

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO
ACADÉMICO DE BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**HABILIDADES BLANDAS EN LOS ESTUDIANTES
UNIVERSITARIOS**

Autora: Est. Claudia Silene Lopez Vilca

Asesor: Mg. Adolfo Cacho Revilla

Registro(.....)

CHACHAPOYAS – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A Dios, por su inmenso amor, a mis padres, por darme la vida, por su motivación, por creer en mí, por darme la confianza y apoyo que siempre necesite en los momentos buenos y malos de mi vida, así mismo a cada uno de mis profesores de la Escuela de Administración de Empresas y Administración en Turismo por el asesoramiento.

AGRADECIMIENTO

A mis padres por apoyarme incondicionalmente, por ser mi motivación para salir adelante, a mis hermanos por estar ahí cuando lo necesité, a mis amigos por motivarme cada día y cumplir mis sueños, a mis profesores por sus enseñanzas y a mi asesor por el apoyo brindado durante este proceso.

AUTORIDADES DE LA UNTRM

DR. POLICARPIO CHAUCA VALQUI

RECTOR

DR. MIGUEL ÁNGEL BARRENA GURBILÓN

VICERRECTOR ACADÉMICO

DRA. FLOR TERESA GARCÍA HUAMÁN

VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN

MG. RICARDO RAFAEL ALVA CRUZ

**DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

**VISTO BUENO DEL ASESOR DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA
OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER**



REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 1-F

**VISTO BUENO DEL ASESOR DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER**

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (X)/Profesional externo (), hace constar que ha asesorado la realización del Trabajo de Investigación titulado Habilidades Blandas en las estudiantes universitarias del estudiante ()/egresado (X) Claudia Silene Lopez Vilca de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Escuela Profesional de Administración de Empresas de esta Casa Superior de Estudios.

El suscrito da el Visto Bueno al mencionado Trabajo de Investigación, dándole pase para que sea sometido a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.



Chachapoyas, 08 de Abril de 2021


Mg. CPC Alolfo Cacho Revilla
Docente FACEA - UNTRM

Firma y nombre completo del Asesor

JURADO EVALUADOR



Mg. Erik Martos Collazos Silva

PRESIDENTE



Mg. Dennis Brayan Baique Timaná

SECRETARIO



Mg. Ester Roxana Muñoz Torres

VOCAL

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER



REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 1-L

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador del Trabajo de Investigación titulado:

Habilidades Blandas en los estudiantes
universitarios.

presentado por el estudiante (egresado) Claudia Silene Lopez Vilca

de la Escuela Profesional de Administración de Empresas.

con correo electrónico institucional 7236830461@untrm.edu.pe

después de revisar con el software Turnitin el contenido del citado Trabajo de Investigación,
acordamos:

- El citado Trabajo de Investigación tiene 18 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (X) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- El citado Trabajo de Investigación tiene _____ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Trabajo de Investigación para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Trabajo de Investigación corregido para nueva revisión con el software Turnitin.



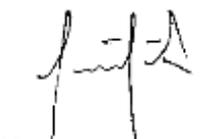
hachapoyas, 09 de Abril del 2021



SECRETARIO



VOCAL



PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

.....
.....

ACTA DE EVALUACIÓN Y SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



Secretaría General
OFICINA DE GRADOS Y TÍTULOS

ANEXO 1-L

ACTA DE EVALUACIÓN DE SUSTENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

En la ciudad de Chachapoyas, el día 23 de octubre del año 2020, siendo las 14:00 horas, el aspirante Claudia Silene Lopez Vilca

defiende en sesión pública el Trabajo de Investigación titulado: Habilidades Blandas en los estudiantes universitarios

para obtener el Grado Académico de Bachiller en Administración de Empresas, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente : Mg. Erik Matos Collazos Silva.

Secretario : Mg. Dennis Bryan Baigue Timana.

Vocal : Mg. Ester Roxana Muñoz Torres.



Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Cuerpo del Trabajo de Investigación y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa del Trabajo de Investigación presentado, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre el mismo, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraran oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

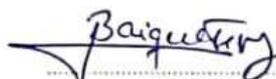
Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto, a fin de que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida al Trabajo de Investigación, en términos de:

Aprobado (X) Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las horas del mismo día, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación del Trabajo de Investigación.


SECRETARIO


VOCAL


PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

ÍNDICE O CONTENIDO GENERAL

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
AUTORIDADES DE LA UNTRM	iv
VISTO BUENO DEL ASESOR DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER	v
JURADO EVALUADOR	vi
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER	vii
ACTA DE EVALUACIÓN Y SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN,.....	viii
ÍNDICE GENERAL	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
II. CUERPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	13
III. CONCLUSIONES	27
IV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	28

RESUMEN

El presente trabajo de investigación muestra uno de los problemas más recientes que se ve reflejado en el sector laboral, la carencia de habilidades blandas en los estudiantes universitarios, las cuales son de suma importancia, por ello se llevó a cabo una exhaustiva revisión bibliográfica acerca de las habilidades blandas. La investigación fue de naturaleza descriptiva, de alcance bibliográfico, con un enfoque cualitativo y diseño no experimental.

En la recolección de datos bibliográficos se pudo determinar que esta investigación comparte la opinión con todos los autores citados, quiénes plantean que las competencias personales o también llamadas habilidades blandas son un factor clave y esencial para el desempeño del estudiante y de profesionales en el campo laboral. La principal conclusión fue que las habilidades blandas se deberían formar al inicio de la vida del individuo para que estas se vuelvan un hábito con el transcurso del tiempo evitando tener dificultades al momento de su inserción laboral, emprender un negocio o formar alguna empresa enfocada a cualquier rubro.

Palabras claves: Campo laboral, desempeño, capacidad, eficiencia, eficacia.

ABSTRACT

This research work shows one of the most recent problems that is reflected in the labor sector, the lack of soft skills in university students, the development of these is of utmost importance, which is why an exhaustive bibliographic review of these soft skills. This research is descriptive in nature, bibliographic in scope, with a qualitative approach and non-experimental design.

In the collection of bibliographic data, it was possible to determine that this research shares the opinion with all the authors cited where they state that personal competences or also called soft skills are a key factor and essential for the performance of the student and professionals in the labor field.

The main conclusion is that soft skills should be formed at the beginning of the individual's life so that these become a habit over time and thus have no difficulties when they go out to look for work, do some activities, start a business or form a company focused on any item.

Key words: Labor field, performance, capacity, efficiency, effectiveness.

I. INTRODUCCIÓN

El campo laboral ha ido cambiando enormemente en los últimos años, en las diferentes partes del mundo, esto se debe a la internalización de la economía, incremento de la competencia entre las empresas, cambios y avances tecnológicos, las exigencias del día a día por parte de los consumidores o la búsqueda de la eficiencia, las cuales influyen en las empresas y en la forma de cómo se deben organizar para competir en el mercado global.

Por lo tanto, las características y capacidades de los profesionales también han sufrido un cambio notable, donde las empresas buscan que el profesional no solo domine el conocimiento teórico y técnico propio de su disciplina (competencias duras), sino que también posean las competencias blandas, como la capacidad de liderazgo, de comunicación, trabajo en equipo, flexibilidad, adaptabilidad, toma de decisiones, entre otros.

Se evidencia que estas habilidades blandas son fundamentales para que funcione de manera eficiente y eficaz los diversos campos profesionales. Gozar de estas competencias hace que el colaborador asegure su permanencia en su centro de trabajo, encontrar nuevos trabajos y, lo que es más importante, ayudar a los estudiantes graduados de estos períodos a ingresar al exigente mercado laboral. Por lo tanto, es cierto que para las universidades es una tarea importante y fundamental combinar de manera efectiva los contenidos teóricos esenciales para conocimientos de los estudiantes y desarrollar las habilidades blandas necesarias para su desempeño laboral.

En este sentido, la importancia del presente trabajo de investigación radica en describir las habilidades blandas fundamentales que debe poseer un estudiante universitario para su desarrollo eficaz y eficiente en el ámbito laboral y social.

II. CUERPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A. Antecedentes de la investigación

Sánchez (2016), en su tesis titulada: “Estrategia metodológica para el desarrollo de las habilidades blandas para los estudiantes de secundaria” del Instituto Tecnológico de Costa Rica. La investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto, con un alcance exploratorio, descriptiva, no experimental, transversal. Este estudio consideró 4 habilidades blandas: trabajo en equipo, comunicación, autoestima y liderazgo. La autora concluye que la gran mayoría de los estudiantes poseen las cuatro habilidades blandas estudiadas y consideran que son importantes para las exigencias del ámbito laboral, pero también existe una gran carencia en algunos estudiantes, asimismo afirma en el proceso de reflexión y estudio de su pensamiento, familia, vida personal, emociones, sociedad, comportamiento, educativa y laboral, los estudiantes juegan un papel clave en el desarrollo de habilidades blandas.

Gallegos (2017), en su tesis titulada: “Construir el perfil basado en las competencias blandas y duras de la emprendedora de DMQ a partir de la experiencia Coworking” de la Universidad Católica del Ecuador, Facultad de Ciencias Administrativas y Contables. El propósito de esta tesis es orientar a las mujeres que deseen iniciar actividades como emprendedoras, donde se realizó una investigación en profundidad a través de encuestas para evaluar las habilidades blandas y duras más comunes. La investigación se divide en 4 partes. En estos capítulos, las habilidades blandas analizadas se enfocan en los valores de los emprendedores, mientras que las habilidades duras se enfocan en su imagen profesional, y se extraen las siguientes conclusiones: las habilidades blandas ayudan a los emprendedores a completar sus proyectos, lo que también muestra un perfil académico en evolución. Finalmente el autor recomienda desarrollar la mayor cantidad de habilidades duras como blandas de tal manera se puedan llevar a cabo los proyectos que poseemos en la mente, ya que son herramientas muy importantes para emprender, también asistir y participar constantemente en cursos o capacitaciones ya sea en las universidades o en las mentorías que realizan para enriquecer las habilidades blandas y las habilidades duras.

Zepeda et al. (2019), en su artículo científico titulada: “El aprendizaje orientado en proyectos para el desarrollo de habilidades blandas en el nivel medio superior del IPN”, del Instituto Politécnico Nacional, México. El propósito fue desarrollar habilidades blandas entre los estudiantes de IPN mediante la ejecución de métodos de aprendizaje orientados a proyectos. El tipo de investigación utilizada es cuantitativa y tiene un alcance descriptivo. El resultado más trascendental de este estudio es que se adquirió las cuatro categorías propuestas, tales como toma de decisiones, pensamiento crítico y de autocontrol y habilidades comunicativas. El autor concluye que, además de cultivar la creatividad, la colaboración, la iniciativa y la diversión en el trabajo, el aprendizaje orientado a proyectos también aboga por tener objetivos comunes y claros, asumir responsabilidades, elegir e integrar la información, volviéndose crítico y tolerante.

Barrón (2017), en la tesis titulada: “Habilidades blandas para mejorar la interacción en el aula en docentes de la Institución Educativa Ricardo Palma de Acopampa, Carhuaz - 2017”, de la Universidad César Vallejo. El método que se utilizó para esta investigación es hipotético deductivo, tiene un enfoque cuantitativo, su nivel explicativo y un diseño cuasi experimental donde se utilizó un pre y un post test, grupo experimental y de control. Se efectuó un taller acerca de las habilidades blandas a un conjunto de personas, dónde respondieron un post test para evaluar las condiciones que presentaban el grupo experimental. El estudio concluyó que las habilidades blandas tienen un impacto importante y directo en la mejora de la interacción en el aula de los profesores de I.E. "Ricardo Palma" (Ricardo Palma) de Cavaz, Acacampa, 2017. El autor nos recomienda que el sistema educativo peruano promueva la implementación de talleres y cursos acerca de la adquisición y desarrollo de habilidades blandas desde elemental hasta avanzado, porque esto es muy importante para mejorar el desempeño, la interacción y el desarrollo integral de las personas en el ámbito laboral.

Carranza (2018), en su tesis titulada: “Factores que influyen en el nivel de empleabilidad de los egresados de la escuela profesional de administración de la Universidad Nacional de Trujillo- sede Huamachuco periodo 2015 – 2016”, de la Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Ciencias Económicas, Escuela

Profesional de Administradores. El diseño utilizado en este estudio es un diseño descriptivo correlacional. Las técnicas fueron encuestas y un test o prueba, y los cuestionarios se utilizan como herramientas. De la investigación se dice que el resultado más importante es que el 100% de los egresados cree que la empleabilidad se ve afectada de manera directa por factores. El estudio concluyó que los factores que determinan e influyen el nivel de empleo de los egresados de la sede de UNT-Huamachuco son factores: profesional, académico, laboral, personal, sociedad y mercado laboral. Hoy en día, los emprendedores y empresarios no solo requieren de colaboradores que presenten factores técnicos, sino que estos tengan experiencia laboral, emprendimiento, creatividad, habilidades comunicativas, habilidades para el manejo de conflictos y actitudes positivas (habilidades blandas). Se hacen algunas sugerencias, la sede de UNT-Huamachuco debe considerar y señalar claramente que la empleabilidad es un concepto dinámico, es decir, el empleo o puesto de trabajo lleva a las personas a darse cuenta de cuáles son factores esenciales y las que restringen la contratación de los egresados, para poder potenciar y mejorar esas capacidades. La sede de UNT-Huamachuco también debe mantener una comunicación cercana y directa con los grupos de interés (stakeholders) para modificar su plan de estudio, cabe recalcar que en la etapa de diagnóstico, las opiniones y sugerencias que deben ser consideradas con la finalidad de incorporarlos en un futuro. Finalmente, recomendó que la Sede de Huamachuco debe supervisar constantemente a los egresados de la carrera de Administración de Empresa a fin de obtener un amplio conocimiento de sus realidades laborales.

Fernández et al. (2019), en la revista científica titulada: “Habilidades blandas y su impacto en la gestión de la mezcla de marketing”, un estudio realizado en el emporio comercial Gamarra, Perú de la Universidad César Vallejo, filial Lima Norte. Como objetivo general presenta determinar cuál es el impacto de las habilidades blandas en la gestión de la mezcla de marketing en las empresas del emporio comercial de Gamarra. El enfoque de esta investigación es cuantitativo, nivel correlativo-causal con un diseño no experimental. Llegando a las siguientes conclusiones que las habilidades blandas impactan de manera positiva en la administración de la mezcla de marketing, por lo que es fundamental para su gestión de manera eficiente, también concluye que las habilidades blandas que

muestran los trabajadores representa una ventaja competitiva. Los autores recomiendan que se debe de realizar capacitaciones a los colaboradores enfocados a la enseñanza no solo de habilidades técnicas, son también las blandas, las cuales son de difícil aprendizaje pero muy importantes.

Cruzado (2019), en su tesis titulada: “Competencias blandas en la empleabilidad de la Universidad privada del norte-sede los olivos, año 2018”, de la Universidad Nacional Federico Villarreal. Esta investigación tiene como objetivo fundamental explicar la influencia de las competencias blandas en la empleabilidad de los estudiantes. Esta investigación fue trabajada mediante un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional causal, muestreo probabilístico, de diseño no experimental y de corte transversal. Se extraen la siguiente conclusión: El impacto de las habilidades blandas en la empleabilidad en North Privada University es del 91,1%. El autor recomienda que se implemente un modelo de competencias, cuya finalidad es asegurar que los estudiantes adquieran y desarrollen las habilidades que desean, para certificar así las capacidades de estandarización e innovación que requiere el mercado laboral actual, y posterior a ello, fortalecer la empleabilidad y red de contactos o networking donde nos garantizará la empleabilidad de los egresados. Para los estudiantes egresados, la investigación realizada recomienda, reconocer cuales son las habilidades blandas que en la actualidad exige el mercado laboral, teniendo en cuenta que asuma su rol de adquirirlas para lo cual le permitirá aumentar su empleabilidad. Es vital que los empleadores y la universidad tengan un vínculo directo, porque entender sus necesidades es de beneficio mutuo para atender sus necesidades laborales, formular y fortalecer convenios mediante ferias de trabajo, seminarios y foros de negocios, y acercarlos más a la comunidad universitaria, donde identificarán y promoverán conjuntamente a las dos instituciones para que adopten un modelo de beneficio mutuo.

B. Definición de términos

1. Campo laboral

Según Gómez (2009), el ámbito laboral es un espacio, lugar u ocupación de los profesionales, donde se dedica a determinadas actividades, proyectos y resuelve problemas sociales y económicos.

2. Desempeño

Según Chiavenato (2000), el desempeño es el comportamiento y / o acción que se observa entre los colaboradores más relevantes a la hora de lograr las metas marcadas por la organización.

3. Capacidad

Según Duarte (2008) es el conjunto tanto de aptitudes como de recursos que posee una persona para poder desempeñar una determinada actividad.

4. Eficacia

Según la definición de Idalberto Chiavenato, la eficiencia se define como una medida del grado de logro de resultados. Koontz y Weihrich señalaron que la eficiencia es el logro de los objetivos propuestos por la organización. Robbins y Coulter lo definen como hacer las cosas bien, refiriéndose a las actividades de la empresa que lograrán metas con ellas. Teniendo las diferentes definiciones de los autores mencionados podemos afirmar que la eficiencia es realizar las actividades necesarias para alcanzar el objetivo o meta propuesta de la organización.

5. Eficiencia

Según Idalberto Chiavenato, define la eficiencia como el adecuado manejo de los recursos disponibles. Mencione la ecuación $E = P / R$, donde P se

considera un producto y R se considera un recurso usado. Podemos estar seguros de que la eficiencia consiste en manejar los recursos aprovechables de la mejor manera para lograr los objetivos deseados.

C. Base teórica

1. Habilidades blandas: definición

Existen diversas definiciones de Habilidades Blandas o también conocidas como Soft Skills planteadas por diferentes autores, las cuales varían según el contexto que lo trazan, dentro de los cuales tenemos:

Según el primer significado de RAE, lo define como “la capacidad y disposición de algo”, que se refiere a nuestra propia gestión interna en función de las actividades que estamos realizando.

Las "habilidades blandas" citadas en García (2018) Heckman & Hautz (2012) mencionan que están relacionadas con rasgos de personalidad, y su principio se remonta a Howard Gardner en 1983. Mencionó que cada persona es un tipo de inteligencia diferente. La capacidad de comunicación interpersonal es particularmente prominente, que es "la capacidad de una persona le permite explicar las intenciones y deseos de los demás".

Kechagias (2011) lo define como "la relación interpersonal y las habilidades interpersonales, que son fundamentales para el desarrollo o progreso personal, la intervención social y el éxito en el lugar de trabajo" (Kechagias, 2011, p. 33); entre estas habilidades, mencionó Trabajo en equipo, adaptación al cambio, comunicación, multidisciplinar etc. Para el autor, este tipo de habilidades se pueden aprender y desarrollar en la vida.

De las definiciones anteriores podemos resumir e interpretar que las habilidades blandas son las características, rasgos y competencias personales que van a permitir tener la capacidad de interactuar con los demás de forma efectiva.

2. Tipos de Habilidades Blandas

Existen una variedad y muchos autores destacan unas más que otras, esto depende de la intensión y a que campo va dirigido. Doyle (2018) plantea la siguiente lista de habilidades blandas:

- **Liderazgo**

El liderazgo es la función de una persona para distinguirse de los demás y poder tomar decisiones apropiadas y convenientes para el equipo u organización que lidera, e inspirar a todos a participar en el logro de objetivos comunes. Por tanto, se dice que un líder involucra a más de una persona, un líder (que se convertirá en líder) y personas que lo apoyan (subordinados) y le permiten desarrollarse efectivamente.

- **Trabajo en equipo**

El trabajo en equipo es la alianza de 2 o más personas, los cuales son organizadas para poder trabajar de manera conjunta y apoyándose para alcanzar el objetivo y meta común que se han propuesto.

- **Gestión de conflictos**

El propósito de esta actividad es prevenir o contener las consecuencias del conflicto, o reducir sus posibles efectos destructivos, con el fin de llegar a un acuerdo o incluso a una solución al conflicto mismo.

- **Motivación**

La motivación se basa en cosas que estimulan e insitan a un individuo a realizar acciones o actividades y mantener su comportamiento hasta que se alcancen todas sus metas. Además, tiene que ver con la

voluntad y el interés. En otras palabras, la motivación se puede definir como la voluntad de motivarte a realizar esfuerzos para alcanzar determinadas metas.

- **Comunicación efectiva**

La comunicación eficiente se caracteriza por enviar mensajes de manera que satisfagan los objetivos deseados por el remitente al receptor. También resuelve específicamente la interpretación del mensaje por parte del interlocutor.

- **Escucha efectiva**

La escucha efectiva significa una estrategia de aprendizaje que implica prestar especial atención a la información que se transmite a través del canal auditivo para intentar comprender, analizar, sintetizar, criticar, cuestionar y si incorporarla, según el caso, con nuestras propias ideas y concepto.

- **Conocimientos políticos y culturales**

El conocimiento es un conjunto de información que se almacena a través de la práctica o la introspección. En cierto sentido, el conocimiento político y cultural es la posesión de diversos datos sobre cuestiones políticas y culturales.

- **Negociación**

La negociación es un proceso de intercambio tanto de información como de compromisos, en este transcurso dos o más partes presentan intereses comunes pero tienen diferencias, las cuales tratan de llegar a un acuerdo.

- **Confianza**

Se refiere a las opiniones favorables de personas o grupos que pueden hacer las cosas bien en determinadas circunstancias. La confianza es la seguridad de alguien hacia otra persona o algo.

Según Laurence Cornu, Ph.D. : "La confianza es una suposición del comportamiento futuro de otra persona. En la medida en que el futuro depende de las acciones de los demás, es una actitud relacionada con el futuro. Esta es una apuesta que no preocuparse por los demás y el tiempo está fuera de control.

- **Expresión**

Se trata de un conjunto de técnicas que determinan las pautas generales que deben seguirse para una comunicación eficaz, es decir, es una forma sin barreras de expresar ideas. La expresión verbal sirve como herramienta para comunicar su proceso u objeto externo.

Esta es la capacidad de una persona para construir conceptos, ideas y términos con significados específicos.

3. Importancia de las Habilidades Blandas

Daniel Goleman (2017), en su libro “La inteligencia emocional en la empresa” nos menciona que la manera de contratación al personal estaba haciendo algunos cambios, ahora no es suficiente con tener títulos que se hayan obtenido a lo largo de su vida sino ahora buscan que tengan ciertas cualidades personales o habilidades blandas, tales como la persuasión, empatía, la capacidad de adaptarse al cambio y la iniciativa.

Pero no basta con dominar una o dos habilidades, para lograr un buen desempeño por ello el individuo debe tener la capacidad de dominar una combinación de varias habilidades, ya que esta servirá como base para

aprender con el transcurso del tiempo y con la dedicación y empeño que lo pongan. Por ejemplo si una persona ya se conoce a sí misma, tanto sus fortalezas como sus debilidades y está enfocada puede fácilmente aprender a escuchar efectivamente, al dominar esta habilidad puede llegar a desarrollar otra que sería la capacidad de negociación.

4. Etapas de Aprendizaje

Cultivar habilidades blandas no es una tarea fácil, porque requiere tanto de paciencia como de tiempo, por eso el psicólogo estadounidense Abraham Maslow (1991) propuso cuatro etapas básicas para aprender éstas habilidades:

- **Incompetencia inconsciente**

El desarrollo de habilidades blandas comienza en una etapa en la que no conocemos su existencia y no creemos que sean importantes, por lo que no tenemos que preocuparnos o darnos cuenta de las habilidades que gozamos y de las que nos faltan por desarrollar.

- **Incompetencia consciente**

Es en la segunda etapa que notamos y dominamos las habilidades que no poseemos y esperamos seguir aprendiendo, por lo que se pretende y exige de toda la atención consciente. Aquí, es importante dividir las habilidades que desea desarrollar en partes manejables para que no perdamos la motivación para lograr nuestros objetivos.

- **Competencia consciente**

En la tercera etapa, comenzamos a darnos cuenta de que estamos aprendiendo y lo realizamos con toda nuestra concentración y atención. Conforme vayamos adquiriendo dichas habilidades, debemos ser conscientes de todo lo que realizamos en esta etapa, con el fin de ir adquiriendo confianza en nosotros en uno mismo y

consolidar esta capacidad. Cada paso que damos en esta etapa se internaliza y se transmite al cerebro, por lo que podemos conservar la técnica para volver a utilizarla más adelante.

- **Competencia inconsciente**

Esta es la etapa final del aprendizaje de la técnica del psicólogo Abraham Maslow, donde la habilidad se transforma en un hábito automático, y tu mente consciente de ello queda libre para realizar otras actividades al mismo tiempo.

Es decir, sin darnos cuenta de las habilidades que tenemos, la desarrollamos de forma automática, porque la habilidad se ha integrado en nosotros, formando parte de uno mismo y de nuestro desempeño, y seguirá mejorando a través de la práctica continua

5. Investigaciones sobre Habilidades Blandas

Un estudio realizado por la Universidad de Harvard (2018), la Fundación Carnegie y el Centro de Investigación de Stanford concluyó que el éxito laboral depende en un 85% de tener habilidades blandas. Esta investigación se realizó en Estados Unidos, donde también se concluyó que los gerentes de recursos humanos presentan ciertos problemas a la hora de elegir o seleccionar personal que presenten tanto con conocimientos o también llamado habilidades duras como con habilidades interpersonales o blandas, ya que se puede observar continuamente que profesionales con conocimientos muy amplios, carecen de ciertas habilidades blandas como trabajo en equipo, sentido del humor, empatía, capacidad de negociación, optimismo, etc.

Según el informe del Fondo Económico Mundial (2015), las habilidades fundamentales que debe gozar si o si un estudiante en el siglo XXI incluyen: creatividad, resolución de problemas, capacidad de comunicarse, pensamiento crítico y colaboración.

Alvarado y Mauren (2015) señalaron que la Society for Human Resource Management (SHRM) realizó una encuesta acerca de la brecha que está entre la condición económico y las habilidades requeridas en el año 2014, y encontró que entre 2.583 encuestados, solo existen 4 habilidades importantes o principales en que los empleados deben de poner más concentración y desarrollarlos como son: como primero tenemos a las habilidades de pensamiento crítico y resolución de problemas (40%), segundo con un 38% al profesionalismo y comportamiento ético (38%), seguido de las habilidades de liderazgo (34%) y por último a la comunicación escrita (27%). La encuesta también encontró que las empresas pueden tener la mejor y última tecnologías, así mismo los mejores procesos, pero si sus gerentes no presentan la capacidad de comunicarse de forma efectiva y sus empleados no demuestran la capacidad y el entusiasmo para trabajar en equipo, pensamiento crítico e inteligencia emocional, no aportarán al cumplimiento de las metas ni al éxito organizacional.

6. Investigaciones en el Perú

El vicerrectorado académico de la Universidad Católica del Perú publicó un titular de noticia científica en 2016: "Imaginando la universidad en 2030", y anunció lo siguiente:

La educación de los estudiantes por competencias y habilidades blandas es el índice de los conocimientos e inteligencias futuras, teniendo en cuenta que con el trascurso del tiempo la tecnología va a permitir una enseñanza de manera optimizada, con innovaciones pedagógicas, así mismo con evaluaciones que enfatizan las capacidades de los estudiantes de estar dispuestos para aprendizajes nuevos y resolver situaciones o problemas reales, antes que almacenar conocimiento.

ISIL, Instituto San Ignacio de Loyola (2019), presenta una investigación sobre las Habilidades Blandas en el mercado peruano, donde concluyen que el 55% de los directivos de RRHH considera a la inteligencia emocional y el trabajo

en equipo como las habilidades blandas más requeridas y que las habilidades blandas están en un 79% por encima de las habilidades técnicas.

Un estudio realizado en Manpower en el 2017 mostró que siete de cada diez empleadores en Perú no se encuentran jóvenes con ciertas habilidades que son necesarias para integrarse y trabajar en cualquier organización. Como resultado, el 20% de los jóvenes del Perú pertenecen al grupo "Ninis" que significa: no estudian ni trabajan. Según datos del Instituto de Desarrollo Económico y Empresarial (IEDEP) de la Cámara de Comercio de Lima (CCL), este número es muy parecido al que se maneja en América Latina. Sin embargo, la diferencia entre nuestro país y el resto de la región es que el 78% de los jóvenes entran en el negocio informal.

Mónica Villegas, directora de Oportunidades Laborales de la UPC, destaca: “Cada día, aunque parezca paradójico, en la era de la virtualización y las analíticas, las empresas requieren más capacidades humanas, aquellas que las máquinas nunca podrán sustituir: las competencias blandas”. En la UPC, “la currícula de la mayoría de los cursos contempla el desarrollo de estas competencias como parte importante del proceso de aprendizaje. Hay cursos especiales en cada carrera y en cada nivel, donde se hacen trabajos y ejercicios que desarrollan una o más competencias blandas”, destaca Villegas (2016).

La Universidad Continental, por su parte, promueve en sus alumnos el desarrollo de competencias blandas a través de diferentes espacios, asignaturas y actividades. “Las habilidades blandas son recursos personales indispensables que posibilitan un mejor dominio de las emociones y que permiten potenciar las competencias profesionales”, comenta la psicóloga Karen Pérez Maraví, docente de la carrera de Psicología de esta casa de estudios.

Milagros Villanueva (2018), directora de la Dirección de Educación Continuada de la Universidad de Lima, señaló que hoy las grandes empresas se centran más en profesionales que pueden mejorar sus habilidades blandas y desarrollar otras, en paralelo a sus estudios y sus especialidades. "Necesitan

colaboradores dentro de sus empresas que puedan crecer, innovar, hacer aportes, saber asumir compromisos, ser flexibles y estar dispuestos al cambio frecuente de la sociedad, ser críticos, trabajar en equipo y ver el potencial en lo diferente.

III. CONCLUSIONES

Las habilidades blandas son muy importantes en el ámbito laboral, ya que muchos de los empleadores hoy en día, buscan personas que cuenten con dichas habilidades, pero estas no se desarrollan a lo largo de su formación universitaria, ya que el interés de muchas de las universidades es formar a los estudiantes solo en conocimientos y no desarrollar habilidades que el mercado requiere para su desempeño eficaz.

De las investigaciones realizadas puedo concluir que las habilidades blandas se deberían formar al inicio de la vida del individuo para que estas se vuelvan un hábito, de igual manera que las universidades deberían tener una estrecha relación con las empresas, para formar las competencias que éstas demandan a fin de facilitar la inserción laboral de los estudiantes en las mismas.

Las habilidades blandas suman de más al momento de elegir al personal, porque los directivos de recursos humanos buscan personas con capacidades de trabajar en equipo, liderazgo, habilidades de comunicación, confianza, flexibilidad, entre otros, y no solamente personas con títulos que no posean estas capacidades.

Las universidades e institutos peruanos al realizar estudios y ver la realidad de los estudiantes en el ámbito laboral, gestionaron propuestas para implementar programas que les permita evaluar y desarrollar las habilidades básicas que debe presentar un estudiante para empezar a laborar.

IV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Adaptación al cambio una competencia para crecer profesionalmente. (8 de 2010).

Obtenido de <http://www.cicap.ucr.ac.cr/web>

Alles, M. (2003). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos: Gestión por competencias* (4ta ed.). Buenos Aires: Granica.

Arroyo, A. (21 de setiembre de 2018). *Estudio de Harvard sobre Habilidades blandas para profesionales.* Obtenido de:

<http://blog.lasleyesdelexito.com/estudio-de-harvard-habilidades-blandas-profesionales/>

Bembibre, C. (julio de 2009). *Definición ABC.* Obtenido de:

<https://www.definicionabc.com/comunicacion/expresion-oral.php>

Barrón, M. (2017). *Habilidades blandas para mejorar la interacción en el aula en docentes de la institución educativa “Ricardo Palma” de Acopampa, Carhuaz- 2017”.* Lima.

Recuperado de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21803/Barr%C3%B3n_CMC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carranza, S. (2018). *Factores que influyen en el nivel de empleabilidad de los egresados de la escuela profesional de administración de la Universidad nacional de Trujillo – sede Huamachuco periodo 2015 – 2016.* Trujillo. Recuperado de:

file:///C:/Users/NUEVO/Downloads/ANTECEDENTES/NACIONAL/carranzarios_sandy.pdf

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano.* México D.F.: MC Graw Hill

Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos.* Quinta Edición Santa Fé de Bogotá: MC Graw Hill.

Comercio, E.(01 de abril de 2019). *Habilidades blandas: así influyen en tu carrera.*

Obtenido de:

<https://elcomercio.pe/suplementos/comercial/carreras-gente-trabaja/que-son-habilidades-blandas-y-como-influyen-tu-carrera-1003756>

Cruzado, W. (2019). *Competencias blandas en la empleabilidad de la Universidad privada del norte – sede los olivos, año 2018*. Lima. Recuperado de: <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2696/CRUZADO%20PEREZ%20WILLIAM%20MOISES%20%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Doyle, A. (12 de Noviembre de 2018), *The Balance Careers*. Obtenido de: <http://www.thebalancecareers.com/list-of-soft-skills-2063770>

Duarte, G. (diciembre de 2008). *Definición ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/capacidad.php>

Facultad de Gestión y Alta Dirección [FGAD] (2016). Memoria 2015 de la Facultad de Gestión y Alta Dirección. Lima: Pontificia Universidad Católica

Fernández et al. (2019). *Habilidades blandas y su impacto en la gestión de la mezcla de marketing. Un estudio realizado en el emporio comercial Gamarra, Perú*. Revista Científica ECOCIENCIA, 6(2), 1-22. Recuperado de: <file:///C:/Users/NUEVO/Downloads/antecedentes/194Texto%20del%20art%C3%ADculo-315-1-10-20190816.pdf>

Gallegos, A. (2017). *Construir el perfil basado en las competencias blandas y duras de la emprendedora de DMG a partir de la experiencia coworking*. Quito. Recuperado de: <file:///C:/Users/NUEVO/Downloads/ANTECEDENTES/INTERNACIONAL/TESIS%20CAROLINA%20GALLEGOS.pdf>

García, B. (2018). *Las habilidades socioemocionales, no cognitivas o “blandas”: aproximaciones a su evaluación*. Revista Digital Universitaria. Obtenido de: <http://doi.org/10.22201/codeic.16076079e.2018.v19n6.a5>

- Goleman, D. (2007). *La inteligencia emocional de la empresa* (1 ed). Buenos Aires: Zeta Bolsillo.
- Gómez, N. (2009). “*Campo laboral*”. México. Recuperado de http://www.trabajosocial.unam.mx/dirs/docencia/curricular/profesional/documento_final_campoprofesional.pdf
- Herrera, F. (2017). *Formación laboral basada en competencias y su influencia en la empleabilidad de los egresados de la carrera de administración de la Universidad privada del norte, los olivos, 2015-I al 2017-I*. Lima. Recuperado de: <https://pdfs.semanticscholar.org/8162/c0b56208a59a65a1b71e34a3c4d5ea2d297c.pdf>
- Idalberto, C. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración. Séptima Edición* (pág. 132). McGraw-Hill Interamericana.
- Kechagias (2011). *Teaching and Assessing Soft Skills*. Salónica: School of Neapolis.
- Koontz , H., & Weihrich , H. (2004). *Administración Un Perspectiva Global*. 12a. Edición (pág. 14). McGraw-Hill Interamericana.
- Marqués, P. (2010). *El desarrollo de la Tecnología Educativa*. Departamento de Pedagogía Aplicada, Facultad de Educación, UAB.
- Mauren, A. (2015). *Las competencias blandas: ¿Son claves para una exitosa carrera en TI?* Basado en la encuesta SHRM 2014.
- Maslow, A. (1991). Una teoría de motivación humana. *En motivación y personalidad* (págs. 03-108). España: Díaz de Santos S.A.
- Porto, J. & Gadey, A. (2012). *Definiciones*. Obtenido de <https://definicion.de/liderazgo/>
- Robbins , S., & Coulter , M. (2005). En *Administración* (pág. 8). Pearson Educación.

Sánchez, I. (2016). *Estrategia metodologica para el desarrollo de las habilidade blandas para los estudiantes de secundaria*. Costa Rica. Recuperado de:
file:///C:/Users/NUEVO/Downloads/antecedentes/estrategia_metodologica_desarrollo_habilidades_blandas_estudiantes_secundaria.pdf

Significados.com. (06 de diciembre de 2018). Obtenido de
<https://www.significados.com/trabajar-en-equipo/>

Significados.com. (14 de noviembre de 2019). Obtenido de
<https://www.significados.com/comunicacion-efectiva/>

Viaedu. (30 de octubre de 2018). Obtenido de <https://www.viaedu.com.ar/notas/que-es-el-campo-laboral>

Zepeda et al. (2019). *El aprendizaje orientado en proyectos para el desarrollo de habilidades blandas en el nivel medio superior del IPN*. RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, 10(19). Recuperado de:
<file:///C:/Users/NUEVO/Downloads/antecedentes/530Texto%20del%20art%C3%ADculo-5262-3-10-20200316.pdf>