados. Sin embargo, en el caso de los gerentes de proyectos existe cierta ausencia en competencias blandas debido a que no cuentan con competencias personales, particularmente de liderazgo.

Rodríguez (2019) lleva a cabo un estudio sobre “la Incorporación de habilidades blandas en los procesos de selección de personal estratégico 4.0 en Colombia” cuyo objetivo principal fue proponer que la contratación este compuesto por el conocimiento de habilidades técnicas y blandas donde se incluya el aspecto de la competitividad. El estudio fue cualitativo basado en la revisión bibliográfica de diferentes fuentes de información que existen en Colombia.

Dentro de los principales resultados, el autor destaca que es necesario incluir otros aspectos al proceso de contratación que se realiza tradicionalmente, especialmente que las motivaciones y expectativas del aspirante se encuentre en concordancia con los objetivos de la organización, pues solo así podrá adaptarse de forma rápida y crecer junto a la organización, para lo que es necesario en la búsqueda del personal medir sus habilidades o destrezas blandas especialmente la capacidad de liderazgos, comunicación, manejo emocional, creatividad y buen manejo de la tecnología.

Entre tanto, a nivel local son pocos los estudios realizados al respecto, lo que indica la necesidad de profundizar en esta temática. En este sentido se encontró la indagación realizada por Arias & Martin (2021) titulado “Rasgos de Personalidad y Habilidades Blandas en Estudiantes de Quinto Semestre de Psicología de la Fundación Universitaria del Areandina, Valledupar”. Que tuvo como objetivo principal describir la relación que existe entre los rasgos de personalidad y habilidades blandas en la población estudiada. El estudio fue cuantitativo descriptivo, en una muestra de 61 estudiantes a quienes se les aplicó el cuestionario de personalidad y el de habilidades blandas (EHB).

Dentro de los principales hallazgos se encontró que las competencias blandas que más se hacen presente en los estudiantes son la comunicación y motivación, mientras que se presentan bajos niveles en las habilidades emocionales. Por lo que se propone la inclusión de estas habilidades en el currículo académico para brindar mejores oportunidades de potencialización a portas del mundo laboral.

En definitiva, resulta necesario hacer mención de la importancia de revisar antecedentes cuando se desarrollan este tipo de estudios debido a que permiten conocer quiénes han trabajado antes el tema, bajo qué enfoque, teorías utilizadas, instrumentos aplicados y hallazgos, todo esto con el objeto de evitar la repetición de trabajos innecesarios.

Desarrollo temático

Teorías sobre las competencias blandas

En relación al concepto es posible relacionarla con diversas teorías de aprendizaje y cognitivas que permiten una mayor comprensión, de este modo se encuentran las mencionadas a continuación.

Teoría de la mente

Hace referencia al conjunto de habilidades cognitivas que permiten al individuo adquirir y desarrollar estados mentales propios y a otros, según Ortiz et. al (2010) Se refiere al “sistema de conocimientos que permite inferir creencias, deseos, sentimientos y así lograr interpretar, explicar o comprender las conductas propias y de los demás” (p. 28). Lo que permite predecir dichos comportamientos.

Gregory Bateson fue uno de los principales autores de dicha teoría, estudiando inicialmente en animales y pudo determinar que estos detectaban cuando los juegos eran reales o no, posteriormente en humanos pudo confirmarlo, por lo que plantea unos criterios necesarios para la existencia y desarrollo de la mente que son la retentiva, toma de decisiones y aprendizaje.

Cabe agregar que Premack & Woodruff (1978) centraron su atención en esta teoría basado en el estudio de chimpancés, lo que les permitió inferir que esta teoría se relaciona a la habilidad que adquieren las personas para explicar e interpretar el comportamiento a partir del pensamiento y la imaginación. En definitiva, esta teoría permite entender ciertos elementos cognitivos para el desarrollo de competencias blandas y que estas dependen de las herramientas que cuente el individuo en su entorno pues se desarrollan a partir de las relaciones personales y se refuerzan en las actividades cotidianas.

En definitiva, esta teoría se centra en que el individuo a lo largo de su vida desarrolla el sentido común y la capacidad necesaria para interpretar y definir los estados mentales y emocionales de las personas que los rodean, como sucede en el ámbito organizacional se utiliza la información que se comparte entre compañeros de trabajo y sus comportamientos para interpretar lo que harán en el futuro a nivel personal como laboral. Al desarrollar esta teoría el autor menciona que el individuo a lo largo de su vida desarrolla

una serie de atributos que se asemejan a las competencias blandas tales como encontrar sentido al comportamiento social, creencias, intenciones comunicativas, empatía, autoconciencia y capacidad de persuasión.

Teoría de la inteligencia exitosa de Sternberg

Esta teoría es considerada una alternativa a la concepción tradicional del término inteligencia, pues el autor la plantea como la habilidad necesaria para el logro de objetivos desde la perspectiva personal, lo cual es posible desde el equilibrio de lo analítico, creativo y práctico. Como señala Sternberg (1997) citado por Hernández et. al (2009) “la base de la inteligencia exitosa consiste en conseguir un equilibrio entre las tres habilidades. El pensamiento creativo permite generar ideas, que son evaluadas como mejores o peores por el pensamiento analítico y son utilizadas en el contexto natural por el pensamiento práctico” (p. 120).

La premisa principal de esta teoría se basa en señalar a una persona exitosa si desarrolla las habilidades necesarias y las sabe combinar de acuerdo a las necesidades que surjan y se observan generalmente en las instituciones educativas o en personas con alto coeficiente intelectual, colocando en práctica lo aprendido en la cotidianidad.

Al respecto, Sternberg (2002) señala que para el desarrollo de estas habilidades se hacen necesarias unas características planteadas en su modelo WISC que se refiere a inteligencia, creatividad y sabiduría, siendo esta última el aspecto principal en la adquisición de competencias personales basadas en la práctica, en palabras de Sternberg (2002)

la sabiduría consiste aplicar la inteligencia y la creatividad para el logro de un bien común a través de un equilibrio entre intereses (a) interpersonales, (b) intrapersonales y (c) extrapersonales, que se consigue a través de los mecanismos

de la inteligencia práctica como son: a) adaptación, b) modificación y/o c) selección de ambientes (p. 121).

Teoría de inteligencia emocional de Goleman

Goleman (1995, p. 28), define las emociones como aquella capacidad que tiene el individuo de reconocer sus sentimientos y los de los demás, del manejo adecuado de dichas emociones, los procesos motivacionales tanto en sí mismo como para los otros.

Esta teoría es utilizada frecuentemente para entender el desarrollo de las habilidades sociales y personales pues se consideran un aspecto importante en la inteligencia emocional. Al respecto, Goleman por medio de esta teoría sostiene que las habilidades sociales que desarrolla el individuo dependen del aspecto emocional.

De acuerdo a lo expresado por el autor es posible inferir que las habilidades blandas al estar compuesta por aquella inteligencia emocional que el individuo desarrolla a lo largo de su vida se reflejan en dos ámbitos o competencias que son las personales y las sociales. En cuanto a las competencias o habilidades personales se incluye la conciencia emocional, la autoconfianza y la valoración de los logros alcanzados, en el ámbito organizacional se ven reflejados en la motivación del logro, optimismo frente a problemas que se presenten y compromiso con la empresa.

Mientras que las competencias o habilidades sociales se encuentran relacionadas con la empatía, el servicio, la diversidad, la comunicación, el liderazgo, el trabajo en equipo, la resolución de conflictos y la capacidad de adaptarse al cambio.

El autor a lo largo de su teoría manifiesta que el individuo se encuentra en un proceso constante de evolución física y emocional, ante lo cual señala una serie de componentes para una adecuada inteligencia emocional que son la autoconciencia para determinar la influencia que tienen las emociones en el comportamiento, la autorregulación

que permite una reflexión adecuada de las emociones con el fin de tener capacidad de discernimiento, la automotivación para mantener el optimismo para el cumplimiento de las metas, empatía para establecer lazos de amistad duraderos.

Todos estos componentes influyen de forma directa en las relaciones sociales o el desarrollo de las habilidades especialmente en el ámbito laboral. Este se debe principalmente a los cambios en los procesos de selección de personal en donde las competencias duras o habilidades técnicas pasan a un segundo plano y se tienen en cuenta aspectos relacionados con la gestión de las emociones y el desarrollo de habilidades blandas.

Aprendizaje basado en problemas

Es un enfoque experimental propuesta por John Dewey propuesto en la década de 1960 que tiene como fin integrar el procesamiento de la información y mejorar los procesos cognitivos basados en la realidad y los factores socioculturales. Este tipo de enfoque se basa en la realización de actividades por parte del individuo en el que fortalezca su capacidad de cognición, reflexión y habilidades en la toma de decisiones frente a problemas reales con el fin de estimular las habilidades técnicas y blandas

Este modelo consiste en la búsqueda, creación e implementación de soluciones a problemas que suceden en la vida real con el fin de poner en práctica el conocimiento previo y establecer un diálogo que permita evaluar las alternativas de solución. Al respecto Zepeda et. al (2019) señalan que este enfoque resulta integrador “basado en actividades que fomentan la reflexión, el pensamiento complejo, la cooperación y la toma de decisiones, que giran en torno al afrontamiento de problemas auténticos y significativos” (p. 66).

A pesar de ser un enfoque educativo, es aplicable en el contexto laboral debido a que al buscar dar solución a problemas, trae consigo implícito el proceso de investigación y el trabajo en equipo por lo que en los últimos años se ha convertido en una herramienta eficaz para el desarrollo de las competencias blandas desde los procesos formativos y académicos hasta el desenvolvimiento profesional.

Teoría de la interdependencia social de Johnson y Johnson

Esta teoría centra su atención en el aprendizaje cooperativo visto desde la psicología a lo largo del siglo XX, uno de los propulsores fue Kurt Lewin quien señaló que al interior de los grupos había dinamismo cuya interdependencia puede variar de acuerdo a los objetivos que existan en común. Sin embargo desarrolló su teoría bajo las raíces del desarrollo de un sistema que permite al individuo adaptarse al entorno. Luego hacia 1940 Deutsch plantea la teoría de la interdependencia desde lo positivo (cooperación) para el cumplimiento de metas en común y negativo (competencia) solo cumple sus metas si los demás fallan. El autor señala que no existe interdependencia si no existe correlación entre las metas de los individuos ya sea de forma positiva o negativa.

Posterior a dichas premisas los hermanos Johnson (1989) ampliaron los postulados de dichas teorías afirmando que la interdependencia social se da cuando el comportamiento de una persona o el resultado de sus actividades están conectados a las acciones del otro. Además, esta puede ser positiva en el sentido que las acciones de las personas hagan posible el cumplimiento de metas en común a lo que se puede denominar una interacción promotora y negativa en el caso que dichas acciones afecten el logro de las metas de los demás que se le denomina interacción de oposición (Johnson & Johnson, 1997).

En síntesis, la teoría plantea que la interdependencia social abarca el sistema de metas que los individuos de un grupo determinado tienen en un momento específico,

teniendo en cuenta que una meta se refiere al logro de una situación deseada, es por ello que de acuerdo a la interdependencia de metas se determina la interacción entre los individuos, que permite la cohesión social.

Teoría de las relaciones humanas de Chiavenato

Adalberto Chiavenato al ser uno de los académicos más importantes en el estudio del comportamiento de las organizaciones y de los procesos administrativos, planteó en el año 1992 una teoría con el fin de estudiar y comprender el comportamiento humano al interior de las empresas y/o organizaciones denominada la teoría de las relaciones humanas, en donde se pasa de ver la organización como una máquina a entenderse desde los grupos sociales y las dinámicas interpersonales.

Desde esta teoría se considera que los individuos se adscriben a diferentes grupos al interior de las empresas y crean una interacción constante que dan paso a las relaciones interpersonales y a aspectos del clima organizacional como motivación, trabajo en equipo, desempeño, liderazgo, comunicación, condiciones del ambiente y demás aspectos que se hacen presente en el entorno laboral.

La teoría se centra en estudiar la interacción social y las actitudes que desarrollan los individuos en el trabajo, teniendo en cuenta que cada persona cuenta con una personalidad diferenciada de quienes los rodean, pero al mismo tiempo se ve permeada por las actitudes de los otros a lo que buscar ajustarse con el fin de ser aceptados y comprendido (Chiavenato,1992).

En definitiva, la teoría permite entender que las relaciones humanas se dan de forma natural en cualquier entidad y que es necesario la creación de un espacio adecuado que permita a los individuos el logro de sus objetivos personales. Al estar presentes en cualquier ámbito de la vida social se encuentra implícito en el desarrollo de las habilidades

blandas que según Chiavenato se pueden identificar y fortalecer en el ámbito laboral y además, pueden medirse al momento de contratar personal o medir el desempeño de los empleados en una empresa. Dentro de las técnicas más conocidas están: la observación del puesto de trabajo, evaluación de desempeño, entrevistas, problemas de interacción entre el personal y análisis de conflictos internos.

Competencias blandas

Las habilidades o competencias que desarrolla el ser humano a lo largo de su vida pueden ser a nivel técnico y personal, en el caso de esta última se ha concebido a lo largo de la historia como ese conjunto de aptitudes que permite el óptimo desenvolvimiento humano en todas las esferas de su vida social y laboral.

Según Vidal (2008) las habilidades blandas son las que "permiten interactuar con otros de manera efectiva y afectiva como resultado de una combinación de habilidades sociales, de comunicación, de formar el ser, de acercamiento a los demás, entre otras" (p. 8). Con lo que hace referencia el autor, a ese conjunto de aptitudes y actitudes que adquieren los individuos para un adecuado relacionamiento e interacción con los demás, manifestándose por medio de algunos aspectos comunicativos.

De igual forma, Repetto (2009) plantea que las competencias blandas hacen referencia "al conjunto de capacidades o destrezas necesarias para un adecuado desarrollo de tareas propuestas" las cuales se desarrollan desde una etapa temprana en el individuo y se potencializan en el campo laboral debido a la cantidad de tareas asignadas en la cotidianidad.

Por su parte, la Organización Mundial de la salud (2003) define las competencias blandas como el "conjunto de habilidades de carácter socioafectivo necesarias para la interacción con otros y que permite hacer frente a las actividades cotidianas" (p 34).

Dichas habilidades le permiten al individuo adquirir las características necesarias para actuar de forma crítica y que los procesos comunicacionales y emocionales con los demás permita la construcción de relaciones sociales adecuadas.

A partir de lo expuesto, es posible contrastar a los autores, se puede determinar que Vidal centra su atención en la interacción y acercamiento con las demás personas, mientras que Repetto hace hincapié a que las habilidades blandas se refieren a las capacidades personales que desarrolla el individuo para el cumplimiento de tareas y la organización Mundial de la Salud insiste en la importancia de estas competencias para llevar a cabo las actividades cotidianas y mejorar las relaciones interpersonales. En ese orden de ideas, en la monografía se fija posición con la Organización Mundial de la Salud (2003) debido a que permite una concepción de la categoría más amplia desde el punto de vista personal y emocional.

Tipos de competencias blandas

Las competencias blandas son comprendidas como la serie de características, cualidades o atributos que hacen diferente a cada individuo y que marcan el desarrollo profesional sin importar el área de trabajo debido a que no guarda relación con las funciones que se desempeñan si no como se realizan dichas actividades. Actualmente las habilidades o competencias blandas han cobrado gran vigor al tomar el capital humano y sus relaciones como el motor de las organizaciones. Antes de continuar, es preciso señalar que según Van-der Hofstadt (2013) las habilidades blandas se pueden clasificar en dos tipos por una parte las sociales que se refieren a la comunicación, liderazgo, y motivación. Por otro lado, están las personales que se refiere a la adaptabilidad, creatividad, flexibilidad, pensamiento crítico, resolución de problemas y la ética laboral. Es por ello que a continuación se presentan una breve descripción de las competencias blandas más importantes en el entorno laboral.

- **Habilidades sociales**
- **Comunicación**

Según la Unesco (2002) la comunicación como habilidad blanda debe ser considerada como asertiva que tiene como fin una adecuada distribución de la información e interacción entre los individuos que permite el intercambio de información. Considerándose así, como la capacidad que se desarrolla desde la etapa de la infancia para expresarse adecuadamente de forma verbal y no verbal, lo cual implica que para ser aceptado socialmente es necesario poner en práctica una serie de acciones y sentimientos que hacen de la comunicación una actividad fundamental del ser humano para su desenvolvimiento en sociedad.

En el ámbito organizacional, la comunicación asertiva o efectiva hace referencia a la habilidad que permite al individuo expresar sus percepciones, opiniones y sentimientos con empatía brindando retroalimentación por medio de la escucha activa (Van-der Hofstadt,2013). Al respecto, el autor señala que no solo se refiere a la trasmisión de nuestras ideas, si no que abarca también la forma de vestir y el comportamiento pues por medio de estos dos aspectos se muestra mucho sobre cada individuo.

- **Liderazgo**

Según Van-der Hofstadt (2013) esta habilidad hace referencia a “la capacidad de dirigir personas” además de unirlos con el fin de lograr ciertas metas ya sea a nivel individual o grupal. Para ello, la persona encargada de dicho proceso de liderazgo debe contar con una serie de actitudes y conocimientos que den muestra de su compromiso permanente en el proceso de dirección de una organización, sumado a la capacidad de obtener ideas y alternativas de solución por medio de las diferentes reuniones de equipo.

Para el desarrollo de esta habilidad es necesario que cuente con otras competencias blandas como la comunicación, el compromiso, la adaptabilidad y el trabajo en equipo. Pues esta persona es considerada la guía o referente en la realización de actividades y creación de ideas, pues influye en la conducta de los otros. En este sentido el rol que adquiere un líder va encaminado al fomento del crecimiento personal de los empleados y el desarrollo de sus habilidades.

- **Motivación**

Esta habilidad se encuentra fuertemente ligada al liderazgo debido a que es una de las responsabilidades de quien asume ese rol. Al respecto, Armstrong (1991) afirma que “motivar a las personas es enseñarles una cierta dirección y dar los pasos que sean necesarios para asegurar que lleguen allí”.

En ese orden de ideas, es posible afirmar que la motivación hace referencia a lo que hace que los individuos actúen de una forma determinada, lo que se encuentra ligado a realizar actividades por voluntad propia con el objetivo de lograr las metas establecidas.

Es por ello que la motivación se puede entender como los pasos que sigue el individuo para satisfacer sus necesidades y llegar al éxito. Armstrong (1991) señala que la motivación tiene como premisa principal el logro de un propósito común que permita que las necesidades de la organización y los deseos personales de los miembros se encuentren en un estado de armonía. Cabe agregar que, para comprender el proceso básico de motivación a partir de una necesidad, meta, acción y expectativas; además se deben conocer los aspectos que afectan dicha motivación y el contexto en el que satisfacen o no las necesidades de los individuos

En síntesis, esta habilidad figura como el estímulo para colocarse en marcha y realizar las actividades propuestas, lo que se refleja en un buen desempeño y resulta ser positivo para las organizaciones.

- **Habilidades personales**
- **Adaptabilidad**

Según Van-der Hofstadt (2013) se refiere a la capacidad que desarrolla el individuo para acomodarse fácil y adecuarse espontáneamente a las diferentes condiciones que se dan en el contexto social y laboral. Además, es necesario que se cuente con la capacidad de adoptar y fomentar el uso de novedades tecnológicas y organizativas que surgen en el día a día con una alta predisposición a la innovación.

De acuerdo a diversos estudios realizados al respecto, se observa que en la actualidad la adaptabilidad es una de las competencias blandas más buscadas en las organizaciones debido a que permite contar con un capital humano flexible con la capacidad de adecuarse a los cambios que se presenten con el fin de alcanzar el éxito. Cabe agregar que el desarrollo de esta habilidad permite al empleado tener la capacidad de desempeñarse en distintos puestos de trabajo de acuerdo a las necesidades de la organización. Cabe agregar que la autoconfianza y motivación juega un papel fundamental para la toma adecuada de decisiones que le son delegadas en los momentos de crisis.

- **Trabajo en equipo**

Se refiere a la cooperación y coordinación establecida por un grupo de trabajo en aras de alcanzar un objetivo en común o cumplir con las metas de la organización, esta habilidad requiere que las personas se vinculen entre sí para alcanzar el éxito. Actualmente es una de las habilidades más valoradas al momento de contratar capital humano debido a que no solo es importante que el individuo se adapte a los procesos organizacionales si no

que su relación con el otro aporte en el desarrollo de actividades, es por ello que no existe el individualismo, se parte de la labor de los demás para obtener el mayor beneficio y aportar desde su perfil para alcanzar los objetivos comunes.

Según Van-der Hofstadt (2013) esta competencia va relacionada a un aspecto muy importante que son las relaciones interpersonales que hacen referencia a “la capacidad de establecer vínculos de confianza y colaboración mutua pues esto se puede considerar como la base del éxito de las organizaciones” (p. 28).

Esta habilidad se hace presente sin importar la función que desempeña el individuo en la organización, pues es vital la colaboración, construcción y transmisión de ideas con los miembros del equipo. Para ello se requieren otras habilidades blandas como la comunicación activa, actitud servicial, empatía, capacidad de resolución de conflictos, liderazgo, responsabilidad y otros valores que permiten el adecuado relacionamiento.

- **Resolución de problemas**

Hace referencia a la habilidad o destreza que desarrolla el individuo para comprender, identificar, analizar y buscar alternativas de solución a problemáticas que se presentan en el entorno laboral o a actividades que le son delegadas pero que no tiene el conocimiento de cómo realizarlas; sumado a que permite al individuo conocer las causas del problema a partir de su descomposición de forma rápida. Esta habilidad no solo aporta a nivel grupal o de liderazgo si no también personal pues da muestra del nivel de autosuficiencia y de adaptabilidad al enfrentarse a cualquier desafío (Guerra, 2019).

El desarrollo de esta habilidad en el individuo con el tiempo se puede convertir en una competencia dura pues permite dar solución a situaciones específicas por medio de las destrezas y conocimientos técnicos que se adquieren con la experiencia laboral.

- **Creatividad**

Se refiere a la habilidad o destreza para brindar soluciones más allá de lo tradicional por medio de nuevas ideas o aplicación innovadora de un viejo precepto. Van-der Hofstadt (2013) la define como “La capacidad de innovación y cambio: como la habilidad para modificar una situación introduciendo elementos distintos a los contemplados por el sistema” (p. 19).

Las personas normalmente desarrollan esta habilidad desde la niñez entendida desde lo cognitivo, conductual o como producción propia de cada individuo, que permite la producción de ideas o trabajos novedosos y originales que se adaptan a las circunstancias del contexto (Stein, 1953). Cabe agregar que, esta habilidad se encuentra estrechamente ligada a la capacidad de solucionar problemas debido a que al ser una herramienta para el desarrollo de nuevas ideas permite concebir las situaciones de forma única dando soluciones adecuadas por medio de la observación, conexión análisis, cuestionamientos y la experimentación.

- **Pensamiento crítico**

Es una de las habilidades mas importantes en las organizaciones actuales pues se hace necesario contar con el personal capaz de procesar información en determinados momentos y a partir de allí se de una toma de decisiones adecuada. Al respecto Sternberg (1986) la define como el conjunto de procesos y estrategias que utilizan los individuos con el fin de dar solución a los problemas y a partir de allí tomar decisiones y adquirir nuevos conocimientos.

- **Ética laboral**

Según Van-der Hofstadt (2013) esta habilidad se refiere a “la capacidad de cumplir y velar por el respeto a los principios y valores éticos universales, sumado a la buena convivencia” (p. 28).

Si bien, Van-der Hofstadt (2013) clasifica las habilidades blandas en personales y sociales, existen otros autores que las han estudiado y han dado una conceptualización con ciertas semejanzas, como lo expuesto por los nobel de economía Heckman & Kautz (2012) quienes en su estudio tratan de llegar a un consenso sobre las habilidades más importantes enmarcándolas en 5 grandes habilidades blandas o categorías que son: apertura a nuevas experiencias, responsabilidad, extraversión, afabilidad y estabilidad emocional. Las cuales se pueden definir según la asociación americana de psicología de la siguiente manera:

- **Apertura a nuevas experiencias:** Se refiere a la intención del individuo de mostrarse abierto a nuevas experiencias ya sean a nivel cultural o intelectual, aquí se abarcan aquellas destrezas artísticas y creativas.
- **Responsabilidad:** Se relaciona a los individuos que son organizados con sus actividades, orientados a objetivos y autodisciplinados y buscan una solución rápida a los obstáculos lo que implica cierta determinación hacia el logro.
- **Extraversión:** esta categoría abarca los intereses del individuo en exteriorizar sus ideas y se caracterizan por ser seguros de sí mismo y amables.
- **Afabilidad:** la cual se relaciona con la forma de actuar cooperativa basada en la empatía, modestia y tolerancia ante lo diferente. De acuerdo a Santos & Primi (2014) esta categoría es la que se desarrolla de forma transversal en cualquier tipo de habilidad cognitiva o no cognitiva.

- **Estabilidad emocional:** Se refiere a la capacidad del individuo de mantener una consistencia en sus reacciones emocionales. Lo contrario a esto es el neuroticismo que se refiere a la propensión a ciertas aflicciones psicológicas tales como las acciones impulsivas y depresivas.

Importancia de las competencias blandas en las organizaciones

A lo largo de esta investigación se han presentado considerables definiciones y contextualizaciones acerca de las habilidades blandas que nos llevan a comprender la gran importancia que estas tienen en el ámbito laboral. Para el caso de Colombia no hay excepción a la regla, es decir que las habilidades blandas en las organizaciones colombianas también forman parte estratégica en el desarrollo eficiente y eficaz de las actividades administrativas y operativas de las empresas.

A pesar de existir un pleno conocimiento en lo mencionado anteriormente, en Latinoamérica desde antes de la emergencia sanitaria provocada por el Covid-19 los modelos de reclutamiento en las empresas estaban sufriendo una serie de cambios orientados a la búsqueda de talentos fuertes en habilidades o destrezas blandas que pudieran responder a las dinámicas modernas del mercado laboral que vienen ligadas a las relaciones interpersonales y la tecnología.

Algo similar sucede en Colombia, según un estudio realizado por PageGroup, de los empresarios de la región consultados por esta investigación el 61% de las empresas encuestadas manifiestan que uno de los motivos principales que dificultan cubrir una vacante es debido a que los postulados no cuentan con las habilidades blandas necesarias.

Por otro lado, Uno de cada cinco directivos (19%) afirma que los candidatos carecen de las competencias de empleabilidad (las llamadas habilidades sociales o soft skills) requeridas. Los directivos han identificado que existen muchas falencias en relación

a las habilidades sociales, entre los que se encuentra la motivación (5%), las relaciones interpersonales (4%), la profesionalidad, es decir, el cuidado por el aspecto, la puntualidad, etc. (4%), y la flexibilidad y adaptabilidad (4%). (Manpower, 2013, p. 8)

De acuerdo a dicho estudio, se ha evidenciado que las habilidades blandas más valoradas actualmente por el mercado laboral son la creatividad, trabajo en equipo, el pensamiento crítico, comunicación asertiva, inteligencia emocional, gestión del cambio y la más importante es la flexibilidad pues así el empleado puede desarrollar variedad de actividades de acuerdo a las capacidades que potencia, indiferentes al cargo que se desenvuelvan pues el entorno laboral actualmente viene cargado con una serie de desafíos sociales, económicos donde la flexibilidad y adaptación son fundamentales para que una persona este activa todo el tiempo.

Existe otro aspecto a tener en cuenta en los procesos de reclutamiento de personal que cuenten con habilidades blandas en Colombia, lo cual es causal de preocupación y es la alta tasa de desempleo juvenil que de acuerdo a la OIT (2020) asciende a 14,5% debido a la escasez de talentos en el mercado pues existe una brecha amplia entre la oferta y demanda de talentos pues existe poca articulación empresarial con las instituciones de formación debido a que no se prepara a los jóvenes en las habilidades necesarias para un trabajo ya sea en temas técnicos como interpersonales.

Teniendo toda esta información es posible inferir que en el país existen ciertos vacíos en el ámbito organizacional, académico y social en formar o potenciar a los individuos con ciertas habilidades y competencias para el trabajo desde el ser y el hacer para enfrentarse al mercado laboral actual.

En definitiva, aquellas personas que cuenten con este tipo de habilidades o destrezas “blandas” les va a permitir ser exitosos laboralmente sin distinguir su profesión o nivel

educativo pues podrán ser líderes a partir de la identificación de necesidades y dificultades de la organización donde trabajen ya sea a nivel personal como laboral. Cabe aclarar, que dichas habilidades o capacidades no vienen intrínsecas al ser humano pues se adquieren y potencian con el tiempo, experiencia y dedicación por realizar un buen trabajo.

Conclusiones

En la actualidad las competencias blandas han cobrado gran vigor por su importancia en el adecuado desenvolvimiento del individuo en el ámbito personal y laboral como consecuencia de un desarrollo de capacidades desde la primera infancia hasta la adultez. Para las organizaciones estas habilidades o atributos son fundamentales para seleccionar su personal, debido a que su principal activo ya no es la maquinaria si no el capital humano que tengan a su disposición.

Si bien las competencias técnicas o “duras” son importantes, en la actualidad se busca contar con un equilibrio, pues se requiere de capital humana capaz de desarrollar habilidades técnicas y socioemocionales de forma íntegra que le permitan desenvolverse en el entorno laboral y alcanzar sus objetivos no solo a nivel personal sino organizacional. Esto trae implícito un carácter inclusivo debido a la diversidad sociocultural que se evidencia en el mundo moderno requiere de una serie de habilidades que permite un proceso de interacción adecuado.

Para entender un poco la importancia de las competencias blandas en las organizaciones se realizó una revisión de la literatura donde se encontró que existen diversas teorías al respecto, cuyas premisas e hipótesis se encuentran relacionadas como lo cognitivo, emocional, conductual, educativo, entre otras.

Dentro de las más destacadas se encuentran: la teoría de la mente desarrollada principalmente por Premack & Woodruff (1978) quienes señalan que el individuo por medio de la mente desarrolla la habilidad para explicar e interpretar el comportamiento a partir del pensamiento y la imaginación. Por su parte Sternberg (1997) por medio de su teoría de la inteligencia exitosa plantea que la inteligencia es la habilidad necesaria para el

logro de objetivos desde la perspectiva personal, lo cual es posible desde el equilibrio de lo analítico, creativo y práctico.

Además, se encontró la teoría de la inteligencia emocional propuesta por Goleman (1995) la cual es utilizada frecuentemente para entender el desarrollo de las habilidades sociales y personales pues se consideran un aspecto importante en la inteligencia emocional y por último, se encuentra la teoría de las relaciones humanas de Chiavenato (1992) quien centra su atención en las habilidades personales y sociales desde el ámbito organizacional, quien señala que los individuos se adscriben a diferentes grupos al interior de las empresas y crean una interacción constante que dan paso a las relaciones interpersonales por medio del desarrollo de competencias blandas como la motivación, trabajo en equipo, desempeño, liderazgo, comunicación, condiciones del ambiente y demás aspectos que se hacen presente en el entorno laboral.

Teniendo en cuenta la teoría de las relaciones humanas fue posible determinar las competencias blandas más utilizadas y requeridas en el ámbito organizacional, por lo que se tomó como referente a Van-der Hofstadt (2013) quien las clasifica en dos tipos que son las sociales que abarcan la comunicación, liderazgo, y respeto. Mientras que, las personales se refieren a la adaptabilidad, creatividad, motivación, flexibilidad, pensamiento crítico, resolución de problemas y la ética laboral.

Además, se encontró que las habilidades blandas se clasifican en 5 grandes marcos o categorías descritas por Heckman & Kautz (2012) que son: apertura a nuevas experiencias ya sea a nivel cultural e intelectual, responsabilidad orientadas al logro de objetivos, extraversión o capacidad de relacionamiento, afabilidad que se relaciona a la empatía y estabilidad emocional que se refiere a la consistencia en las reacciones emocionales.

Si bien existen diferentes concepciones de los tipos de competencias blandas. Si embargo, todas tienen algo en común y es la prevalencia de estos en los seres humanos y de su importancia en el contexto laboral. Pues a pesar de que se refiere a aquellos aspectos intangibles no relacionados a lo técnico son de gran importancia al momento de seleccionar al personal idóneo en una empresa, esto desde el siglo XX donde se destaca que el aspecto más importante para el funcionamiento adecuado de las organizaciones son los seres humanos.

Estas competencias son de gran importancia pues desde allí se reflejan ciertos rasgos de personalidad, habilidades comunicativas, de relacionamiento que conllevan a un clima laboral formidable y un funcionamiento integral de los equipos de trabajo lo que facilita los procesos administrativos. Cabe señalar que, las competencias blandas no solo se encuentran relacionadas a aquellos aspectos emocionales ya mencionados, sino que abarca atributos como creatividad, adaptación al cambio, cooperación, flexibilidad, motivación, capacidad de resolver conflictos, entre otras más. Por tanto, es necesario que desde el área de la psicología se sigan estudiando estos aspectos organizacionales pues permite tener un bosquejo de las herramientas necesarias para realizar un análisis completo del comportamiento de los empleados en las organizaciones.

Referencias bibliográficas

- Arias, A. A., & Marín, M. R. (2021). Rasgos de Personalidad y Habilidades Blandas en Estudiantes de Quinto Semestre de Psicología de la Fundación Universitaria del Areandina, Valledupar. *Cuaderno de investigaciones: semilleros andina*, 1(14).
- Armstrong , M. (1991). Gerencia de recursos humanos, integrando el personal y la empresa. Bogota: Legis S.A.
- Arroyo Herrería, F. (2019). Revolución tecnológica: la era de las competencias blandas.
- Ávila-Palet, J. E. (2017). El desarrollo del pensamiento crítico en estudiantes universitarios por medio del aprendizaje basado en problemas. *OPENAIRE*.
- Chiavenato, I. (1992). Introducción a la teoría General de la Administración (Tercera ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Franco, M. M. R. (2021) Las Competencias Blandas En La Sociedad Del Siglo XXI. *Pedagogía Y Literacidad*, 176.
- Galindo, K. (2021). Habilidades blandas: la piedra angular de las organizaciones en la transformación digital.
- Gómez, L. M. P., Borrero, C. P. V., & Pertúz, M. J. M. (2020). Identificación de habilidades blandas en directivos Pymes de Barranquilla. *Dictamen Libre*, (26), 153-168.
- Gómez Wagner, L. T. (2021) Habilidades blandas, el desafío para el rendimiento laboral de los empleados públicos.
- Gonet, L. V. (2021). *Gestión del Pensamiento Digital y Habilidades Blandas en Organizaciones de Buenos Aires* (Bachelor's thesis).

- González-Molina, M. G., Enciso-Galindo, B. V., Arciniegas-Hurtado, L. F., Tovar-Arévalo, P. A., Bonza-Forero, P. I., & Arévalo-Peña, L. P. Y. (2021). 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/es.v2i2.2646>
- González, J. A. R., Granados, I. N., Clavijo, S. L. L., & Ruiz, G. M. G. (2021). Habilidades blandas en el contexto universitario y laboral. *Inclusión y Desarrollo*, 8(2), 113-127.
- Guerra-Báez, S. P. (2019). Una revisión panorámica al entrenamiento de las habilidades blandas en estudiantes universitarios. *Psicología Escolar e Educativa*, 23.
- Guerrero Palacios, H. R. (2019). Programa de desarrollo de competencias blandas para la mejora del clima laboral en la empresa Chemoto SAC Chiclayo.
- Heckman, J. and Kautz, T. (2012). Hard evidence on soft skills. Cambridge, MA: National Bureau of Economic Research, NBER Working Paper 18121.
- Hernández, D., Sainz, M., Llor, L., Ferrando, M., & Bermejo, R. (2009). Inteligencia exitosa: un nuevo modelo para el estudio, identificación y respuesta educativa de los alumnos de altas habilidades. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 3(1), 119-126.
- Huaman Verastein, E. S., & Quispe Mamani, M. (2019). Nivel de competencias blandas en egresados de Psicología de la ciudad de Arequipa.
- Jay Patron, J. I. (2019). Competencias blandas como fundamento para el éxito en la gestión de proyectos en la gerencia del instituto de protección social del sector público de Cartagena.
- Johnson, D., Johnson, R., & Smith, K. (1997). El Aprendizaje Cooperativo regresa a la Universidad:¿ qué evidencia existe de que funciona. *Recuperado de: http://www.*

javeriana.edu.co/prin/sites/default/files/Johnson_Aprendizaje_cooperativo_en_la_universidad.pdf.

Ortiz, D. S. U., Botero, M. G., & Tobón, O. E. A. (2010). Teoría de la mente: una revisión acerca del desarrollo del concepto. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 1(1), 28-37.

Ortiz Quiñones, M. I., Alemán Gerardino, P. M., & Bolívar Ayala, S. G. (2020). Las competencias blandas y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa CNT Sistemas de Información SAS.

Paredes, M. S. L. (2020). Las competencias blandas en los gerentes de proyecto de las organizaciones. *Res Non Verba Revista Científica*, 10(1), 1-24.

Pérez Santana, M. P. (2021). *¿ Cuáles son las nuevas competencias blandas que las empresas de América Latina deben desarrollar en sus colaboradores para responder a la nueva realidad causada por la pandemia del Covid-19?* (Bachelor's thesis, Fundación Universidad de América).

Pintos López, I. M. (2021). Habilidades personales en el ámbito de las organizaciones. Soft skills.

Premack, D., & Woodruff, G. (1978). Tiene teoría de la mente un chimpancé. En E. S. Martí (Ed.), *Construir una mente*, 187-192. Barcelona: Paidós.

Ramos Díaz, A. M. (2019). Estrategia de desarrollo de competencias blandas para mejorar el liderazgo en los supervisores de ventas del call center de Arequipa.

Repetto, G. 2009. *Toxicología fundamental*. 4ª edición. Madrid, España. Díaz de Santos. Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración*. Decimosegunda edición. Editorial Pearson Educación de México.

Rodríguez Arias, A. C. (2019). Incorporación de habilidades blandas en los procesos de selección de personal estratégico 4.0 en Colombia.

- Santos, D. and Primi, R. (2014). Social and emotional development and school learning: a measurement proposal in support of public policy. Preliminary results of the Social and Emotional Skills Measurement Project in Rio de Janeiro. Sao Paulo: OECD/ Ayrton Senna Institute/ Secretaria de Educação Rio de Janeiro.
- Stein, M. I. (1953). Creativity and culture. *The journal of psychology*, 36(2), 311-322.
- Sternberg, R. J., & Grigorenko, E. L. (2002). The theory of Successful intelligence as a basis for gifted education. *Gifted Quarterly*, 46, 265-277.
- Succi, C., & Canovi, M. (2019). Soft skills to enhance graduate employability: comparing students and employers' perceptions. ESCP Europe Business School, 1 - 15.
- Sternberg, R. J. (1997). *Successful intelligence*. New York: Plume
- Tamayo y Tamayo, M. (2000). *Técnicas de investigación social*. Editorial Limusa. Colombia.
- van-der Hofstadt, C. J.; Gómez, J. M. (2013). *Competencias y habilidades profesionales para universitarios*. Madrid: Díaz de Santos.
- Vera, F. (2021). Competencias blandas para la fuerza laboral del siglo XXI. *Transformar*, 2(2), 20-29.
- Vidal, J. (2008). *Desarrollo de habilidades blandas*. Ministerio publico Fiscalía de la Nación. https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/6373_desarrollo_de_habilidades_blandas.pdf
- Villamizar Cáceres, L. H. (2021). Las competencias blandas para pasar de emprendedor a empresario.
- Zepeda-Hurtado, M. E., Cardoso-Espinosa, E. O., & Rey-Benguría, C. (2019). El desarrollo de habilidades blandas en la formación de ingenieros. *Científica*, 23(1), 61-67.