



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS
ECONÓMICAS

Habilidades blandas en los contextos actuales

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Para optar el grado de Bachiller en Ciencias Administrativas

1964
AUTOR (ES)

Challa Ancalla Gladys

ASESOR

Vento Rojas, Juan Francisco

Cusco

Febrero - 2022

RESUMEN

La finalidad de esta tesina es desarrollar una revisión amplia sobre la variable habilidades blandas, viendo aspectos como definición, importancia, características, dimensiones y algunos indicadores que son esenciales para el buen desenvolvimiento de las personas dentro de las organizaciones, el proceso tomó en consideración la revisión documental exhaustiva de aquellos estudios previos y teorías relacionados a la variable habilidades blandas. La conclusión en la investigación se evidencia que actualmente se refleja la necesidad de formar profesionales con buenas habilidades blandas, puesto que los clientes o usuarios son cada vez más exigentes en cuanto a la atención y al trato, asimismo el hecho de poseer competencias blandas permite generar un ventaja diferenciadora entre el resto de las personas. Asimismo, la auto regulación forma parte del elemento esencial de habilidades blandas que se caracteriza básicamente en la capacidad de creatividad de los colaboradores en cuanto a las actividades que desarrolla dentro una institución pública y privada, así también un colaborador con auto regulación debe poseer la capacidad de delegación de actividades de acuerdo a las capacidades de cada colaborador, donde el objetivo es optimizar los recursos de la organización.

Palabras clave: Motivación, empatía, trabajo en equipo, habilidades blandas

ABSTRACT

The purpose of this thesis is to develop a broad review of the soft skills variable, looking at aspects such as definition, importance, characteristics, dimensions and some indicators that are essential for the good development of people within organizations, the process took into account the exhaustive documentary review of those previous studies and theories related to the soft skills variable. The conclusion of the investigation shows that the need to train professionals with good soft skills is currently reflected, since clients or users are increasingly demanding in terms of care and treatment, likewise the fact of having soft skills allows to generate a differentiating advantage among the rest of the people. Likewise, self-regulation is part of the essential element of soft skills that is basically characterized by the capacity for creativity of the collaborators in terms of the activities that they develop within a public and private institution, as well as a collaborator with self-regulation must have the capacity of delegation of activities according to the capacities of each collaborator, where the objective is to optimize the resources of the organization.

Keywords: Motivation, empathy, teamwork

INDICE GENERAL

INTRODUCCION -----	5
DESARROLLO -----	7
2.1. Bases teóricas de habilidades blandas-----	7
2.1.1. Habilidades blandas-----	8
2.1.2. Las razones por las que se analiza las habilidades blandas-----	9
2.1.3. Dimensiones de habilidades blandas -----	10
2.1.4. Indicadores de habilidades blandas -----	10
2.1.5. Modelos de habilidades blandas -----	12
2.1.6. Modelo para fortalecimiento de habilidades blandas en el servidor publico	
2.1.7. Habilidades blandas que se requieren en el siglo XXI -----	13
2.1.8. Tipos de habilidades blandas -----	14
2.1.9. Importancia de habilidades blandas que se requieren en el siglo XXI --	15
CONCLUSIONES -----	16
REFERENCIAS -----	17

INTRODUCCIÓN

El contexto actual amerita que las empresas tanto públicas como privadas se encuentren en constante búsqueda y selección de talento humano que sea capaz de manejar una serie de competencias intelectuales, técnicas y humanas. Asimismo, al margen de estas competencias es necesario que el colaborador que labore dentro de una organización posea habilidades blandas como un valor agregado de su desempeño laboral. Las habilidades blandas son bien valoradas por el mundo empresarial puesto que permite el logro de los objetivos se desarrolle a través de una buena habilidad social, motivación, empatía y autorregulación entre los colaboradores y ellos mismos.

Los constantes cambios en el ámbito empresarial reflejan la necesidad de contar con colaboradores habilidosos en liderazgo y resolución de conflictos, quienes al margen de lograr los objetivos y metas empresariales de manera eficaz y eficiente también se encuentren satisfechos consigo y con la organización.

(Cruzado, 2018) en su investigación argumenta que las habilidades blandas pueden ser transferibles, es decir habilidades pueden aprenderse y transmitirse de colaborador en colaborador que finalmente se convierte en un efecto multiplicador positivo que ayuda a lograr de manera eficiente y eficaz los objetivos de las organizaciones.

En el ámbito peruano esta terminología poco a poco se está implementando dentro de las organizaciones, algunas de ellas ya tienen implementados talleres de habilidades blandas, donde el objetivo principal es maximizar el desempeño de los colaboradores y que estas puedan insertarse de manera fácil al mercado laboral nacional como internacional. Según algunas revistas nacionales dedicadas al reclutamiento del personal indican que los peruanos que poseen dichas habilidades son muy capaces de lograr de manera eficiente todas las actividades que se plantean a diario. Así como también de

poder acceder a mejores puestos laborales puesto que son capaces de enfrentar cualquier obstáculo que se les presenta.

Según los reportes emitidos por APEC en el Perú aún persisten deficiencias en cuanto al desarrollo y práctica de las habilidades blandas, lo que resalta la necesidad de implantar estrategias de practica de habilidades blandas en una Unidad de Gestión Educativa.

Basado en ello la falta de desarrollo de habilidades blandas no es ajeno a una a la realidad de una empresa pública o privado donde no se conoce un programa de desarrollo de habilidades y recién con las exigencias actuales se está intentando introducir programas que ayuden y refuerzan dichas habilidades; del mismo modo gran parte de la población en general desconoce este término por lo que no se da la importancia requerida, creando así grupos dentro de la organización sin identidad y con un desempeño laboral deficiente.

Por otro lado, el desarrollo de habilidades blandas en general se considera como importante por lo que se sugiere seguir potenciando y desarrollando las habilidades blandas de los colaboradores en los tres niveles jerárquicos (estratégico, táctico y operativo) ya que aún existen algunas falencias en cuanto a la autorregulación, empatía, trabajo en equipo y motivación, los cuales en la actualidad son muy importantes dentro del mercado laboral y empresarial ya que estas proporcionan tanto al trabajador y organización un crecimiento significativo.

DESARROLLO

2.1. Fundamentos teóricos de habilidades blandas

2.1.1. Definición de habilidades blandas

Según (Aguilar, 2016) las habilidades blandas es la continuación de competencias personales que tiene como propósito un trabajo en conjunto y sus relaciones interpersonales. Siendo una relación de habilidades sociales, de comunicación, de ser y de dialogo con los demás.

Por su parte (Hidalgo, 2020) menciona que son aquellas conductas, aptitudes y costumbres que les diferencia a los profesionales y que marca una distinción en el instante de emprender un proyecto, relacionarse con los demás o solucionar conflictos. Siendo aquellas características y condiciones que tiene el individuo para interactuar con otros de manera efectiva.

Entre tanto (Singer, Guzmán, & Donoso, 2009) indica que son habilidades no cognitivas fundamentalmente para desempeñar y aprender exitosamente su labor. Estas experiencias también son llamadas el “saber ser”, la cual se entiende como debe ser una persona, las habilidades que debe tener para un buen desarrollo de sus actividades.

Es el desplazamiento del ser humano al interactuar con otros y con ellos mismos, sobrellevar y entender las emociones, conseguir e instaurar los objetivos, tomando una decisión de manera autónoma y confrontar circunstancias perjudiciales de un modo productivo y creativo. (Ortega, 2015)

Asimismo (Cadillo & Valentin, 2019) indica que son imprescindibles para realizar un trabajo de manera eficaz que es posible un perfeccionamiento de aptitudes generales. Cuando el ser humano consiga desarrollarlas, reflejara mejoraciones

más competitivas, teniendo en cuenta su entorno general. También es necesario mostrar el ámbito social y laboral, ya que es necesario que el ser humano sea hábil cuando expresan emociones, opiniones e ideas.

“las habilidades blandas son un conjunto de destrezas que permiten desempeñarse mejor en las relaciones laborales y personales.” (Ortega C.) dentro de esta concepción el autor argumenta que las habilidades técnicas son fáciles de adquirir y que su proceso de enseñanza también es sencillo , en cambio la mayor parte de los empresarios y gerentes de hoy indican que los colaboradores de la organización deben poseer en su mayoría competencias como comunicación, negociación y habilidades interpersonales.

Goldberg y Rosenfeld (2014) estos autores argumentan que las habilidades blandas están directamente asociadas con uno mismo. La finalidad de manejar este tipo de habilidades es mejorar las relaciones interpersonales que implica la interacción entre el individuo y sus semejantes; por otro lado, estos autores argumentan que las habilidades técnicas y las habilidades blandas son esenciales para el éxito de todas las personas.

2.1.2. Las razones por las que se analiza las habilidades blandas

Una de las principales razones por las que se analiza las habilidades blandas en la parte administrativa de toda la organización se sustenta en la relevancia social, donde la importancia de las habilidades blandas para el sector público o privado es considerado como esenciales para un buen desempeño de los colaboradores frente a los usuarios a quienes se presta la atención o el servicio, por tanto los beneficiarios directos de este servicio serán los usuarios, así como el resto de los colaboradores que laboran dentro de la institución.

Asimismo, queda indicar que analizar habilidades blandas tiene finalidad practica debido que dentro de las organizaciones permite desarrollar un diagnóstico sobre la situación de cómo se encuentra el nivel de desarrollo de las habilidades blandas en cada uno de ellos y como algunos aspectos de las habilidades blandas pueden aportar a la mejora del desempeño laboral.

2.1.3. Dimensiones de las habilidades blandas

Los autores (Cabrejos & Sarango, 2020) menciona que las dimensiones de las habilidades blandas son cuatro las cuales son:

- a. **Habilidades sociales.** – Son los comportamientos conductuales o emocionales que se presenta en las relaciones interpersonales que tienen la particularidad socialmente muy aceptadas. (Gallego y otros, 2000)
- b. **Motivación.** – Es la capacidad que la persona tiene para poder gestionar positivamente diferentes situaciones, permitiéndole manipular dicho potencial para provocar que las otras personas no desciendan en logar sus objetivos. (Pereda, 2016)
- c. **Auto regulación.** – También llamado autocontrol es un elemento de inteligencia emocional. Es el pensar antes de hablar o actuar, siendo una capacidad de reflexión, así como la experiencia de controlar impulsos, siendo la clave para ser habilidosos emocionalmente. (Vallejos, 2019)
- d. **Empatía.** – Es la capacidad que se tiene para darse cuenta y ver las actitudes de los demás, de manifestar atención, de escuchar delicadamente y ponerse en el sitio del otro a través de sus amistades, turbulencias, penurias, pasiones y pesares. Es la forma que se tiene para tener una relación sentimental armoniosa. (Aguilar, 2016)

2.1.4. Indicadores de las habilidades blandas

El autor (Pereda, 2016) en la realización de su estudio menciona que existen diferentes indicadores que tienen las habilidades blandas, las cuales son:

- a. **Liderazgo.** – Capacidad que conserva una persona para influir y apoyar a las mejoras del desempeño y conseguir los objetivos habituales.
- b. **Resolución de conflictos.** – Es una habilidad para tomar decisiones específicas permitiendo solucionar problemas sin estar a favor o en contra, y a la vez prevenir algún conflicto a futuro.
- c. **Presentación al público.** – Es la habilidad que se tiene para hablar frente a cierta cantidad de personas transfiriéndoles conocimientos que sean necesarios para el desempeño laboral.
- d. **Coaching.** – Es la capacidad que tiene una persona para entrenar y liderar a varias personas logrando un potencial desarrollo en sus capacidades.
- e. **Creatividad.** – Es la capacidad que tiene una persona para crear métodos originales y distintos que permita solucionar problemas en la entidad, y de este modo desarrollar un trabajo eficiente.
- f. **Optimización de recursos.** – Es la habilidad de aprovechar de manera eficiente y correcta los recursos de la empresa.
- g. **Delegación.** – Es la competitividad que tienen las personas para dar poder a otra persona en la toma de acciones y decisiones sobre las actividades que se presentan en el ambiente laboral.
- h. **Desarrollo de personas.** – Es el desplazamiento de gestionar el aprendizaje y crecimiento del personal con el fin de ver sus propias necesidades y cumplir sus metas en la entidad.

- i. **Gestión de talento.** – Es la habilidad de ejecutar e identificar las competencias que tiene el personal en alcanzar los objetivos de la entidad, a fin de obtener resultados positivos y tener un personal calificado. (Pereda, 2016)

2.1.5. Modelos de las habilidades blandas

Los autores (Acosta & Trigos, 2018) en un estudio realizado y teniendo confrontaciones sobre el tema mencionan que hay tres modelos de las habilidades blandas las cuales son:

- a. **Conocimiento.** – En este modelo se considera el conocimiento a las estadísticas, matemáticas, economía, idiomas y costos. Por lo que sería maravilloso que todas las personas tengan todas las habilidades, pero se evidencio que cada persona tiene diferentes habilidades.
- b. **Destrezas.** – En este modelo predomina la habilidad en manejos de textos, la tecnología, las escrituras, la capacidad de dar soluciones a diversos inconvenientes y la información asertiva.
- c. **Competencias.** – Este modelo es el más cercano a las habilidades blandas, porque se ve la adaptación de situaciones, aprendizaje, empatía, elasticidad en los cambios, autonomía, trabajo en equipo y compromiso. (Acosta & Trigos, 2018)

2.1.6. Tipos de habilidades blandas

- a. **Estilos comunicativos.** – Es la forma en el que las personas se relacionen con los demás. Según la conducta que muestran en el instante de comunicarse, definiendo tres estilos: el pasivo, agresivo y asertivo. (Escales & Pujantell, 2014)

- b. Resolución de conflictos en equipo.** – En las entidades hay diferentes técnicas de resolver conflictos; para conseguir un buen trabajo, es importante dar un rumbo positivo a distintos conflictos. En el grupo de trabajo de debe manejar bien los conflictos para tener un mejor desempeño laboral. (Escala & Pujantell, 2014)
- c. Aplicar tácticas efectivas para la persuasión.** – Manifiesta que es un deseo de producir un efecto o impacto sobre los demás, convence e influir en ellos para lograr que ejecuten acciones y así tener o poseer herramientas poderosas de persuasión. (Fermini, 2011)

2.1.7. Modelo para fortalecimiento de habilidades blandas en el servidor público

Desarrollar las habilidades blandas en el sector público es fundamental para el desarrollo profesional y laboral de las personas, puesto que ello dentro de las organizaciones no es visto como un requisito que se deba poseer de manera obligatoria, pero si es necesario poseerla, por tanto, el desarrollo de ello requiere de 4 etapas las cuales se manifiestan a continuación: (Cordero, Córdova, Moreira, & Quevedo, 2020)

- d. Perfil actitudinal:** en esta etapa se requiere el apoyo de todos los niveles de la organización pública, pues el perfil actitudinal es lo ideal de las actitudes que buscan cubrir, para lo cual una de las formas de trabajo es el diálogo, así como el trabajo en equipo.
- e. Plan de capacitación:** luego de haber determinado el perfil actitudinal que se busca, es necesario como paso siguiente la concienciación que implica desarrollar una serie de actividades para que todos los miembros de la organización puedan conocer tanto el perfil, así como su implementación.

Dentro de ello los miembros de la organización serán quienes determinen el cronograma de actividades que se requerirán para su implementación.

- f. **Seguimiento y evaluación:** esta etapa comprende básicamente el cumplimiento interno de las normas establecidas dentro de la organización, donde la implementación del perfil actitudinal debe ser evaluado en función a lo planificado; asimismo esta evaluación también tiene como fin aplicar la retroalimentación, es decir al encontrar un grado de incumplimiento el gerente tomara las medidas necesarias para cubrir o solucionar dichas falencias.
- g. **Compensación y beneficio:** en esta etapa básicamente los individuos comprenden la importancia de su función dentro de la organización, debido que los resultados obtenidos reflejaran la consecución de la misión y visión de la organización; asimismo este modelo evidencia como actúan los sujetos dentro de la organización; es decir cómo es su motivación, dejando en claro los incentivos y las sanciones.

2.1.8. Habilidades blandas que se requieren en el siglo XXI

Según algunos estudios desarrollados por los expertos en el manejo de habilidades y competencias blandas se considera que los colaboradores del siglo actual deben poseer una serie de habilidades, dentro de ellos lo que más resalta son:

- a. **Habilidades de tipo directivas:** las habilidades de este tipo implican que el gerente de hoy sepa tomar buenas decisiones basado en una comunicación asertiva entre los niveles estratégico y operativo, y un liderazgo transformado, que sea capaz de hacer cambiar de perspectiva a los colaboradores, siempre buscando el bienestar de toda la empresa. La finalidad de desarrollar estas habilidades se basa en enfrentar situaciones

complejas, donde existe mucha incertidumbre de lo que pueda ocurrir en un escenario distinto a lo que uno está acostumbrado. El desarrollo eficiente de esta habilidad se basa en utilizar las herramientas más actuales posibles en toma de decisiones que permitan elegir las mejores opciones posibles para la empresa, así como para uno mismo.

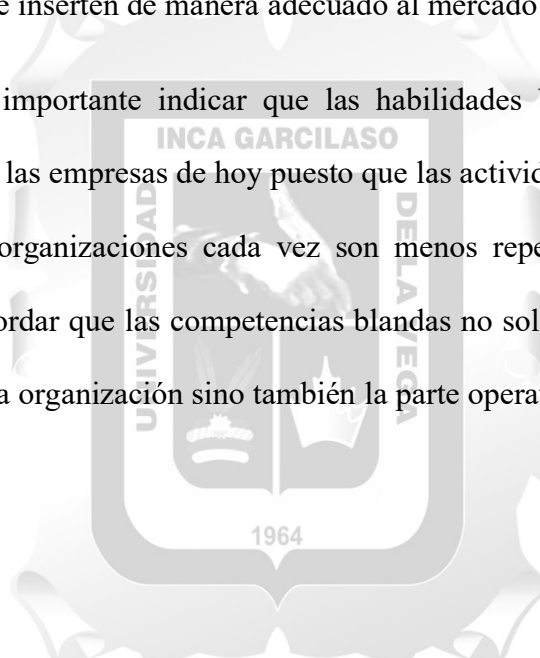
- b. Habilidades para el trabajo en equipo:** este tipo de habilidades dentro de la organización facilitan que el proceso de toma de decisiones sea más eficiente posible, puesto que la planeación y la ejecución de las actividades se desarrolla de manera colectiva conjunta, basado en el logro de objetivos comunes. La finalidad de esta habilidad es buscar la potencialización de los miembros de equipo de trabajo tal que estos saquen a relucir sus mejores destrezas, así también un equipo de trabajo bien potencializado siempre buscara lograr sus metas en el menor tiempo posible.
- c. Habilidades de negociación:** poseer colaboradores con este tipo de habilidades es una ventaja competitiva para las empresas de hoy, puesto que, al margen de desarrollar una negociación entre las partes, también se está creando un clima laboral agradable y sano. Uno de los beneficios que trae consigo esta habilidad es la satisfacción mutua que se da entre las partes, por otro lado, es importante mencionar que esta habilidad requiere desarrollar un análisis general de manera objetivo, considerando cada una de las alternativas de negociación.
- d. Habilidades de comunicación:** la comunicación en general es un medio que permite interrelacionarse con el resto de las personas que habitan dentro de una sociedad, por lo que es necesario tomar en cuenta como una de las habilidades importantes de este siglo XXI. Por otro lado, es

importante considerar que la comunicación es un proceso social que involucra la participación de dos o más personas, la finalidad es hacer conocer la idea, pensamiento del ente emisor hacia el entre receptor.

2.1.9. Importancia de habilidades blandas que se requieren en el siglo XXI

Según perspectiva Alles (2007) actualmente en el campo laboral existen nuevas reglas de juego, que no guardan relación con la preparación profesional de los académicos, en vista que algunos contenidos que se imparten dentro de las aulas universitarias son teóricos más que prácticos. Lo que dificulta que los profesionales se inserten de manera adecuado al mercado laboral.

Asimismo, es importante indicar que las habilidades blandas son elementos esenciales para las empresas de hoy puesto que las actividades que se desarrollan dentro de las organizaciones cada vez son menos repetitivas, así también es importante recordar que las competencias blandas no solo deben poseer la parte estratégica de la organización sino también la parte operativa. (Alles, 2007)



CONCLUSIONES

Primera: Las habilidades blandas según los reportes de investigación revisados y las teorías existentes dentro de las organizaciones se encuentran en un rango regular, es decir el 50% de los colaboradores de una entidad poseen una motivación individual alta lo que permite que las actividades o tareas se desarrollen de manera buena. Asimismo, uno de los elementos claves de habilidades blandas es la empatía según algunos estudios se demuestra que es escasa, demostrando muchas veces egocentrismo que perjudica el desarrollo colectivo de la organización; entre tanto la autorregulación siempre va de la mano de los colaboradores, donde cada colaborador es independiente y autónomo de las actividades y decisiones que toma.

Segunda: Las habilidades sociales se caracterizan por lograr un buen liderazgo, donde el líder sea capaz de resolver los conflictos que aquejan a la organización, asimismo el proceso de representación ante el público se debe ejecutar de manera buena y convincente.

Tercera: La auto regulación se caracteriza básicamente en la capacidad de creatividad de los colaboradores en cuanto a las actividades que desarrolla dentro una institución pública y privada, así también un colaborador de auto regulación debe poseer la capacidad de delegación de actividades de acuerdo a las capacidades de cada colaborador, donde el objetivo es optimizar los recursos de la organización.

Cuarta: Actualmente se refleja la necesidad de formar profesionales con buenas competencias blandas, puesto que los clientes o usuarios cada vez más son exigentes en cuanto a la atención y al trato, asimismo el hecho de poseer competencias blandas permite generar un ventaja diferenciadora entre el resto de las personas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, R., & Trigos, L. (2018). *Inteligencia emocional y su influencia en las Habilidades Blandas de los trabajadores de la ugel luya 2018*. Obtenido de Universidad Cesar Vallejo: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/31263/B_Acosta_JR-Trigos_PL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aguilar, J. (2016). *Habilidades blandas en educacion adulta, mas alla del curriculum*. Obtenido de https://my.laureate.net/faculty/webinars/Documents/2013Agosto_Habilidades%20blandas%20EAT.pdf 52
- Alles, M. (2007). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos: Gestión por competencias*. Buenos Aires : Granica.
- Cabrejos, A., & Sarango, F. (2020). *Desarrollo de habilidades blandas y su contribucion al desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Piura 2020*. Universidad Privada Antenor Orrego.
- Cadillo, G., & Valentin, L. (2019). *Las habilidades blandas en los estudiantes del 4to grado de secundaria en la IE 1278 mixto-La Molina*. Universiad San Ignacion de Loyola.
- Cordero, A., Córdova, N., Moreira, M., & Quevedo, J. (2020). *Habilidades blandas, un factor de competitividad en el perfil del servidor público Soft skills, a competitive factor in the profile of the public servant Soft skills, fator competitivo no perfil do servidor público*. Loja - Ecuador : Polo del conocimiento .
- Cruzado, W. (2018). *Competencias blandas en la empleabilidad de la Universidad Privada Del Norte-Sede los Olivos, año 2018*. Lima - Perú: Tesis de la Universidad Nacional Federico Villareal .
- Escalles, R., & Pujantell, M. (2014). *Habilidades Sociales*. Macmillan Profesional.
- Fermini, L. (2011). *Desarrollo de competencias gerenciales*. Ceangage.
- Gallego, A., Cruz, C., & Lizama, L. (2000). *Inteligencia emocional*. El Búbo.

- Hidalgo, N. (2020). *Influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los trabajadores del programa nacional de asistencia solidaria pension 65, para la elaboracion de la relacion bimestral de usuarios RBU*. Universidad Ricardo Palma.
- Ortega, C. (s.f.). *Desarrollo de habilidades blandas desde edades tempranas*. Journal of Selection and Assessment.
- Ortega, T. (2015). *Desenredando la conversación sobre habilidades blandas*. Banco del desarrollo de América Latina.
- Pereda, F. (2016). *Análisis de las habilidades directivas. Estudio aplicado al sector público de la provincia de Córdoba*. Obtenido de Universidad de Cordoba: <https://helvia.uco.es/handle/10396/13398>
- Singer, M., Guzmán, R., & Donoso, P. (2009). *Entrenando competencias blandas en jóvenes*. Obtenido de Pontificia Universidad Católica de Chile: http://www.inacap.cl/tportal/portales/tp90b5f9d07o144/uploadImg/File/PDF/Entrenando_Competencias_Blandas_en_Jovenes.pdf
- Vallejos, A. (2019). *Habilidades blandas y su influencia en el desempeño del personal al post venta interamericana Norte SAC filial Chiclayo*. Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo.