

Habilidades blandas como requisito solicitado por los empleadores de la zona de Pérez Zeledón, para puestos relacionados con la carrera de Administración de Oficinas, en el II ciclo de 2019

Soft skills as a requirement requested by employers in the Pérez Zeledón area, for positions related to the Office Administration mayor in the II cycle of 2019

Mariam Ureña-Hernández¹

Universidad Nacional de Costa Rica

Heredia, Costa Rica

murenapz15@gmail.com

Resumen:

El siguiente trabajo muestra las habilidades blandas requeridas por los empleadores de la zona de Pérez Zeledón, como requisito para la contratación de personal en puestos administrativos, esta información se da a partir del desenvolvimiento de los estudiantes en el curso de Práctica Profesional Supervisada de la carrera Administración de Oficinas. Los resultados son obtenidos mediante la aplicación de entrevistas abiertas al estudiantado muestran como principales habilidades; la empatía, las relaciones interpersonales y el autoconocimiento. En contraste, la comunicación asertiva, la toma de decisiones y el manejo de tensiones y estrés, son habilidades que se deben mejorar, lo que refleja la dificultad del estudiantado para solucionar problemas intrínsecos y extrínsecos que se generan a nivel laboral. En concordancia, mediante la entrevista a los empleadores de la zona, indican que los interesados en trabajar en empresas comerciales o de servicios, deben poseer habilidades

¹ Actualmente docente de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional Master en Administración Educativa, Universidad Americana y Licenciada en Educación Comercial de la Universidad Nacional.

como el trabajo en equipo, el don de gente, la proactividad, la seguridad en sí mismo y la creatividad, necesarias en el cumplimiento de objetivos y metas. Por lo tanto, es necesario que se abran espacios dentro de la universidad en donde el estudiantado puede aplicar y practicar las habilidades que más adelante necesitará en el ámbito laboral.

Palabras clave: contexto laboral, ambiente educacional, habilidad, competencias para la vida.

Abstract:

The following work shows the soft skills required by employers in the Pérez Zeledón area, as a requirement for hiring staff in administrative positions. Identifying these skills through the application of semi-structured instruments, obtaining that empathy, interpersonal relationships and self-awareness are identified as the main strengths of the students, in contrast, among those that present lower percentages are, assertive communication, decision-making and stress management, which reflects the difficulty in dealing with and solving intrinsic and extrinsic problems that are generated daily. This information is given from the development of the students, in the professional practice within each organization. Likewise, through the interview, employers indicate that those interested in working in commercial or service companies must possess skills such as teamwork, people skills, proactivity, self-confidence and creativity. These characteristic necessary for fulfillment of objectives and goals proposed by these employers. Therefore, it is necessary to provide spaces within the university, where students can apply and practice the skills that later they need in the workplace.

Keywords: work context, educational environment, ability, life skills.

Introducción

Las habilidades blandas o habilidades para la vida en el siglo XXI son una tendencia organizacional y social, cuyo propósito es sacar provecho más allá del conocimiento técnico y teórico que un ser humano presenta. Se puede entender como el conjunto de comportamientos y conocimientos entrelazados entre sí, que cada individuo pueda poseer para poder enfrentarse de manera exitosa y genuina a la realidad laboral de cada empresa, es por esto que, Lagos (2012) citado por Magro (2017), indican que las habilidades blandas son un “conjunto de habilidades no-cognitivas esenciales para el aprendizaje y el desempeño laboral” (p.134).

Y no solamente en el ámbito laboral, de igual manera se propone que el estudiantado de la carrera de Administración de Oficinas pueda socializar con sus semejantes asertivamente, así mismo, Marrero, Mohamed y Xifra (2018) hacen referencia a que estas habilidades "...le permitan al egresado una buena, convivencia dentro de un grupo de personas bajo conceptos de diferencia de pensamiento, asertividad, aceptación y liderazgo, para el alcance de algún objetivo" (p. 4).

Por lo tanto, esta convivencia e interacción social, hacen que se deba poner en práctica cualidades que permitan relacionarse con los demás, manteniendo una comunicación asertiva ya sea a la hora de expresar o recibir ideas y emociones de otras personas.

Mas aún, si se desea que el estudiante logre los objetivos propuestos dentro de una organización, universidad o sociedad, se requiere que cada uno posea una serie de características y aptitudes que contribuyan a obtener el resultado esperado, Araoz (UNICEF, 2012) citado por Ortega, Febles y Estrada (2016) menciona que "si no desarrollamos estas habilidades en la infancia, difícilmente lo haremos en la vida adulta [porque] adquirir habilidades blandas influye en el éxito laboral" (p. 36). Lo ideal es que desarrollemos esas habilidades en la niñez para poder incentivar habilidades como la colaboración, experimentación y formulación de ideas, con el fin de llegar más adelante a un entorno universitario y laboral con las bases y cultura necesarias para enfrentar retos y generar cambios asertivos dentro de estas organizaciones.

Así mismo, en Costa Rica la autora Sánchez (2016), propone una estrategia para el desarrollo de las habilidades blandas en los y las estudiantes. Esta "propuesta debe ser participativa, por medio de talleres e incluir las habilidades blandas como: actitud laboral positiva, atención al detalle, autoestima, comunicación-énfasis en el idioma Inglés, liderazgo, manejo adecuado de los tiempos de entrega y trabajo en equipo" (p. 229). Estos medios contribuyen a que el estudiantado poco a poco pueda desarrollar

e identificar en cuáles de estas habilidades enfocarse y mejorar, con base a sus vivencias diarias y el roce social al que se enfrenta.

Por otra parte, en Perú, Magro (2017), plantea “una matriz que organice el entrenamiento y la capacitación de habilidades blandas” (p.137), la cual se compone de tres momentos, el primero llamado partida, en donde el sujeto identifica lo que tiene o no tiene en el presente, el segundo es desarrollo, en donde la persona ve las cosas como son y se aprende a través del sufrimiento con prueba y error, por último, es la mantención, es el momento donde todo converge.

Esta propuesta nos muestra que el ser humano debe pasar por un proceso de identificar sus cualidades personales, para luego, aceptar un cambio mediante las acciones, valores y aptitudes para finalmente interiorizar los cambios. Estos pasos se contemplan como un ciclo en donde se entrenan las habilidades blandas mediante la práctica, dinámicas y la reflexión. Así mismo, es necesario que cada individuo realice una evaluación de su comportamiento social y personal para que a partir de este diagnóstico pueda iniciar con el entrenamiento.

Marco teórico

Habilidades blandas como complemento de las capacidades humanas requeridas en el ámbito social y laboral

La interpretación de las habilidades en el ser humano se vuelve relativa en el momento en que se ponen a prueba para lograr un objetivo o meta. Es por esto que, la Práctica Profesional Supervisada de la carrera Administración de Oficinas, contempla que la población estudiantil ejecute estas habilidades durante un periodo de 300 horas dentro de una organización comercial y de servicios.

De igual manera, la clasificación de estas habilidades blandas se vuelve extensa, pero convergen en un punto, el cual, determina los valores y comportamientos que ayuden a un grupo

social a cumplir determinadas metas. Por lo tanto, Edex (2019) hace mención a la Organización Mundial de la Salud en donde han categorizado esas habilidades como: autoconocimiento, empatía, comunicación asertiva, relaciones interpersonales, toma de decisiones, manejo de problemas y conflictos, pensamiento creativo, pensamiento crítico, manejo de emociones y sentimientos, manejo de tensiones y estrés.

Cabe aclarar, que la población estudiantil debe conocer cuáles son las habilidades blandas o para la vida, y posteriormente identificar posibles rezagos o aciertos en su personalidad, por lo tanto, el autoconocimiento según (Edex 2019, párr.1) lo define como “construir sentidos acerca de quiénes somos, captando la personalidad, fortalezas, debilidades, actitudes” y valores, para ir creando un perfil personal con todos estos elementos.

Además, la empatía según Garaigordobil y García (2006) es la capacidad que posee el o la estudiante para dar respuesta hacia situaciones laborales o sociales teniendo en cuenta tanto los aspectos cognitivos y afectivos de su personalidad, para lograr ponerse en el lugar de la otra persona en cuanto a sentimientos y situaciones que lo afecten o le sucedan.

También, la empatía ayudará a concebir de mejor manera la relación que se genera dentro de la universidad, donde convergen una serie de situaciones que guían al estudiantado a entender las soluciones a los problemas. Además, se fomentan los valores como el respeto, la igualdad y el amor al compartir los problemas con otros para buscar soluciones reales y en convivencia con los demás.

Otra de las habilidades blandas es la comunicación asertiva y según los autores Monge, Camacho, Rodríguez y Carvajal (2009) es la “habilidad para contradecir a otros e imponer verbalmente los deseos, derechos y necesidades propias” (p. 85), identificando cómo, cuándo y dónde se puede expresar esa opinión, manteniendo el respeto y la libertad que la otra persona también posee para actuar, lo que conllevan a formar buenas relaciones interpersonales.

A su vez, las relaciones interpersonales repercuten en el comportamiento del sujeto como lo indican los autores Alonso, Murcia, Herrera, Gómez, Comas, Ariza (2007), “la buena conducta del individuo suele reflejar la autoestima y el autoconcepto, lo que lleva a generar un efecto tranquilizador en los demás el cual, permite unas buenas relaciones interpersonales” (p.40).

De ahí, el logro exitoso de esa convivencia con la sociedad se refleja en las buenas relaciones interpersonales que desarrolle el individuo y nace a partir de la toma de decisiones que cada ser humano realice en el diario vivir.

Por eso, los autores Cortada de Kohan y Macbeth (2006) indican que para tomar una decisión óptima se debe tener información sobre los hechos que acontecen al tema y así el sujeto podrá evaluar las probabilidades y consecuencias de ésta. Cuando se tiene certeza de algo los resultados suelen ser positivos.

Cabe señalar que, esa toma de decisiones está ligada a un pensamiento crítico y creativo, según el autor se logra teniendo en cuenta que es una,

Actitud imprescindible, ya que esta es la columna vertebral de la vida, automotivación y que, si somos capaces de tener una actitud positiva, ... así como las habilidades o destrezas para aplicarlas, entonces, podemos estar dispuestos a pensar crítica y creativamente”. (Águila, 2014, p. 61)

De la anterior idea, se desprende que, la creatividad nace a partir de buscar diferentes soluciones a los mismos problemas, de tener la seguridad para proponer en el área de especialización o incluso en otros ámbitos y en alguna idea novedosa que logre generar un cambio. Pero se necesita que toda esa carga emocional que recae sobre la población estudiantil sea controlada y tengan pleno dominio de las emociones y sentimientos, logrando convivir en el área educativa y laboral.

Asimismo, es necesario que los docentes y el estudiantado sean conscientes del manejo de esas emociones dentro y fuera del salón de clases. Los autores (Bravo y Martínez 2003, citado por Acevedo 2008, p.132) mencionan que

Hemos estado más preocupados acerca de las mentes de nuestros estudiantes que de sus corazones; ... de su inteligencia que de sus emociones. Examinamos más su crecimiento intelectual que su crecimiento en valores... Podemos estar más preocupados en preparar a nuestros jóvenes para un examen que para la vida.

Esta reflexión, enfatiza en que los adolescentes no saben cómo lidiar o manejar los problemas que se generan a partir de esa convivencia. Por lo tanto, (Edex, 2018, párr. 6) indica que se pueden tomar los conflictos “como motor de la existencia humana, pero es necesario esforzarse en desarrollar estrategias y herramientas que permitan visualizar de forma creativa” las soluciones a esos problemas, es por esto que, se debe incentivar al estudiantado a crear y genera nuevas formas de realizar las tareas, con sus distintos puntos de vista y personalidad, sin miedo a que sean reprendidos o ignorados.

Aunado a esto, el mismo autor indica que el manejo del estrés y las tensiones del diario vivir, es la habilidad que le permite al estudiantado identificar las fuentes y manifestaciones de esas preocupaciones; asimismo, se debe encontrar vías para enfrentarlas de manera saludable sin olvidar el deporte, la buena alimentación y los pasatiempos.

Habilidades blandas requeridas en el ámbito laboral

Cabe mencionar, que esta tendencia surge a partir de ver al trabajador no solamente como un activo de la empresa sino, como un colaborador que puede realizar las tareas de mejor manera si se encuentra motivado.

Además, los autores Maturana y Guzmán (2019) recuerdan la importancia que dentro del ámbito laboral el estudiantado tenga la “capacidad de resolver, de manera creativa, los retos de su entorno inmediato y que dentro de los centros educativos se dé una educación de calidad que [abarque] la formación de las competencias tradicionales, cognitivas y técnicas” (p. 3).

De igual manera se incorporen las habilidades blandas que son esas capacidades que el ser humano trae, adquiere y desarrolla a través de su experiencia social y laboral para ser puestas en práctica desde el momento en que se adquieren,

A su vez, Solano (2004) indica que esas habilidades son las condiciones personales o aptitudinales que se diagnostican en la entrevista de trabajo y donde son valoradas la inteligencia y la personalidad de cada participante. Igualmente, se necesita que reúna estas características básicas de actitudes e intereses compatibles con los objetivos de las compañías para ser seleccionados en los puestos vacantes.

Es importante reconocer, que los empleadores presentan una serie de peticiones a la hora de seleccionar un candidato para los puestos de trabajo. Sánchez (2016) recopila esta información en donde indican que dentro de las habilidades que se requieren están; “la disposición para aprender, cumplimiento con los horarios de entrada y salida así como de alimentación, interés, iniciativa y disciplina” (p.171).

No menos importante, es la habilidad del trabajo en equipo y servicio al cliente solicitadas por las compañías para el logro de los objetivos en casi todos los puestos. Por eso Torrelles, Coiduras, Isus, Carrera, París y Cela (2011) explican que “trabajar en equipo, requiere la movilización de recursos propios y externos, de ciertos conocimientos, habilidades y aptitudes, que permiten a un individuo adaptarse y alcanzar junto a otros... un cometido”. (p.331) con ello, se puede aportar que es necesario contemplar disposición, actitud y motivación de la persona para lograr trabajar por un bien común y

de igual manera el profesionalismo que se demuestre para ejecutar las tareas que se le encomienden bajo su cargo.

En cuanto al servicio al cliente, Paz (2005) indica que son “las actividades necesarias para asegurar que el producto/servicio se entregue al cliente en tiempo, unidades y presentación adecuadas [asimismo, son] las relaciones interpersonales establecidas entre la empresa y el cliente” (p. 1) Por ello, es imposible dejar de lado que, para garantizar la satisfacción al cliente es necesario que se considere la presencia de normativas que deben cumplir. Por eso, cada empresa establece las pautas a seguir para lograr la excelencia y calidad en su servicio, mismas que deben ser respetadas por todo su personal.

Metodología

Esta investigación se realizó bajo un tipo de estudio descriptivo Cancela, Cea, Galindo y Valilla (2010) ya que, responde al estado presente de situaciones educativas, mismas que se desean dar a conocer para el beneficio de la comunidad estudiantil.

Es exploratorio ya que investiga problemas del comportamiento humano (Ibarra, 2011), en este caso la predominancia de habilidades blandas en la población seleccionada y su relación con el ámbito laboral.

A su vez, se trabajó bajo un enfoque mixto el cual según Creswell (2013) citado por Hernández, Fernández y Baptista (2014) comenta que “los métodos mixtos logran obtener una mayor variedad de perspectivas del fenómeno: frecuencia, amplitud y magnitud (cuantitativa), así como profundidad y complejidad (cualitativa)” (p. 537). Por lo que se observa una situación social, acciones y características que forman parte de una red de relaciones humanas, con el fin de comprender actitudes y comportamientos que tienen los estudiantes de la carrera de Administración de Oficinas, en relación a las habilidades para la vida, que desarrollaran durante los años de estudio y ponen en ejecución en la Práctica Profesional dentro de las organizaciones.

Participantes

Se selecciona a 24 estudiantes de cuarto año de la carrera de Administración de Oficinas en la sede Regional Brunca, los cuales realizan la Práctica Profesional Supervisada en el segundo semestre del año 2019, así como a 23 estudiantes de tercer año de la misma carrera. Aunado a esto, se entrevista a cuatro supervisores que laboran en las empresas de Pérez Zeledón en donde se realizaron dichas prácticas (Coopealianza, Coopeagri R.L, Caja de Ande y Municipalidad de Pérez Zeledón).

Instrumentos

Se lleva a cabo una observación del contexto tanto estudiantil como laboral mediante una hoja de cotejo y anotaciones personales, en donde se realizan dos visitas a las empresas para conocer la realidad y el ambiente de trabajo al que el estudiantado de la carrera se enfrenta, para analizar más adelante las circunstancias que permiten el desarrollo y la ejecución de las habilidades blandas. De esta manera, se observó a 24 participantes de cuarto año durante la ejecución de sus tareas dentro de las empresas, dando un seguimiento y acompañamiento al estudiantado y a las situaciones que surgían durante el proceso.

De igual manera, se organizó un grupo focal con cinco estudiantes de cuarto año, mismos que respondieron preguntas abiertas sobre aspectos relacionados a la práctica profesional realizada en las empresas públicas o privadas de la zona. Esto con el objetivo de conversar e identificar cuáles habilidades blandas fueron necesarias durante su experiencia laboral.

Además, se aplicó una encuesta semiestructurada a 23 participantes de los grupos de tercer y cuarto año de la carrera, en donde se les consulta sobre el reconocimiento de las habilidades blandas dentro y fuera del entorno educativo, así mismo se les consulta sobre el dominio que consideran poseer en cada

habilidad, estableciendo niveles de alto, medio o bajo para cada una, representadas en una escala de 0 a 100 por ciento.

Más aún, se realizan entrevistas con preguntas abiertas a los representantes de las empresas participantes de la práctica como: Caja de Ande, Coopealianza, Coopeagri R.L y la Municipalidad de Pérez Zeledón, empresas que por su naturaleza se dedican a la prestación de servicios a la población en general indagando sobre su experiencia con los estudiantes participantes. En donde, se determinaron así las habilidades blandas requeridas en la contratación y desenvolvimiento de un trabajador.

Se pudo “obtener la información necesaria para comprender de manera completa y profunda el fenómeno” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 424), en este caso obtener información sobre lo requerido actualmente en cuanto a estas habilidades en el proceso de selección y reclutamiento de un aspirante dentro de las compañías.

Resultados

Cabe resaltar que, para el análisis de los resultados se toman en conjunto los instrumentos aplicados en la observación, grupo focal, cuestionario y las entrevistas a los empleadores.

En cuanto a la observación de los participantes, los resultados arrojan que el estudiantado cumple con lo requerido por las empresas, en donde pusieron en práctica las habilidades blandas y sociales como el desenvolvimiento personal y profesional, cumplimiento de normativas, buenas relaciones interpersonales y disposición ante la ejecución de las tareas asignadas. Cabe aportar que algunos aspectos de mejora a tomar en cuenta para el practicante, es tener más seguridad en sí mismo, propiciar un roce social manteniendo el respeto hacia los demás y mostrar iniciativa a la hora de proponer ideas que ayuden en la mejora de tareas dentro de las oficinas.

En relación con el reconocimiento e identificación de las habilidades blandas, el 100% de la muestra estudiantil indicó conocerlas y saber de ellas, mencionando que:

P 1: *Si las he escuchado son esas habilidades como trabajar en equipo, esas habilidades extras que no me pueden enseñar tal vez en el aula, que yo las tengo que aprender en la práctica.*

P 3: *Si por ejemplo, a la hora de ir a dejar un currículum, de realizarlo, de cómo comportarse, como desenvolverse en la entrevista de trabajo.*

P5: *Es ese extra, aparte de lo académico, que uno puede dar, la forma en la que yo estoy dispuesto a ayudar, la forma en la que me involucro con la tarea.*

P 4: *Las habilidades que tiene uno en el trabajo, cómo se comporta, cómo se sabe desenvolverse en ese momento para resolver un problema.*

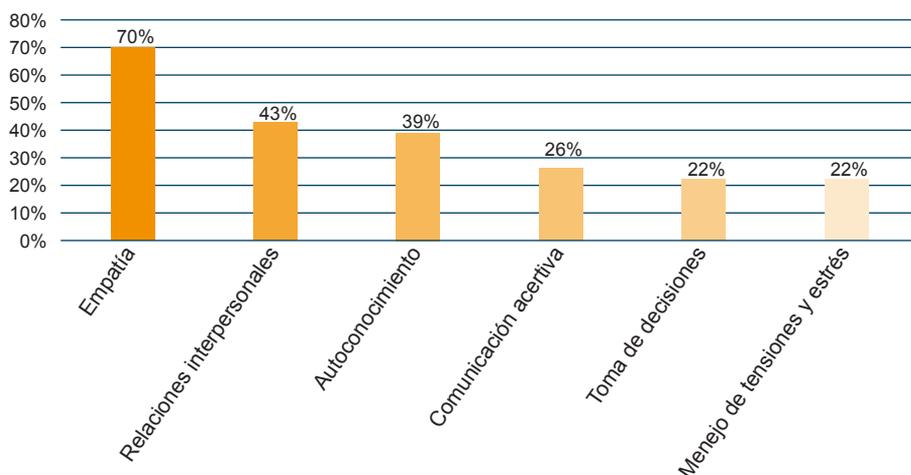
Este aporte del estudiantado, indica que tienen una noción del concepto de las habilidades blandas y que no es suficiente tener estudios académicos si no va más allá, es la responsabilidad de ejecutar su personalidad adecuadamente para atender las necesidades de las empresas.

Los participantes se dan cuenta de esa necesidad en gran parte gracias a la Práctica Profesional Supervisada que ofrece la carrera de Administración de Oficinas que les brinda una oportunidad de acercarse a un mundo laboral lleno de retos y situaciones que resolver, reforzando lo que indica Lagos (2012) citado por Magro (2017), habilidades de interiorización y reflexión del aprendizaje y lo que estas conllevan dando frutos en el ámbito laboral.

En cuanto a la opinión del empleador, el 100% responde afirmativamente, conociendo estas habilidades como las “destrezas que la persona tiene y que algunos ya las traen innatas y hay que desarrollarlas o también se van aprendiendo durante el proceso” (A, Gómez, comunicación personal, 13 de noviembre de 2019); asimismo, mencionan algunos ejemplos como la empatía, el don de gente y el trabajo en equipo, argumentando así, lo que indica Sánchez (2016) que son habilidades que se deben desarrollar y fomentar mediante estrategias que ayuden a la persona a desenvolverse exitosamente.

En cuanto a la dominancia de las habilidades presentes en la población estudiantil se encuentran,

Figura 1. Dominancia de habilidades blandas en la población estudiantil, de la carrera de Administración de Oficinas en el segundo semestre 2019



En la figura uno, se puede observar que dentro de las habilidades con mayor predominancia entre la población encuestada se encuentra la empatía, en donde se refleja la capacidad del estudiantado para desarrollar esa humanidad de interesarse por la vida de otras personas en su convivencia diaria, misma que se resume en acompañar, convivir o solamente

escuchar los problemas o sentimientos de los demás, afianzando el sentir y ser humanístico de la Universidad Nacional.

Aunado a esto, se encuentran las relaciones interpersonales como la segunda habilidad con mayor predominancia entre la población estudiantil, esta habilidad le da la capacidad de una persona para identificar cuando no ayuda al desarrollo educativo, social o psicológico de otro individuo, tal y como lo afirman anteriormente (Alonso et al., 2007).

En cuanto al autoconocimiento, se manifiesta en la población estudiantil cuando muestran la capacidad para identificar la personalidad, fortalezas, debilidades y características de su forma de ser ver (Edex 2019, párr. 1) en donde se refuerza la importancia de conocerse a sí mismo, para luego aportar positivamente a la sociedad.

Para las habilidades que obtienen menores calificaciones porcentuales en el dominio entre la población, se proyecta la comunicación asertiva con el 26% en donde se muestra que al estudiantado se le dificulta saber en qué momento y con cuáles personas ser asertivos, obstaculizando el diálogo y la resolución de conflictos, esto puede ser el motivo por el cual se originan los problemas para el trabajo en equipo y logro de objetivos dentro de las empresas y centros educativos.

Asimismo, se ve involucrada la toma de decisiones con un 22%, que obtiene el segundo un lugar en esta clasificación, en donde la inseguridad e incertidumbre se apodera del individuo impidiéndole llegar a consensos, lo que se presenta como un reto para el estudiantado especialmente en materia laboral, ya que se siente fuera de su zona de confort, por la poca experiencia con la que cuenta. Con el mismo porcentaje se aprecia que el manejo de tensiones y estrés juega un papel primordial en el día a día de la población, lo que lleva a crear costumbres y rutinas que en algunas ocasiones no ayudan a formar y proyectar el perfil profesional que se desea dentro de la universidad, generando muchas veces inseguridades, traumas y enfermedades.

Cabe mencionar que, cuando se le consulta al estudiantado si estas habilidades blandas son necesarias en el entorno laboral, el 100% se refiere a la importancia que tienen estas para el trabajo, indicando que:

P 1: Si claro, porque yo tengo que trabajar con muchas personas distintas a mí entonces tengo que aprender a trabajar con sus características, con sus opiniones, al momento de atender público, de cómo van a reaccionar a diferentes temas, son muy valiosas a la hora de trabajar.

P 2: Si son sumamente necesarias porque estar en una empresa y formar parte de ella, y trabajar con muchas personas lo requiere, habían días donde la empresa requería que yo trabajara extra, entonces se tiene que poner de parte de uno, tener actitud aunque se estuviera cansado y ya fuera la hora de salida.

P 3: En mi caso yo sí lo vi reflejado en mi puesto de trabajo porque habían personas con diferentes personalidades y puestos, con situaciones muy complicadas pero como equipo se unían y realizaban los trabajos, el tratarse bien y llevarse bien, acoplarse con las habilidades que tenía el otro hacía, hacían que pudieran cumplir con el proceso.

P 4: Mejora, agiliza mucho los procesos y las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo si usted no sabe algo puede ir a preguntar, uno no sabe qué tipo de trabajos se va enfrentar ni que actividades le va tocar hacer.

Igualmente, para la población seleccionada es importante la aplicación y ejecución de estas habilidades en el desarrollo de las tareas asignadas en las compañías, la puesta en práctica de competencias como las relaciones interpersonales, la empatía y el trabajo en equipo, ya que, si la persona se siente bien

internamente eso va transmitir a los demás. Estos aspectos ayudan a mejorar el ambiente laboral dentro de las oficinas, la capacidad para aceptar ideas, de negociar y de crear nuevas propuestas y proyectos en conjunto con otras personas, que es lo que buscan y se necesita dentro de todas las instituciones.

Se debe agregar que, el empleador, indica y hace referencia al valor que tienen las habilidades blandas para cumplir con la misión de estas compañías, las cuales están destinadas a la prestación de servicios a la ciudadanía; estos se refieren a situaciones que son cotidianas y a las que se enfrentan las y los estudiantes en la práctica:

E 2: requieren las habilidades blandas ya tienen contacto con el cliente, ya que hay diferentes tipos de personas.

E 3: las habilidades blandas ya se encuentran definidas dentro de los perfiles de puestos de la empresa, porque son necesarias para su correcta ejecución.

E 4: las habilidades blandas, son necesarias para poder ingresar a esta empresa, porque atendemos todo tipo de clientes, personas que llegan con problemas y diversas personalidades.

Como lo mencionan los empleadores, es necesario poner en práctica estas destrezas para lograr el éxito en la solución de lo que demanda el cliente, tanto interno como externo, de las empresas. Pero no se puede lograr este cometido si el trabajador o el estudiante en este caso, no posee las habilidades de comunicación asertiva, toma de decisiones y roce social. Por ello es importante educar y acostumbrar al estudiantado en este tipo de situaciones dentro del ámbito estudiantil, de impulsarlos a que propongan cosas nuevas, a que den su punto de vista en los temas cotidianos, a solucionar problemas y a resolver casos muy cercanos a lo que es la realidad laboral.

En consecuencia, se le consulta a los mismos sobre qué habilidades blandas consideran deben fortalecer como profesional en el área de especialización, aportando lo siguiente:

P 1: La comunicación asertiva, porque entre compañeros se dificulta ponernos de acuerdo

P 3: El compañerismo, ya que yo lo vi muy reflejado en mi trabajo durante la práctica.

P 4: El autoconocimiento, ya que es importante aprender a controlar emociones como el estrés, son cosas que sólo yo puedo controlarlas.

Estas afirmaciones servirán de base para fortalecer las relaciones a nivel laboral y social, además se logrará formar mejores seres humanos listos para salir a enfrentar los problemas de las empresas que cada día se enfocan en la parte del recurso humano con el fin de capacitarlos para poder enfrentar los cambios que la misma sociedad y globalización les trae.

Asimismo, el empleador manifiesta que a la hora de buscar empleo o ejercer la profesión es necesario reforzar las siguientes habilidades: facilidad de escucha, proactividad, seguimiento de instrucciones, seguridad en sí mismo, confianza, liderazgo, trabajo en equipo y don de gente. Éstos convergen en que es necesario que la persona se desenvuelva correctamente en la entrevista de trabajo, reflejando estas características ya que, es la primera impresión y la determinante para ser preseleccionado y adquirir un puesto laboral en alguna organización.

Cabe mencionar, que de igual manera se les consulta sobre el porcentaje de participación que tienen estas habilidades en el proceso de selección de un candidato, basado en el estudio que realizó Manpower (2018) el cual, contempla varios aspectos que inciden en que exista la escasez de talento humano para diversos puestos y áreas en Costa Rica específicamente.

El estudio engloba el rubro de habilidades blandas mismo que obtiene el 20% del total consultado, lo cual refleja que dentro de lo que buscan las empresas, se encuentran estas habilidades blandas que obtienen casi el mismo porcentaje e importancia que el rubro de experiencia laboral con el 25%, lo que refleja, que son un determinante primordial para que un aspirante ocupe o sea preseleccionado en el proceso de contratación. El resto del porcentaje lo completan las habilidades técnicas 30% y otros aspectos con 35% respectivamente.

He aquí, el valor que tiene esta investigación para el estudiantado, ya que muestra el nivel de importancia que tienen las habilidades blandas dentro del entorno laboral, sin olvidar la propuesta de Magro (2017), para entrenar si se detecta algún vacío en estas capacidades, avanzando en el dominio y ejecución de estas en el entorno social y laboral.

Conclusiones y recomendaciones

Luego de realizar este análisis de las habilidades blandas y el desenvolvimiento del estudiantado de la Carrera de Administración de Oficinas en las empresas de la zona de Pérez Zeledón, San José, Costa Rica, se expone la importancia tanto para el estudiantado como para los empleadores del dominio y la presencia de estas habilidades en la personalidad de cada ser humano, esto por cuanto potencian el talento y los conocimientos teóricos y prácticos que posea o desarrolle en sus labores.

Así mismo, se determina el valor que tienen las habilidades blandas a la hora de buscar trabajo para los estudiantes no solamente de esta carrera si no en general, ya que estos elementos abarcan aspectos de comportamiento, temple, cultura, hábitos, que se resaltan a nivel individual, de ahí el valor de aprovechar la oportunidad que le ofrece la Práctica Profesional Supervisada para obtener un panorama del entorno laboral y adquirir experiencia y ese roce social que solicitan las empresas.

Cabe señalar, que las habilidades blandas juegan un papel determinante a la hora de obtener un puesto vacante en la zona de Pérez Zeledón, ya que los mismos empleadores indican que las habilidades como; el trabajo en equipo, el don de gente, la proactividad, la seguridad en sí mismo y la creatividad, tienen la misma importancia que el rubro de conocimientos técnicos que las empresas solicitan en el perfil profesional de un candidato, esto ya que fungen como un complemento para desarrollar sus capacidades y desenvolverse adecuadamente dentro de la organización.

Y como resultado del análisis de las habilidades blandas dentro del estudiantado de la carrera de Administración de Oficinas se presentan como fortalezas; la empatía y las relaciones interpersonales que son un extra para sobresalir y poder obtener una oportunidad laboral. Además, estas habilidades son requisitos primordiales solicitados por los empleadores de la zona para poder ingresar a puestos administrativos, de servicio o atención al público.

En contraste, las habilidades blandas en las que la población estudiantil debe mejorar son; la comunicación asertiva, el manejo del estrés y la toma de decisiones, en donde los empleadores indican que se dan estas debilidades por la falta de experiencia laboral y roce social de las y los estudiantes dentro de una organización.

A raíz del análisis de las habilidades blandas que presentan los estudiantes de la carrera Administración de Oficinas y su relación en el entorno laboral se recomienda a la población estudiantil y a la Escuela de Secretariado Profesional lo siguiente:

- Es necesario que el estudiantado realice una autoevaluación de su comportamiento dentro del medio social y educativo en el que se desenvuelve, para determinar cuáles de estas habilidades blandas no posee o son necesarias reforzar, con el fin de que mejore su desempeño individual.

- Así mismo, se requiere que el estudiantado mantenga una actitud de cambio y mejora hacia sus debilidades, esto requerirá constancia, una mente abierta y receptiva hacia las sugerencias que se van dando durante toda la carrera, incluso apoyarse en los docentes que vea como tutores o mentores solicitándoles ayuda y consejos en momentos determinantes.
- Por otra parte, para lograr el dominio eficaz de estas habilidades para la vida por parte de la población estudiantil, se necesita que se generen espacios críticos, creativos, de socialización, de escucha y de análisis de la información en los centros de enseñanza mediante una práctica constante. Por eso, se sugiere a la Escuela de Secretariado Profesional, invitar a los docentes de la carrera a incluir dentro de su planeamiento y estrategias de enseñanza la apertura de estos espacios en los que se puedan desarrollar estas habilidades blandas.
- También, la propuesta de nuevos proyectos y la ejecución de diversas actividades con participaciones a nivel universitario o social, en la que puedan involucrar distintas formas de expresión y pensamiento, para fogear a la población estudiantil en la transformación profesional que se pretende alcanzar con esta nueva tendencia organizacional.
- Finalmente, concientizar a los docentes y estudiantes de la carrera de Administración de Oficinas mediante campañas informativas en redes sociales, afiches, capacitaciones, congresos y actividades sobre los beneficios de desarrollar y mejorar las habilidades blandas dentro de la comunidad universitaria, esto por cuanto evita la acumulación de estrés, pérdida de la salud física y mental, problemas personales y de comunicación, lo que incide en su rendimiento educativo, siendo estos en ocasiones motivo de frustración e inseguridad en la personalidad del o la estudiante que es lo que se pretende mejorar.

Referencias

- Acevedo, M. (Julio-Diciembre, 2008). La conducta asertiva y el manejo de emociones y sentimientos en la formación universitaria de docentes. *Investigación Educativa* vol. 12 N.º 22, 127 - 139. Recuperado de http://200.62.146.19/bibvirtualdata/publicaciones/inv_educativa/2008_n22/a08v12n22.pdf
- Águila, M. (2014). *Habilidades y estrategias para el desarrollo del pensamiento crítico y creativo en alumnado de la Universidad de Sonora*. Recuperado de http://dehesa.unex.es/bitstream/handle/10662/1774/TDUEX_2014_Aguila_Moreno.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alonso, L. Murcia, G. Murcia, J. Herrera, D. Gómez, D; Comas, M. Ariza, P. (2007). Autoestima y relaciones interpersonales en jóvenes estudiantes de primer semestre de la División Salud de la Universidad del Norte, Barranquilla (Colombia). *Salud Uninorte*, vol. 23, núm. 1, 2007, pp. 32-42. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/817/81723105.pdf>
- Cancela, R., Cea, N., Galindo, G. y Valilla, S. (2010). *Metodología de la investigación educativa: Investigación ex post facto*. Universidad Autónoma de Madrid. Recuperado de https://www.academia.edu/31265342/UNIVERSIDAD_AUT%C3%93NOMA_DE_MADRID_2010_Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_educativa_Investigaci%C3%B3n_ex_post_facto
- Cortada de Kohan, N y Macbeth, G. (2006). Los sesgos cognitivos en la toma de decisiones. *Revista de Psicología* Vol. 2 Nº 3. Recuperado de <https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/6131/1/sesgos-cognitivos-toma-decisiones-kohan.pdf>
- Edex. (2019). Fundación Edex. Habilidades para la vida. Recuperado de <http://habilidadesparalavida.net/habilidades.php>

- Garaigordobil, M. y García, P. (2006). Empatía en niños de 10 a 12 años. *Psicothema*, vol. 18, núm. 2, pp180-186. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=727/72718203>
- Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. Sexta edición. JEC 04/14 Editorial. McGRAW-HIL. Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Ibarra, C. (26 de octubre del 2011). Metodología de la Investigación. Tipos de investigación: Exploratoria, Descriptiva, Explicativa, Correlacional.[Blog post]. Recuperado de <http://metodologadelainvestigacinsiis.blogspot.com/2011/10/tipos-de-investigacion-exploratoria.html>
- Magro, G. (2017). Efectos y mediación de un programa de habilidades blandas a través del desarrollo de la cognición corporizada en estudiantes universitarios. *Apuntes de Ciencia y Sociedad*. *Apunt. cienc. soc.* 2017; 07(02). Recuperado de <http://journals.continental.edu.pe/index.php/apuntes/article/view/532/519>
- Marrero, O., Mohamed Amar, R., & Xifra Triadú, J. (2018). Habilidades blandas: necesarias para la formación integral del estudiante universitario. *REVISTA CIENTÍFICA ECOCIENCIA*, 5, 1-18. Recuperado a partir de <http://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/144>
- Maturana, G. y Guzmán, F.(April 15, 2019). Las competencias blandas como complemento de las competencias duras en la formación escolar. *Revista EURITMIA*, Núm. 1, págs. 1 - 84. Recuperado de <http://cliic.org/pdf/Revista%20Euritmia.%20Vol.%201%20N%C2%B01.pdf#page=4>

- Monge, V., Camacho, M. Rodríguez, E. y Carvajal, L. (enero-junio,2009). Influencia de los estilos de comunicación asertiva de los docentes en el aprendizaje escolar. *Psicogente*, vol. 12, núm. 21, pp. 78-95. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4975/497552353007.pdf>
- Ortega, C. Febles, J. Estrada, V. (2016). Una estrategia para la formación de competencias blandas desde edades tempranas. *Revista Cubana de Educación Superior*, (2), 35-41. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v35n2/rces03216.pdf>
- Paz, R. (2005). La comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente. *Ideas propias 1 Edición*. p. 160. Recuperado de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=3hovRPM1Di0C&oi=fnd&pg=PT9&dq=servicio+al+cliente&ots=PmGr2a9ojQ&sig=PFo8borDAZystl-rMv0eX-BKYgl#v=onepage&q=servicio%20al%20cliente&f=false>
- Sanchez, I. (2016). *Estrategia metodológica para el desarrollo de las habilidades blandas para los estudiantes de secundaria*. Recuperado de https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/10641/estrategia_metodologica_desarrollo_habilidades_blandas_estudiantes_secundaria.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Solano, A. (2004). Las competencias profesionales del psicólogo y las necesidades de perfiles profesionales en los diferentes ámbitos laborales. *Interdisciplinaria*, vol. 21, núm. 2, 2004, pp. 117-123. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/180/18021201.pdf>
- Torrelles, C. Coiduras, J. Isus, S. Carrera, F. París, G y Cela, J. (Diciembre 2011). Competencia de trabajo en equipo: definición y categorización. *Profesorado*, VOL. 15, Nº 3. Recuperado de <https://repositori.udl.cat/bitstream/handle/10459.1/46434/017556.pdf>