

Habilidades Blandas que Revolucionan el Sector Tecnológico

Soft Skills Revolutionizing the Technology Sector

María Alejandra Díaz Olmos, Diana Carolina Cabra Ballesteros

Resumen



El sector tecnológico ha sufrido cambios significativos en los últimos años, lo que conlleva a ser uno de los más demandados en términos de empleabilidad, oferta de estudios, producción de bienes y servicios; por esto es importante investigar su comportamiento a nivel empresarial y educativo enfocándose en lo siguiente ¿cuáles son las habilidades que busca el mercado laboral en el sector? y ¿cómo las universidades o instituciones de educación o centros de formación las están abordando?, es entonces que al mirar los procesos de vinculación del personal idóneo por las organizaciones se encuentra que las habilidades blandas han cobrado relevancia en criterio de selección e incluso se ha dejado un rubro importante dentro de su presupuesto para capacitación de los empleados, dado que permite un mejor desempeño y ambiente laboral.

Esta investigación se centró en la búsqueda de las habilidades con mayor demanda a nivel internacional en el sector tecnológico, lo cual implicó la búsqueda, análisis, recopilación de datos, definición y justificación de diferentes autores; priorizando las habilidades blandas más importantes en el contexto global. Adicionalmente, se presenta una definición propia a partir de la recopilación de información analizada.

Así mismo, los beneficios que trae para las empresas contratar personas con este tipo de habilidades para sobresalir en el mercado con ventajas competitivas. Finalmente, se muestra la evolución de las habilidades blandas, a partir de la aparición del área de recursos humanos en la historia, se presentan aspectos e hitos que conllevaron a su prioridad en la actualidad.

Palabras clave: habilidades blandas, sector empresarial, sector tecnológico, T.I, T.I.C, T.I.E.S

Abstract



The technology sector has undergone significant changes in recent years, which has led to it being one of the most demanded in terms of employability, supply of studies, production of goods and services; therefore, it's important to investigate their behavior at the business and educational level focusing on the following What are the skills that the labor market is looking for in the sector? and How are universities or educational institutions or training center's dealing with them?, so, when looking at the processes of linking the right personnel by the organizations found that soft skills have gained relevance in selection criteria and has even left an important item within its budget for employee training, since, it allows a better performance and work environment.

This research focused on the search for the skills with the highest demand internationally in the technology sector, which involved the search, analysis, data collection, definition, and justification of different authors, prioritizing the most important soft skills in the global context. Additionally, an own definition is presented based on the collection of analyzed information.

Likewise, the benefits it brings for companies to hire people with this type of skills to excel in the market with competitive advantages. Finally, it shows the evolution of soft skills, from the appearance of the human resources area in history, presents aspects and milestones that led to its priority today.

Keywords: soft skills, business sector, technology sector, IT, I.T.C, I.T.E.S.

Recibido / Received: 1 Noviembre 2019 Aprobado / Aproved: 20 Noviembre 2019

Tipo de artículo / Type of paper: Artículo de investigación

Afiliación Institucional de los autores / Institutional Affiliation of authors: Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito

Autor para comunicaciones / Author communications: María Alejandra Díaz Olmos, maria.diaz-o@mail.esuelaing.edu.co

Los autores declaran que no tiene conflicto de interés.

Introducción

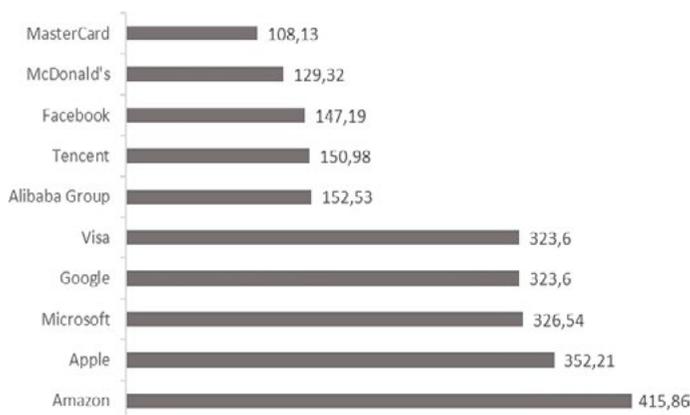
Durante el proceso de selección de personal en la industria tecnológica y áreas afines la valoración de las habilidades técnicas y blandas para un candidato en la etapa de contratación se dan de la siguiente manera se observa que el 60 % hace referencia a las habilidades técnicas que posee, para lo cual se utilizan exámenes escritos y pruebas prácticas, para asegurar que el candidato tenga el conocimiento sobre los temas que va a desempeñar. Por otro lado, el 40 % restante hace alusión a las habilidades blandas que se requiere para desempeñar el cargo dentro de la organización, estas se evalúan mediante entrevistas y pruebas realizadas por parte del analista del departamento de Talento humano de la empresa.[1]

De esta manera el desarrollo de las habilidades blandas se debe realizar mediante la formación de la persona sea

catedra o vivencia personal, a lo que la catedra se debe adaptar y desarrollarse en consecuencia a las demandas del mercado actual; sin embargo, las debilidades son relevantes. De hecho, los programas de la mayoría de las universidades europeas todavía se basan en la enseñanza de las habilidades científicas tradicionales en lugar de prestar atención a las habilidades blandas y remuneradas. [2]

Además, empresas como Google, Zappos y Amazon, están utilizando evaluaciones de habilidades blandas o inteligencia emocional durante el proceso de búsqueda de empleo para examinar a los candidatos, lo que ha dado hincapié a la nueva era de contratación en donde las habilidades blandas toman mayor relevancia, la subestimación de títulos y el valor por la pasión, hacen a los candidatos óptimos para el desarrollo de sus organizaciones [3], en consecuencia se resaltan en la figura 1 algunas de las empresas que están incluyendo estas prácticas dentro de sus áreas s de recursos humanos como paso esencial de la selección del personal, así:

Figura 1. Ranking de las 20 empresas líderes en el mundo en 2020, por valor de marca en miles de millones de dólares



Fuente: Statista, Autor: Abigail Orús, 2020.

Para este sector de la industria tecnológica las habilidades blandas han cobrado un gran peso, en palabras de Elon Musk CEO de la empresa Tesla: “si hay evidencia de habilidad excepcional. Y si hay un historial de logros excepcionales, es probable que eso continúe en el futuro”, dijo a Auto Bild en 2014 y aún hoy en día para el magnate de la industria tecnológica la habilidad blanda que mayor importancia tiene para cualquier ingeniero en su industria es la comunicación escrita; según en la

nota de Inc en 2020 resalta, “en el entorno laboral de hoy la destreza al escribir es más vital que nunca. Los ingenieros (y el resto del mundo) deben poder comunicar sus ideas”.

Por esto las empresas de base tecnología están incluyendo dentro de sus procesos de contratación como requisito las habilidades blandas, aunque en América Latina esto realmente no se ha desarrollado a niveles

avanzados con referencia a la educación universitaria, debido al enfoque centrado en conocimientos y habilidades técnicas que por hoy se mantiene, lo que se convierte en una oportunidad de desarrollo para el continente. Finalmente, se identifican cuáles son las habilidades blandas más demandadas a nivel internacional, logrando encontrar una definición adecuada que las caracterice y así mismo conocer cómo han evolucionado a lo largo de la historia.

Objetivos

Objetivo General

Identificar y definir las habilidades blandas más demandadas por el sector tecnológico y su auge en el mercado laboral.

Objetivos Específicos

- Describir el desarrollo y evolución de las habilidades blandas en el mundo.
- Identificar las habilidades blandas más demandadas en el contexto internacional en el sector de tecnología.

Metodología

Se desarrolla bajo una investigación de carácter cualitativa - descriptiva, dado que se busca identificar las habilidades blandas más demandadas por el sector tecnológico a nivel mundial, y las ventajas que llevan consigo a nivel de la industria, para esto se recolectaron datos de estudios e investigaciones hechas en el sector tecnológico y educativo. A partir de búsqueda sistemática de información en repositorios académicos revistas indexadas, bases de datos bibliográficos y otros medios virtuales como: SCOPUS, EBSCO, RESEARCHGATE, ACM DL DIGITAL LIBRARY y GOOGLE ACADEMIC, en donde se planteó la siguiente ecuación de búsqueda: habilidades blandas + sector tecnológico + estudios de los últimos 5 años (2016-2021).

El proceso de validación y desarrollo se llevó a cabo mediante las siguientes fases

1. Identificación y caracterización de las habilidades blandas más demandadas.
2. Consecución y análisis de la información.
3. Evolución de las habilidades blandas.
4. Conclusiones y futuras investigaciones.

En donde se identificaron alrededor de 2540 estudios con datos relevantes para la investigación provenientes de diferentes partes del mundo, por lo cual, a través de un análisis por relevancia, año de estudio y una lectura minuciosa se vio la relación e información fundamental para esta investigación en 15 documentos enfocados en el sector de tecnología en países de Europa, Estados Unidos, Asia (India y Malasia) y Latinoamérica. A partir de las bases de datos y estudios previamente detallados, se procedió a un análisis que llevo a la identificación y formulación de las variables expuestas, obteniendo así una comprensión del significado que se les da a las habilidades blandas, sus categorías, así como sus características, en donde se logran identificar las habilidades predominantes en el sector mediante el desarrollo de cuadros comparativos entre autores y países. Finalmente, se procede a analizar los estudios enfocados en la evolución que ha tenido el área de talento humano a través de la historia y su incidencia en el desarrollo de las habilidades blandas.

Resultados

Diagnóstico países de Europa y Estados Unidos

A partir de la recopilación de información sobre las habilidades blandas más demandadas en Europa y Estados Unidos con base en los artículos de carácter científico de Groeneveld W., Becker B. A. & Vennekens J. [4] & Cinque M. [2] en Europa, Carneiro de Paula V. [5], Urhan B. [6], Börner K., Scrivner O., Gallant M., Shutian M, Xiaozhong L., Keith C., Lingfei W. & Evans J. A. [7] en Estados Unidos, se obtuvo la siguiente tabla en donde se establecieron 31 habilidades, se señala el porcentaje de importancia asignado en cada uno de los estudios analizados que lo incluyen véase la tabla 1.

- Europa
- 1.a. Groeneveld W., Becker B. A. & Vennekens J
- 1.b. Cinque M.
- Estados Unidos
- 1.c. Carneiro de Paula V.
- 1.d. Groeneveld W.
- 1.e. EEUU Urhan B.
- 1.f. Börner K., Scrivner O., Gallant M., Shutian M, Xiaozhong L., Keith C., Lingfei W. & Evans J. A

Tabla 1. Diagnóstico Europa y Estados Unidos

Habilidades Blandas	1.a.	1.b.	1.c.	1.d.	1.e.	1.f.	Frecuencia
Comunicación (Escrita yVerbal)	x	x	x	x	x	x	6
Proactividad,Automotivación y Autonomía	x						1
Trabajoen equipo y Colaborativo*/ Coordinaciónconotros**	x*	x**	x**	x*		x**	6
Liderazgo	x	x		x			3
Gestión interna y externa de interesados	x						1
Aprendizaje		x					1
Tolerancia al estrés		x					1
Ética profesional*/Profesionalismo**		x*		x**			2
Autoconciencia		x					1
Compromiso		x					1
EquilibrioVital		x					1
Creatividad e Innovación		x		x	x		3
Redde contactos		x					1
Creativida de Innovación		x		x	x		3
Redde contactos		x					1
Negociación		x			x		2
Manejo de conflictos		x					1
Flexibilidad*/Adaptabilidad cultural al cambio**		x*		x**			2
Orientación al cliente o usuario o enfoque en el cliente	x	x	x			x	4

Habilidades Blandas	1.a.	1.b.	1.c.	1.d.	1.e.	1.f.	Frecuencia
Mejora continua		x					1
Orientación a resultados		x					1
Habilidades analíticas		x		x			2
Toma de decisiones		x					1
Habilidades de gestión, habilidades organizativas*/Gestión de proyectos**		x*		x**		x**	3
Investigación y gestión de información		x		x			2
Habilidades interpersonales y de relación*/ Sociales**/Inteligencia social y emocional***	x*		x***	x*	x**	x***	5
Conocimiento del negocio				x			1
Resolución*/ Comprensión de problemas complejos**					x**	x*	2
Persuasión							1
Razonamiento lógico y matemático					x		1
Enseñanza					x		1
Supervisión						x	1

Se puede identificar que las habilidades blandas con mayor frecuencia de respaldo en la bibliografía propuesta son: Con una frecuencia del 100% está la comunicación (escrita y verbal) y el trabajo en equipo y colaborativo o coordinación con otros, en una mediana frecuencia con un 83,33% habilidades interpersonales y de relación o sociales de inteligencia social y emocional, y con un 66 % servicio, orientación al cliente o usuario o enfoque en el cliente, finalmente con una menor frecuencia pero aun significativo con un 50% el liderazgo, creatividad e innovación, habilidades de gestión y habilidades organizativas o de gestión de proyectos.

Diagnóstico América Latina y Asia

A continuación, se realiza el diagnóstico de habilidades blandas evidenciadas en los continentes de América Latina y Así esto dado a su relevancia y crecimiento en el sector T.I.C. en los últimos años a partir de los estudios de , Raman M. & Srikanth.

- A. [8] en India, Omar M., Ahmad N. L., Syed S. L., Hashim N. L., Romli R. & Katuk
- N. [9] en Malasia y Basco A. I., De Azevedo B., Harraca M. & Kersner S. [10] en América Latina, ver tabla 2.
- 2.a. Basco A. I., De Azevedo B., Harraca M. & Kersner S. - América Latina
- 2.b. Raman M. & Srikanth A. - India
- 2.c. Omar M., Ahmad N. L., Syed S. L., Hashim N. L., Romli R. & Katuk N. – Malasia

Tabla 2. Diagnóstico América Latina y Asia

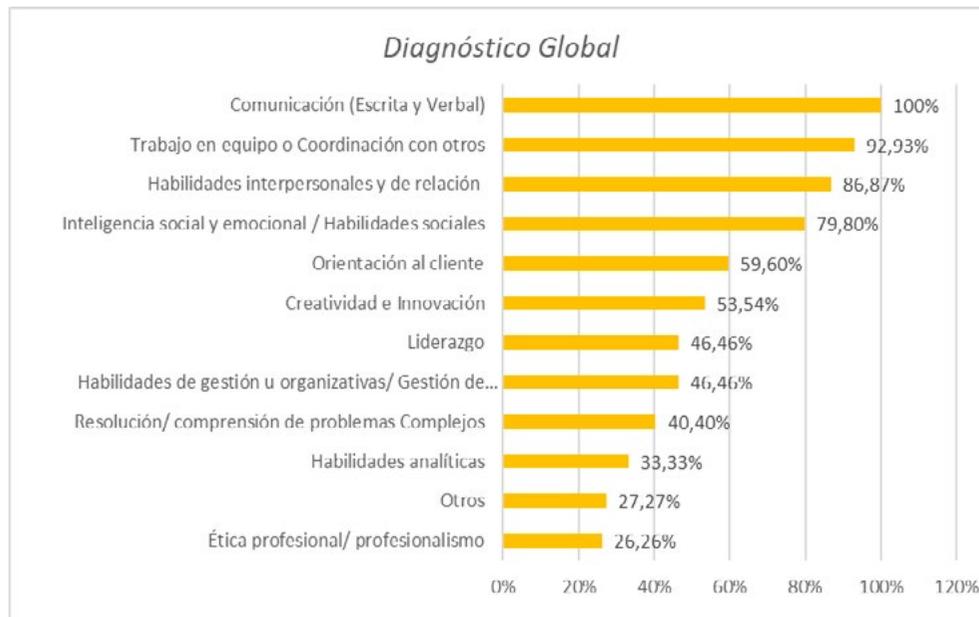
Habilidades Blandas	2.a.	2.b.	2.c.	Frecuencia
Comunicación (Escrita y Verbal)	x	x	x	3
Proactividad, Automotivación y Autonomía		x		1
Trabajo en equipo y Colaborativo*/ Coordinación con otros**		x*	x*	2
Creatividad e Innovación	x		x	2
Manejo de conflictos	x	x		2
Servicio, resultado o enfoque en el cliente*/ Orientación al cliente o usuario**.		x**		1
Toma de decisiones y capacidad de juicio	x			1
Habilidades interpersonales y de relación o sociales*/ inteligencia social y emocional**	x**	x**	x*	3
Resolución/ Comprensión de problemas complejos	x	x		2
Razonamiento lógico y matemático	x			1
Escucha activa	x			1
Habilidades de Pensamiento*/ Pensamiento Crítico**	x**		x*	1
Análisis de Sistemas	x			1
Habilidades de gestión, habilidades organizativas*/ Gestión de proyectos**		x	x	2
Liderazgo			x	1
Habilidades de facilitación			x	1
Habilidades analíticas			x	1

Diagnóstico Global

Al analizar la recopilación de datos obtenidos anteriormente se encontró que varias habilidades blandas tienen una frecuencia igual o mayor al ser comparadas. Por lo cual se decide incorporar un contexto a nivel global en donde se procedió al análisis mediante la unión de los diagnósticos de Europa y Estados Unidos y así mismo de

América Latina y Asia, a lo que se seleccionó un porcentaje equivalente al 65% y 35% respectivamente, esto debido a que la investigación demostró que existen más estudios y documentos que respaldan una mayor relevancia en la incorporación en países de primer mundo sobre todo por sus avances en el sector tecnológico en comparación con América Latina y Asia. . En la figura 2, se evidencian los resultados.

Figura 2. Diagnóstico global



Al realizar el análisis cuantitativo se identificaron un total de 36 habilidades en donde con mayor frecuencia a nivel global, de esta investigación se obtuvo: con una frecuencia del 100% la comunicación (verbal y escrita), en una mediana frecuencia con un 92,92% el trabajo en equipo y colaborativo o coordinación con otros y con un 86,87% habilidades interpersonales y de relación o sociales, con un 79,79% inteligencia social y emocional, con un 59,60% servicio, orientación al cliente o usuario o enfoque en el cliente, así como con un 53,54% creatividad e innovación. Finalmente, con una menor frecuencia, pero aun así siendo significativo con un 46,46% habilidades de gestión, habilidades organizativas o de gestión de proyectos y liderazgo.

Así mismo se destacan habilidades como la resolución y comprensión de problemas complejos y la ética profesional o profesionalismo, que en los últimos años han tomado gran interés en la industria.

Definición de las habilidades blandas más demandadas

A partir del diagnóstico global y de los estudios anteriores se realiza la definición de cada habilidad priorizada para este estudio dada por el autor.

Comunicación (Escrita y Verbal)

Es la habilidad que permite al individuo transmitir información de manera simple, concisa y fácil de entender para que sea recibida y entendida de manera eficaz en una variedad de entornos profesionales, implica:

- Desenvolverse muy bien en “público”.
- Escribir en proyectos globales.
- Dominar muchas lenguas orales/vocales para la conversación.

Lo cual facilita el desarrollo del trabajo en equipo cuando se trata de equipos de multi-disciplinarios.

Trabajo en equipo y/o coordinación con otros

Se define como la acción, participación y colaboración entre un grupo de personas en donde cada individuo es una pieza fundamental para la realización de la tarea o meta en común, en donde factores como:

- Dirección.
- Orientación.
- Estrategia.
- Coordinación.

Garantizan la forma correcta el desarrollo de la tarea que se está realizando.

Habilidades interpersonales y de relación

Es la capacidad que tiene un individuo de tratar o trabajar con otras personas a través de la comunicación e interacción esto mediante el desarrollo de competencias que le permitan su replanteamiento y divulgación de un campo a otro, incluso del aprendizaje informal a él formal, en consecuencia, aumenta la probabilidad de lograr los resultados deseados y pueden ayudar a determinar las fortalezas de una persona en liderazgo, facilitación, mediación y consulta.

Inteligencia social y emocional / Habilidades sociales

Es la capacidad de un individuo de interactuar, entender y manejar las emociones propias y de otras personas, incluyendo las relaciones sociales en donde expresa sus sentimientos, actitudes, deseos y opiniones o derechos a otras personas, de un modo adecuado a la situación y respetando a los demás; generando:

- Autoconciencia.
- Gestión de uno mismo.
- Comunicación.
- Empatía.
- Diálogo efectivo.

En donde se determina la personalidad y el carácter de un individuo en la resolución de una situación de una manera efectiva, mediante una adecuada expresión de deseos, opinión y actitud.

Orientación al cliente

Es la capacidad de identificar y satisfacer las necesidades del cliente mediante la mejora continua, adaptabilidad al cambio, orientación de resultados, habilidades analíticas, toma de decisiones, habilidades de gestión, investigación y gestión de la información, en consecuencia, factores indispensables:

- Hablar bien.
- Manejar situaciones con equilibrio.
- Negociar bien.
- Tener conocimientos culturales.
- Hacer una buena presentación.

Lo cual genera una empatía con los problemas del cliente logrando comprender plenamente sus necesidades; tanto en lo interpersonal, analítico y emocional.

Creatividad e Innovación

La creatividad es un proceso activo que referencia a la habilidad y forma de pensamiento de una persona; por otro lado, la innovación, se refiere a la generación de nuevas ideas, nuevas formas de ver las cosas y nuevos métodos, su unión genera soluciones novedosas y creativas a problemas empleando los recursos disponibles.

Habilidades de gestión, habilidades organizativas / Gestión de proyectos

Son el conjunto de competencias que posee un individuo para evaluar, ordenar, priorizar, concebir, desarrollar y mantener sistemas, servicios y aplicaciones informáticas, mediante la priorización y control de la ejecución de tareas y recursos que estén bajo su control, asegurando su cumplimiento de manera oportuna para el aseguramiento de su calidad; por lo tanto, debe de poseer autoridad sobre el tema en específico y la capacidad de enseñar a los demás.

Liderazgo

Es un aspecto propio de la interacción social y dependiente de la naturaleza relacional en cada situación en donde un individuo proporciona inspiración, visión, organización e influencia en las personas, sumándole al proceso en el que adquiere destrezas y habilidades como la capacidad de delegar, tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar un proyecto; para desarrollar comprensiones compartidas como la búsqueda de satisfacción de necesidades del grupo. Al centrarse en el sector T.I.C se desea que además tenga habilidades de:

- Base de datos para el desarrollo de sistemas.
- Análisis e interpretación de datos.

Desarrollo y evolución de las habilidades blandas en el mundo

En primera instancia se evalúa la perspectiva de empleado y empleador y cómo su enfoque fue cambiando a medida que las habilidades blandas cobran importancia. Es entonces que el trabajo en el pasado funcionaba de forma jerárquica en donde los jefes estaban muy por encima de los trabajadores, por lo cual, el empleado tenía un poder limitado comparado con el empleador quien ocupaba la mayor parte del poder, sus habilidades se centraban en la parte técnica y las blandas se limitaban a la subordinación.

En el estudio de Obedgiu V. [11] identificó que al entrar a la era de la industrialización (1760-1840) los empleadores buscaban más ganancias por medio de la optimización, en donde se centró en aprovechar al máximo la utilización de la fuerza laboral existente en la empresa; en esta optimización surge un área denominada recursos humanos, en donde se desarrolla el movimiento de las relaciones humanas.

Como consecuencia Frederick Taylor genera su teoría de la manufactura esbelta que marcó uno de los principales trabajos sobre el proceso de fabricación que provocó una investigación sobre la productividad de la fuerza laboral en donde la compensación financiera, la atención al detalle en las condiciones laborales produjeron trabajadores productivos, lo que conlleva a la base para los estudios de comportamiento organizacional y teoría organizacional, es así como se crea una disciplina aplicada, que transformó la relación empleador-empleado, esta se formalizó en relaciones industriales y laborales.

Es tipo de relación trajo consigo para los niveles más altos de la pirámide la necesidad de poseer actitudes y competencias para el manejo de personal, una adecuada comunicación verbal y escrita para guiar y desarrollar informes, además de un fuerte liderazgo dado que debían guiar y dirigir al personal para la obtención de logros.

En este mismo contexto Kowalikova P., Polak P. & Rakowski R. [12] señala el desarrollo de la fase de automatización de la empleabilidad es en donde surge el

concepto de competencia “quien se desenvuelve con eficacia en un determinado dominio de la actividad humana”, dado que los empleadores se centraban en competencias adecuadas que deberían poseer sus trabajadores dependiendo del cargo o puesto que iba ocupar para así lograr realizar las tareas impuestas con éxito, durante este periodo se generan modelos de servicios compartidos y habilidades, como ejemplo: el orden en el área de trabajo, la puntualidad, seguimiento de la orden y la concentración en la tarea impuesta.

En el año de 1913, se crea una de las asociaciones profesionales de recursos humanos más antiguas conocidas, el Chartered Institute of Personnel and Development (CIPD) actualmente es conocida como un organismo profesional de expertos en personas en la gestión de recursos humanos. [13].

Esta surge dado que los trabajadores estaban preocupados principalmente por las condiciones laborales de las empleadas en las fábricas del Reino Unido, con el fin de aminorar el conflicto entre los objetivos organizacionales y los objetivos individuales. Por esto el personal debió desenvolverse en un ámbito nuevo para ese entonces ya que debía estar capacitado con habilidades sociales, de gestión, organizativas y de motivación para así generar interés en el personal e influenciar en el departamento para mejorar las condiciones laborales.

Es entonces que en 1920 el personal de la oficina de los recursos humanos debía tener aptitudes de negociación y liderazgo, puesto que su papel principal era la negociación sindical dado que se estaba en todo el apogeo de la revolución industrial, en donde el propósito de las empresas era producir y producir más en menos tiempo con una cantidad de máquinas que apenas estaba saliendo al mercado [14], implícitamente sin reconocerlo las habilidades blandas fueron un factor crucial para esta época.

En 1959 la Armada Nacional de los Estados Unidos introduce el documento en el que se especifica un programa de capacitación para sus integrantes basados en el diseño de un sistema ingeniería de entrenamiento que consistía en una serie sistemática de pasos e instrucciones que proporcionaban a los participantes las habilidades y conocimientos esenciales para desempeñarse en su especialidad militar ocupacional.”.[15]

En consecuencia, se escribe por primera vez el término “habilidades blandas” en un entrenamiento del ejército de 1972 manual [16]. Ese mismo año, se realizó una conferencia CONARC sobre habilidades blandas. Hablando en esta conferencia, el Dr. Paul Whitmore [17], definió las habilidades blandas como: “Habilidades importantes relacionadas con el trabajo que implican poca o ninguna interacción con máquinas y cuya aplicación en el trabajo es bastante generalizada”.

En 1995 se revoluciona el concepto de inteligencia lo que se había concebido como un proceso netamente cognitivo y de expresión académica cambia a un concepto de “inteligencia emocional” y es Daniel Goleman quien introduce este concepto en el ámbito laboral y lo consolida como: “la capacidad de monitorear las emociones propias y de otras personas, discriminar entre diferentes emociones y etiquetarlas apropiadamente, y usar información emocional para guiar el pensamiento y el comportamiento” [18].

A partir de este nuevo termino cambió la percepción de la empresa en la modernidad, ya que las empresas cambiaron su búsqueda de personal adecuándolo a competencias correspondientes al cargo y a las diferentes funciones que una persona pueda desarrollar en la consecución de la misión y metas de la empresa [19]. Cabe destacar que la inteligencia emocional es por hoy una de las habilidades blandas más destacadas ya que permite que el individuo exprese sus sentimientos, actitudes, deseos y opiniones de un modo adecuado a la situación, respetando esas mismas conductas en los demás.

En el siglo XXI se vivieron avances en la gestión del personal en el término dominante SHRM; esto implicó que las organizaciones exitosas ya no administraban recursos humanos, pues esto significaba tratarlas como agentes pasivos y dependientes “máquinas”; ahora administraban personas. Esto implicó que las personas debían ser tratarlas como agentes activos y proactivos, dotados de inteligencia y creatividad, de iniciativa y decisión, de habilidades y competencias, y no sólo de capacidades

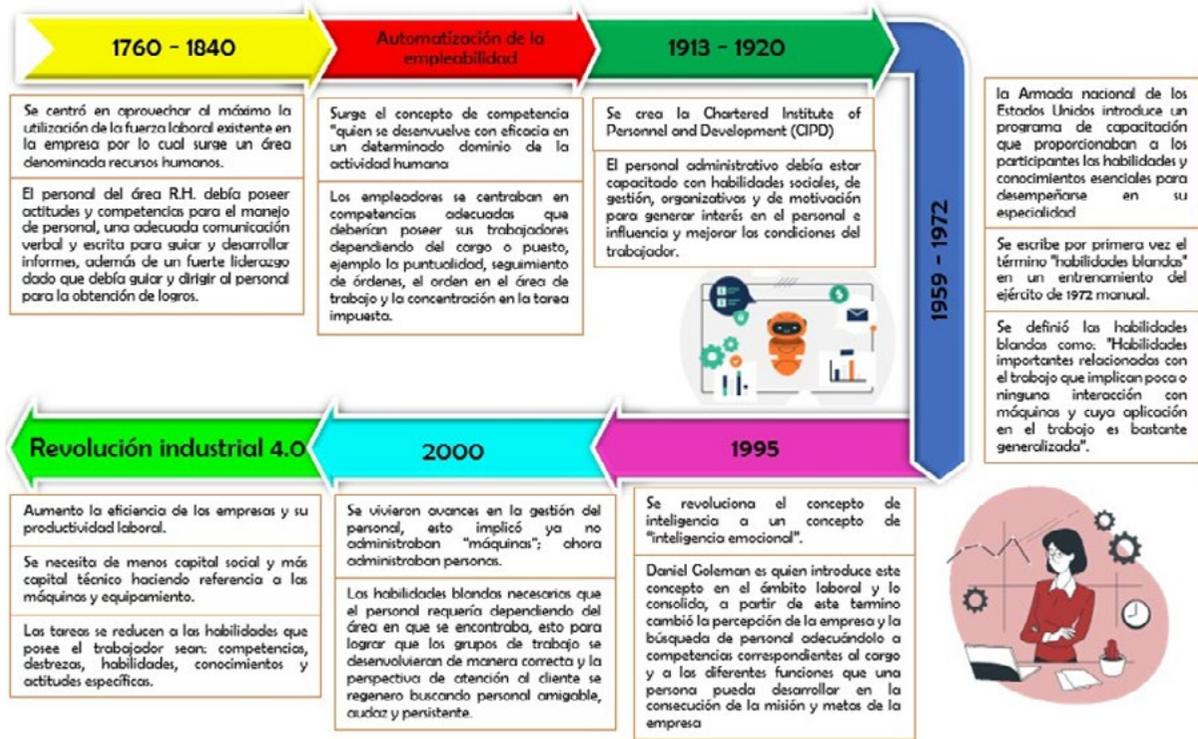
manuales y técnicas [20]. Por esta razón se empezó a mirar las habilidades que necesitaba el personal dependiendo del área en que se encontraba, esto para lograr que su trabajo fuera realizado de la manera correcta y que ayudase a alcanzar los objetivos de la organización, así mismo como la empresa debía fomentar el desarrollo de las habilidades blandas en el personal.

Finalmente, la revolución industrial 4.0, aumento la eficiencia de las empresas y su productividad laboral, generando una relación entre capital humano y capital técnico, que ahora está automatizada, por lo tanto, se necesita de menos capital humano y más capital técnico haciendo referencia a las máquinas y equipamiento, por lo cual la complejidad de las tareas se reduce a las habilidades que posee el trabajador, es decir: competencias, destrezas, habilidades, conocimientos y actitudes específicas.

Así mismo, este desarrollo ha dado paso al posicionamiento de las máquinas sobre el capital humano, que aún se necesita para operar, mantener y crear los sistemas automatizados, por esto las empresas requieren trabajadores creativos e innovadores que también estén dotados de experiencia y habilidades para trabajar en tales entornos; para así satisfacer las necesidades del mercado laboral presente y futuro. [21].

El talento humano es importante en la construcción y consolidación de las empresas u organizaciones, ya que al pasar los años se fue transformando para no solamente buscar personal con el conocimiento y habilidades técnicas, sino que por el contrario buscando el talento y habilidades blandas necesarias para el desarrollo del área y así generar un crecimiento significativo en la empresa, en consecuencia las habilidades que posee una persona para desarrollarse profesionalmente y laboralmente lo hacen sobre salir, por lo que el desarrollo de estas habilidades dentro de la empresa toma importancia entre los miembros de la organización y dependen directamente de los resultados que se desean obtener, es por esto que, se requiere de ambos tipos de habilidades técnicas y blandas, para un desarrollo íntegro.

Figura 3. Línea del tiempo del Desarrollo y Evolución de las Habilidades Blandas en el mundo



Discusión

Desde un inicio, se evidencio que en los países de América Latina aún se carece de la comprensión e importancia de las habilidades blandas en el entorno o área tecnológica, esto debido, a que los programas formativos brindados a los estudiantes para el sector T.I.C, T.I. y T.I.E.S se rigen con base en conocimientos técnicos dejando a un lado el desarrollo de las habilidades blandas que son vitales para el profesional, ya que, le permiten el óptimo desarrollo de proyectos, metas y relaciones interpersonales dentro de la empresa generando un ambiente satisfactorio. Por otro lado, al evaluar la información proporcionada de Europa y Estados Unidos se refleja como empresas de este sector están cambiando sus estándares de selección de personal cobrando mayor valor las competencias, destrezas, habilidades, conocimientos y actitudes específicas del puesto que se desea desempeñar. Por lo que las instituciones de educación están cambiando sus planes

académicos para formar un personal integro que logre satisfacer las necesidades de la industria y así mismo logre resolver los nuevos desafíos propuestos.

De modo que las habilidades blandas han demostrado ser un factor crucial en la industria digital, en donde se ha evidenciado que la tecnología se ha desarrollado no sólo en las comunicaciones, sino también en la forma de hacer los negocios y de responder a las nuevas necesidades. Por consiguiente, el profesional de hoy debe adecuarse a los cambios y hacerse notar como una persona diferencial, aquí la importancia en el ámbito empresarial. A continuación, se evidencian las ventajas que trae consigo la adquisición de cada una de las habilidades blandas para las empresas, centrándose en las habilidades más demandadas priorizadas anteriormente; esto mediante los estudios de S. Vasanthakumari [22] , Olivia McGarry [23], Estefanía Riaño [24] y J. A. Cárdenas [25] en el tema focal de las compañías y su relación con las habilidades blandas.

Comunicación (Escrita y Verbal)

La capacidad de comunicación es importante en la organización, dado que, comunicarse de manera correcta entre sí y con los clientes, brindará al personal herramientas para expresarse con mayor claridad, escucha y abordar situaciones difíciles, es importante en cualquier situación dentro del entorno laboral, pero esta tiene que ser adecuada para logra transmitir en mensaje.

Trabajo en equipo / Coordinación con otros

El potencializar el trabajo en equipo genera en la organización menos jerarquías y personal más sensible a las necesidades. De igual forma, promueve el asumir responsablemente cada una de las tareas, la amistad y mejores relaciones interpersonales.

Habilidades interpersonales y de relación / Habilidades sociales

Al trabajar las habilidades interpersonales y de relación en la empresa o lugar de trabajo se establece un clima social y emocional adecuado, generando un vínculo estrecho entre la gerencia y los colaboradores; por lo tanto, se logra una disminución en el tiempo de desarrollo de metas corporativas, se promueve una cultura de excelencia, se genera confianza y la estimulación de la creatividad.

Inteligencia social y emocional

Promover la inteligencia emocional en la empresa es una buena forma de mejorar el entorno de los trabajadores, dado que, permite comprender mejor la situación de los demás, afrontan situaciones estresantes cambiantes o inciertas de una manera adecuada y sana, contrarrestando los momentos de tensión, estrés, oposición y ansiedad que se puedan dar.

Orientación al cliente

Es importante detectar las necesidades, prioridades y disgustos que tengan los clientes, para así, buscar y

generar la mejor opción para mitigar sus requerimientos; es entonces, donde el personal cobra importancia en su detección y pronta respuesta, por lo cual, la apertura de canales y vías de comunicación claras, la capacitación del personal hace a una empresa superior en su área.

Creatividad e Innovación

Aunque la creatividad e innovación son subestimadas al momento de conseguir un trabajador o así mismo en los que posee la empresa, son esenciales para alcanzar objetivos y metas, esto debido a la alta competencia presentada en cada uno de los mercados a esto esta habilidad ayudará a la empresa a su auge competitividad.

Habilidades de gestión, habilidades organizativas/ Gestión de proyectos

Se pueden expresar con herramientas fundamentales, dado que le permiten al área de dirección o gerencia lograr llevar a su equipo a cumplir los objetivos y metas planteadas para la organización o área; en consecuencia, esto permitirá entregas oportunas y altos estándares de entrega, generando una gestión altamente exitosa.

Liderazgo

Al trabajar en el liderazgo en cada individuo, estos estarán en mejores condiciones de delegar, proporcionar y aceptar comentarios, asumir responsabilidades y motivarse a sí mismos y a los demás.

Conclusiones

- Al evaluar el desarrollo de las habilidades blandas, se ve reflejado como las competencias técnicas siempre han requerido la integración de ambas mediante conocimientos y actitudes, que le permitan a la persona desempeñarse, evaluar y manejarse adecuadamente, por lo tanto, las instituciones educativas deben estar constantemente evaluando y analizando sus planes de estudio para así formar profesionales preparados para afrontar los nuevos desafíos del mercado o industria.

- Las habilidades blandas se clasifican ampliamente como una combinación de rasgos de personalidad, comportamientos y actitudes sociales; personas con buenas habilidades blandas tienden a tener un amplio conocimiento situacional y emocional que les permite desarrollar trabajos difíciles sin dejar de producir resultados positivos.
- La evolución de las habilidades blandas nos permite identificar con mayor claridad como a través del tiempo fueron tomando importancia, lo que permite tener una perspectiva en el presente y futuro, ya que al pasar de los años fue creciendo y tomando mayor relevancia su desarrollo y adquisición, lo que permite decir que son un factor indispensable en cualquier organización al momento de selección o vinculación de personal.
- La práctica de ingeniería de software o afines tiene una combinación de competencias técnicas y habilidades blandas; la persona debe desempeñarse en diferentes ambientes con distintos individuos, por lo tanto, el desarrollo de habilidades blandas cobra igual importancia que las técnicas dado que, son fundamentales en su integración y participación en los trabajos en grupo.

Agradecimientos

Quiero agradecer a mi tutora Diana Cabra, quien con sus conocimientos y apoyo me guio a través del desarrollo de este proyecto para alcanzar los resultados que se buscaban; en especial, quiero mencionar a mis padres, que siempre estuvieron ahí para darme apoyo y un abrazo para renovar energías.

Referencias

- [1] Araya E.; Garita G. (2020). Habilidades Blandas : Elementos Para Una Visión. Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad. v. 12, 11–36. doi:10.22430/21457778.161.
- [2] Cinque M. (2016). “Lost in Translation”. *Soft Skills Development in European Countries. Tuning Journal for Higher Education*, 2, 389-427. doi: 10.18543/tjhe-3(2)- 2016pp389-427.
- [3] Cotler J. L. & Cusack M. (2018). Leveraging Emotional Intelligence (Soft Skills) to Maximize Career Success for Computer Science Students. *Journal of Computing Sciences in Colleges*, 6, 148–153. ISSN:1937-4771
- [4] Groeneveld W., Becker B. A. & Vennekens J. (2020). Soft Skills: What Do Computing Program Syllabi Reveal About Non-Technical Expectations of Undergraduate Students?. *Annual Conference on Innovation and Technology in Computer Science Education, ITiCSE 20*, 287–93. doi: 10.1145/3341525.3387396.
- [5] Carneiro de Paula V. (2018). Computer Programming Is More than to Program Computers. *SIGITE 2018 - Proceedings of the 19th Annual SIG Conference on Information Technology Education*, 6. doi: 10.1145/3241815.3241824.
- [6] Urhan B. (2018). Soft Skills: Making Use of the Human Nature To Have a Job in the Age of Technology. *Social Sciences Studies Journal*, 28, 6298–6304. doi: 10.26449/sss.j.1113..
- [7] Börner K., Scrivner O., Gallant M., Shutian M, Xiaozhong L., Keith C., Lingfei W. & Evans J. A. (2018). Skill Discrepancies between Research, Education, and Jobs Reveal the Critical Need to Supply Soft Skills for the Data Economy. *Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America*, 50, 12630–37. doi: 10.1073/pnas.1804247115.
- [8] Raman M. & Srikanth A. (2015). The Ever-Increasing Demand for Soft Skills at Workplace: A Study on IT Professionals’ Perspectives. *International Conference on Management and Information Systems* 4–8. ISBN 978-1-943295-00-5.
- [9] Omar M., Ahmad N. L., Syed S. L., Hashim N. L., Romli R. & Katuk N. (2018). Defining Skill Sets Requirements for Agile Scrum Team Formation. *Journal of Engineering and Applied Sciences*, 3, 784–89. doi: 10.3923/jeasci.2018.784.789.,.
- [10] Basco A. I., De Azevedo B., Harraca M. & Kersner S. (2020). América Latina En Movimiento. *Competencias y Habilidades En La Cuarta Revolución*

Industrial. Editorial: Instituto para la Integración de América Latina y el Caribe (INTAL) & Sector de Integración y Comercio (INT).

- [11] Obedgiu V. (2017). Human Resource Management, Historical Perspectives, Evolution and Professional Development. *Journal of Management Development*, 8, 986–90. doi: 10.1108/JMD-12-2016-0267.
- [12] Kowalikova P., Polak P. & Rakowski R. (2020). The Challenges of Defining the Term “Industry 4.0”. *Society*, 6, 631–36. doi: 10.1007/s12115-020-00555-7.
- [13] CIPD. 2021. “Our History | CIPD.” Our History. Retrieved April 26, 2021 Recuperado de <https://www.cipd.co.uk/about/who-we-are/history>.
- [14] Escuela de Gestión Estratégica EGE. (2018). Historia de La Gestión Humana - Cómo Surgió Recursos Humanos - YouTube. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=cQR15gHOCnE>.
- [15] Lozano I. A. (2019). Habilidades personales en el ámbito de las organizaciones educativas (soft skills) - importancia de las habilidades personales blandas (soft skills) en el ámbito de las organizaciones. (Trabajo de Fin de Grado) Recuperado de Comillas Universidad Pontificia.
- [16] Lecis M., Fournet G., Cottin H., Buirel P. & Ciobanu C. (2020). The Importance of Soft Skills in the Job Market: An Analysis of the Soft Skills Demand by Job, Function and Seniority Level. Boost.
- [17] Haines R. E. & Hunt I. A. (1974). Conarc Soft Skills Training Conference by US Continental Army Command - US Army Air Defense School. Professional Paper 3- 74.
- [18] Colman A. M. (2014). *A Dictionary of Psychology* (3 Edición). Oxford University Press 3. doi: 10.1093/acref/9780199534067.001.0001.
- [19] Área de Talento (Departamento de Envigado). (2017). Historia de Las Habilidades Blandas - YouTube. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=5XNr936dDYk>.
- [20] Chiavenato, I. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. (9 Edición) . Los Angeles: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- [21] Sima V., Gheorghe I. G., Subi J. & Nancu D. (2020). Influences of the Industry 4.0
- [22] Revolution on the Human Capital Development and Consumer Behavior: A Systematic Review. *Sustainability* (Switzerland), 10, 1-28. doi: 10.3390/SU12104035.
- [23] Vasanthakumari S. (2019). Soft Skills and Its Application in Work Place. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 02, 66–72. doi: 10.30574/wjarr.
- [24] McGarry O. (2020). The Benefits of Soft Skills Training for Your Workforce | LearnUpon. - LearnUpon. Recuperado de <https://www.learnupon.com/blog/soft- skills-training/>.
- [25] Riaño E. (2019). Habilidades Blandas En El Entorno Laboral Globalizado. (Trabajo de Grado) Recuperado de Universidad Militar Nueva Granada.
- [26] Cárdenas Caicedo J. A. (2019). Relación de las habilidades blandas con el clima laboral, la otación de personal y la productividad en la última década. (Trabajo de Grado) Recuperdado de Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD.