

**TLATEMOANI**  
*Revista Académica de Investigación*  
Editada por Eumed.net  
Año 16, no. 50 – diciembre 2025.  
España-ISSN: 1989-9300  
[revista.tlatemoani@uaslp.mx](mailto:revista.tlatemoani@uaslp.mx)

## **LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS HABILIDADES BLANDAS EN EL ENTORNO EDUCATIVO SUPERIOR PARA EL DESARROLLO PROFESIONAL**

### **THE IMPLEMENTATION OF SOFT SKILLS IN THE HIGHER EDUCATION ENVIRONMENT FOR PROFESSIONAL DEVELOPMENT**

#### **AUTORES:**

**María de la Luz Mar Peña**  
[luz.mar@uaslp.mx](mailto:luz.mar@uaslp.mx)  
<https://orcid.org/0009-0002-6516-8624>

**Imelda Reyes Martínez**  
[imelda.martinez@uaslp.mx](mailto:imelda.martinez@uaslp.mx)  
<https://orcid.org/0009-0008-1789-844X>

**Raúl Avalos Gutiérrez**  
[raul.gutierrez@uaslp.mx](mailto:raul.gutierrez@uaslp.mx)  
<https://orcid.org/0009-0004-0486-8170>  
FEPZH-UASLP-México

#### **RESUMEN**

El objetivo principal de la presente investigación descriptiva es mencionar la importancia de las habilidades blandas incorporadas desde la formación profesional, teniendo un enfoque cuantitativo desde una perspectiva en describir la realidad de la importancia de la implementación de las habilidades blandas a la educación profesional, debido a que hoy en día es hablar de las actualizaciones constantes que se tienen que ir realizando en los diferentes niveles educativos, ya que es una transformación decidida y cambiante que implica el diseñar didácticas innovadoras que permitan un mejor desempeño docente al desarrollar la clase en el aula, estas actualizaciones en el ámbito educativo a nivel superior permitirán al docente una

mejor interacción constante con sus alumnos implementando estrategias que le permitan adecuar las habilidades blandas en la planeación para que la clase se vuelva más analítica, dinámica, motivando al alumno universitario a desenvolver y desarrollar sus habilidades y destrezas en el aula para un mejor andamiaje en la enseñanza-aprendizaje que les permita tener una mejor toma de decisiones y trabajo en equipo en el ámbito laboral.

**Palabras claves:** habilidades blandas, didácticas, destrezas, conocimientos, competencia laboral.

### **Abstract**

The main objective of this descriptive research is to mention the importance of soft skills incorporated from vocational training, having a quantitative approach from a perspective to describe the reality of the importance of the implementation of soft skills to vocational education, because today it is talking about the constant updates that have to be carried out at different educational levels, since it is a decisive and changing transformation that involves designing innovative didactics that allow better teaching performance when developing the class in the classroom, these updates in the educational field at a higher level will allow the teacher a better constant interaction with their students by implementing strategies that allow them to adapt soft skills in planning in order to the class becomes more analytical, dynamic, motivating the university student to develop and develop their skills and abilities in the classroom for a better scaffolding in teaching-learning that allows them to have better decision making and teamwork in the workplace.

**Keywords:** soft skills, didactics, skills, knowledge, job competency.

### **INTRODUCCIÓN**

La educación superior es cambiante con el pasar de los años porque se van implementando más conocimientos al área laboral y que está inmerso en este mundo versátil ya que la globalización hoy en día requiere de profesionistas muy bien preparados para que se puedan desenvolver de una manera eficaz y eficiente, por lo que desde que el alumno de nivel superior se va preparando en su educación profesional debe de contar y desarrollar diferentes habilidades y destrezas que le permitan adaptarse fácilmente al campo laboral.

Y para eso se tiene que elaborar y diseñar planes educativos de gran calidad que permitan enfocar determinados objetivos que permitan dar a conocer desde un principio cuáles son las habilidades blandas que se van a desarrollar para implementarlas en el aula y así el conocimiento de los alumnos serán más actualizados como hoy en día las organizaciones requieren de los recién egresados universitarios.

Al instruir a los futuros profesionistas se debe orientar hacia la formación de su ética, moral, conocimiento intelectual, toma de decisiones, así como el poder trabajar en equipo desarrollándose mejor en las relaciones interpersonales que le van a ayudar a interactuar mejor con sus pares.

Para poder entender el tema de investigación se tiene que adentrar al conocimiento de las habilidades blandas y tomando en cuenta que para el BID (**BID, 2017**) las habilidades son capacidades que aumentan la productividad de los individuos, permitiéndoles producir más en igual tiempo utilizando la misma tecnología y equipo, se señala que estas capacidades innatas o adquiridas se pueden desarrollar a lo largo de la vida, consideran también que las habilidades blandas (soft skills) mejoran la productividad de las personas en una amplia gama de ocupaciones y estas las clasifican en tres grandes categorías: Las habilidades generales, las socioemocionales y las cognitivas o académicas.

Y como se menciona las habilidades blandas están relacionadas con la inteligencia emocional que permite poder desarrollarse socioemocionalmente dentro del ámbito grupal con motivo de que la persona desarrolle en gran capacidad el pensamiento examinador, el liderazgo, la resiliencia o la gestión del cambio, entre otras, determinando de esta manera que las emociones son un aspecto esencial e importante y que a la vez se suma el trabajo en equipo por ser una de las piezas claves para el desarrollo profesional y el crecimiento de las empresas .

Por consiguiente, es importante considerar las habilidades académicas debido a que con el aprendizaje se brindan los conocimientos adquiridos, implementando destrezas y estrategias en las diferentes asignaturas disciplinarias que conlleven a los términos conceptuales y en la de ciencias para el desarrollo de aprendizaje que aumentan sus competencias individuales a lo largo de su formación académica y pueda desarrollarse como una habilidad necesaria.

Un ejemplo de ello serían sus competencias interpersonales que ayudan a su crecimiento personal en su vida cotidiana permitiendo así la forma de interactuar y relacionarse con sus pares dentro de un grupo tanto social como laboral. Es decir, están más vinculadas con el comportamiento y la forma de ser de un individuo que con sus conocimientos o lo que sabe.

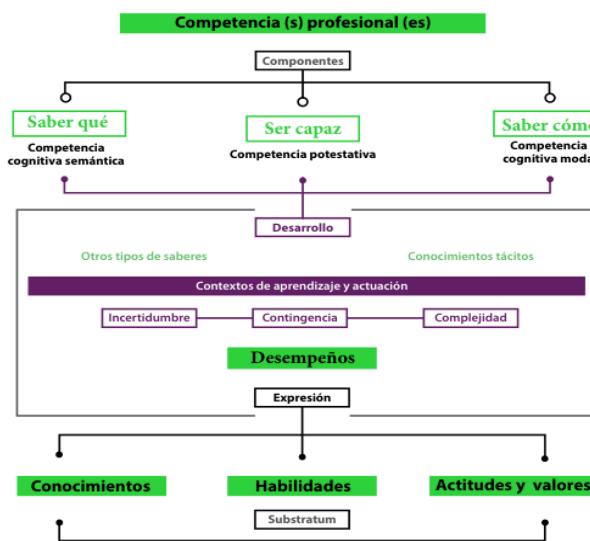
El objetivo es el desarrollo personal mediante la enseñanza de habilidades que mejoran la comunicación, el trabajo en equipo, el liderazgo y la gestión del tiempo, entre otras. Estas habilidades interpersonales abarcan desde la forma de hablar con los demás hasta la capacidad de resolver problemas.

Como se determina en el concepto y objetivo de las habilidades blandas el poder implementar y motivar al alumno a ser cambiante en su manera de aprender para la vida personal y profesional permitirá desarrollar aún más acciones que dentro del entorno laboral serán muy importantes, y así mismo se han venido desarrollando en los Programas Educativos de la Licenciatura en Administración y que se manifiestan en el apartado de las Estrategias de Innovación Educativa - Estrategias para su Realización del Modelo Universitario de Formación Integral (**MUFI**) enfocándose en el Desarrollo de Competencias en los estudiantes, como a continuación se hace mención.

El desarrollo de estrategias curriculares para promover las competencias de los estudiantes expresadas en el perfil de egreso incluye fomentar el análisis y la reflexión sobre los diversos discursos existentes sobre este tema desde una perspectiva crítica. En este modelo, la competencia se entiende como la aplicación y contextualización de un conjunto complejo y dinámico de atributos que caracterizan plenamente a un usuario profesional y le permiten actuar de forma autónoma en diversas situaciones típicas de su campo, percibiendo, anticipando, previniendo y resolviendo problemas, e implementando soluciones situacionales y no rutinarias. Por lo general, se considera que un profesional es competente cuando sus colegas lo reconocen como tal. Se suele asumir que este nivel de competencia profesional se alcanza entre cuatro y cinco años después de la graduación.

Una competencia profesional (Figura 1) está formada por tres grandes componentes estrechamente conectados entre sí: el saber qué, el saber cómo y el ser capaz, que articulan los conocimientos sistemáticos, habilidades, actitudes y valores adquiridos, así como otros tipos de saberes y conocimientos tácitos, para ponerse en juego dentro de un contexto de interacción caracterizado por la incertidumbre y complejidad, y que produce desempeños concretos específicos y transversales.

**Figura 1:** Componentes y expresiones de las competencias(s) profesional(es).



**Fuente:** Con base en los componentes de la competencia descritos por: Serrano O.E. (2003). "El concepto de competencia en la semiótica discursiva". Disponible en Researchgate.

Hace unas décadas, el mundo empresarial se basaba esencialmente en el conocimiento técnico para llevar a cabo proyectos. No se cuestionaba si la comunicación era buena o mala, ni si el jefe mostraba un estilo de liderazgo despótico.

Sin embargo, siempre han existido empresas donde el concepto de habilidades blandas estaba presente. Empresas con una comunicación fluida y eficaz entre equipos, una buena gestión de equipos, formación

en resolución de problemas para jefes de proyecto, etc. Las habilidades directivas y sociales existían, aunque no formaran parte del plan de estudios ni tuvieran un nombre específico.

Encontrar talento es difícil hoy en día. Las grandes empresas dependen de profesionales de primer nivel; de lo contrario, no pueden mantener su posición. Las habilidades interpersonales son esenciales actualmente. No son opcionales, sino vitales para la supervivencia. Los empleados talentosos no toleran un liderazgo mediocre y sin sentido. Esperan trabajo en equipo, transparencia, líderes que apoyen a sus equipos y responsabilidad en todas las áreas.

El término “habilidades blandas” fue acuñado originalmente por el Ejército de los Estados Unidos en 1960, cuando los soldados se dieron cuenta de que había muchas actividades que eran tan importantes como operar maquinaria, pero que no estaban categorizadas ni estudiadas como habilidades necesarias para liderar grupos y motivar a los soldados, factores importantes para la victoria en las guerras.

No fue hasta 1972 cuando se publicó un manual de entrenamiento del Ejército estadounidense en el que se utilizó formalmente el término "habilidad blanda", y a partir de entonces se realizaron cada vez más estudios sobre este tipo de habilidad y su papel en la vida cotidiana.

Una de las características más importantes observadas en el grupo en aquel momento fue su marcada transversalidad:

- Comunicación
- Trabajo en equipo
- Resolución de conflictos
- Liderazgo
- Sentido de la responsabilidad

A partir de entonces, las habilidades sociales, junto con la pericia técnica y la capacidad para manejar maquinaria, han moldeado el carácter de las personas y sus interacciones con los demás. Hoy en día, estas habilidades han adquirido una enorme importancia, y todas las empresas buscan especialistas con sólidas habilidades interpersonales.

Los manuales de entrenamiento del Ejército definen las habilidades blandas de la siguiente manera:

*“Importante conocimiento relacionado con el trabajo que implica escasa o nula interacción con una máquina o equipo, pero requiere una interacción muy alta con otras personas, en un entorno incierto con los recursos disponibles.”*

El programa desarrollado por el Ejército de EE. UU. enumera las cualidades que todo comandante debe poseer:

- Competencia técnica.
- Capacidad para identificar y analizar problemas complejos.
- Pensamiento creativo y global.
- Sólidas habilidades interpersonales.
- Capacidad para comunicar asuntos complejos con claridad, tanto verbalmente como por escrito.
- Capacidad de persuasión.
- Conocimiento de importantes problemas y cuestiones sociales y militares.
- Seguridad al tratar con oficiales y funcionarios de alto rango.
- Conocimiento de los procedimientos y cuestiones en los distintos niveles de mando.

A excepción del primer punto de esta lista, que es fácil de evaluar, los demás se refieren a habilidades interpersonales. ¿Cómo se pueden identificar estas habilidades en un candidato? ¿Cómo se pueden evaluar? Forman parte del programa de formación interna o simplemente se dan por sentadas.

### **La importancia de las habilidades blandas**

Para muchos profesionales de RR. HH., las habilidades interpersonales serán tan importantes como las técnicas en un futuro marcado por las nuevas tecnologías. Los empleados con estas habilidades contribuyen al bienestar de las empresas aportando optimismo, motivación, capacidad de comunicación y empatía, entre otras cosas, lo que se traduce en mayor productividad y mejores resultados. Dada su importancia, casi todas las plataformas de aprendizaje en línea, como Udemy, ofrecen cursos para

desarrollar estas habilidades. Y si bien son en gran medida innatas, los expertos coinciden en que se pueden desarrollar y mejorar.

Llibert Argerich, vicepresidente de Marketing de Udemy menciona que:

“Las habilidades blandas jugarán un papel fundamental tanto para los que buscan un nuevo puesto de trabajo como para los que quieran ir más allá en su carrera profesional y seguir creciendo”

Hace apenas dos años, la multinacional IBM realizó un estudio con 5.800 ejecutivos de 50 países para determinar las habilidades que los líderes empresariales necesitarían en los próximos años. El resultado: estas habilidades tendrían menos que ver con la formación técnica y más con las habilidades interpersonales. Basándose en este estudio, el experto en gestión del talento **Josh Bersin** señaló la dificultad de encontrar empleados con habilidades interpersonales: «Más del 45 % de los responsables de recursos humanos afirman que, si bien los graduados universitarios poseen las habilidades digitales necesarias, carecen de habilidades para la resolución de problemas, el trabajo en equipo y el liderazgo».

Un estudio de LinkedIn Learning, basado en datos de su propia red, identifica las siguientes habilidades como las más demandadas por las empresas en 2020

#### **Habilidades blandas**

- Creatividad
- Persuasión
- Colaboración
- Adaptabilidad
- Inteligencia emocional

#### **Habilidades duras**

- Blockchain (Cadenas de bloques)
- Cloud computin (Computación en la nube)
- Razonamiento analítico
- Inteligencia artificial
- Diseño de UX

Las habilidades blandas comprenden una amplia variedad de competencias y que se suman a las anteriores mencionadas, y que a continuación se mencionan:

#### ❖ **Gestión del tiempo**

Una gestión eficaz del tiempo aumenta la productividad individual y colectiva, por lo que es una de las habilidades más demandadas en la actualidad.

#### ❖ **Pensamiento crítico**

La capacidad de analizar argumentos y evaluar su coherencia, así como de distinguir entre un desempeño sobresaliente y uno mediocre, contribuye a una mayor calidad del trabajo.

❖ **Gestión del estrés**

La salud mental de los empleados se está convirtiendo en un problema creciente para las empresas, ya que el estrés elevado cuesta miles de millones anualmente.

❖ **Habilidades de comunicación**

La comunicación verbal, no verbal y escrita es crucial, especialmente en entornos donde coexisten diferentes culturas y generaciones. Las habilidades narrativas también desempeñan un papel fundamental.

❖ **Gestión del cambio**

En un entorno laboral tecnológicamente avanzado, la adopción activa del cambio es clave para un proceso de transformación exitoso.

❖ **Liderazgo**

Esta cualidad es esencial para desarrollar plenamente el potencial del equipo, aumentar la confianza en los y mantener el entusiasmo. El liderazgo transformacional es muy valorado en la sociedad actual.

❖ **Resiliencia**

Demostrar una perseverancia y resiliencia excepcionales ante la adversidad es crucial para completar con éxito proyectos complejos.

Es de suma importancia que se desarrollem estas competencias que se han venido mencionando anteriormente, ya que como se conoce se han venido formando en su proceso personal y profesional; y que son de gran importancia en el desenvolvimiento laboral. Debido a que, en el mundo laboral, y en la medida que aumenta la necesidad de optimizar los flujos de trabajo, es necesario desarrollar estándares de competencias para cada especialidad, puesto o función. En consecuencia, la tendencia actual es certificar las habilidades laborales de cada candidato para garantizar su contratación.

El cambio fenomenal que ha surgido en esta época se ha venido dando muchas transformaciones como la globalización, la modernidad, la tecnología y la alta competitividad, que, sin darnos cuenta, nos han afectado desde las comunidades más tradicionales hasta las grandes ciudades. Estas transformaciones nos llevan a utilizar el concepto del cambio. Esto influye de gran manera en la organización del trabajo de las empresas, que son el factor dinámico de la sociedad.

Las organizaciones, al querer ser más exitosas, están en constante competencia, aplicando la tecnología y todos los conceptos modernos en su organización. Esto implica que al estructurar su organización y definir los perfiles para sus puestos, exijan profesionistas más competentes para llenarlos. Los empresarios requieren que los aspirantes a ocupar sus puestos reúnan un cierto número de habilidades y aptitudes que permitan en un futuro garantizar el éxito de su desempeño, traduciéndose en éxito y productividad para su empresa. Por este motivo, la educación superior desempeña un papel vital en el desarrollo de un país,

siendo su función principal garantizar que los jóvenes que estudian en ella poseen el compromiso básico de ser futuros profesionistas con un nivel de excelencia, en el área de su carrera profesional y que esta característica la aplique a su entorno económico y social.

## **1. PROYECTO**

### **1.1 JUSTIFICACIÓN CIENTÍFICA**

Las Instituciones Superiores, ya sean universidades o tecnológicos, desconocen ese perfil deseado por los empresarios y se limitan a lanzar al mercado productos con un perfil que ellos creen que es el idóneo para un profesionista. Las instituciones de educación superior no están preparando profesionistas con un nivel adecuado al tipo de organizaciones que son el resultado de una nueva economía, pues desconocen las necesidades de las Compañías.

El problema consiste entonces en la falta de desarrollo de competencias en los estudiantes egresados, que provean a las empresas de la comunidad, los profesionistas adecuados para el desarrollo local. Los empresarios no contratan profesionistas locales, pues en la entidad no encuentran el personal requerido para el perfil de sus puestos. Si no se resuelve este problema, las instituciones locales seguirán egresando profesionistas carentes de las capacidades requeridas por las empresas de la comunidad para sus puestos y éstos serán ocupados por profesionistas egresados de universidades foráneas, provocando el desempleo de los nuevos egresados de la comunidad, teniendo que emigrar a otros lugares para encontrar empleo o emplearse en otras actividades que no están relacionadas con su carrera.

Es importante que el estudiante que está por egresar desarrolle esas capacidades y no se concentre tan sólo en la adquisición de conocimientos y técnicas. Las instituciones de educación superior deben comprender que la formación académica no es el único aspecto importante, pues también los son: el saber hacer, el querer hacer, el saber actuar, la actitud con los demás, la disposición de aprender, etc. Sin lugar a duda se tiene que establecer una relación entre empresarios e instituciones de educación superior para que éstas últimas conozcan las necesidades de los empresarios y puedan agregarlos a su perfil de egreso, restructurando las habilidades blandas en los programas de estudio.

### **1.2. PROPÓSITO**

El propósito de esta investigación es valorar los perfiles de egreso de las instituciones de educación superior en función de las capacidades requeridas por las empresas de la localidad, con el objeto de determinar las habilidades blandas y actitudes que los alumnos necesitan desarrollar para que tengan acceso a los puestos ofrecidos por las empresas de la localidad.

### **1.3 JUSTIFICACIÓN**

Con esta investigación se pretende describir los requisitos de ingreso para los puestos ofrecidos por las empresas locales, de manera que los coordinadores y el profesorado de la Facultad de Estudios

Profesionales Zona Huasteca para puedan comprender las habilidades y cualidades de los estudiantes universitarios, así como los requisitos del perfil de egreso, y establecer un vínculo entre sus especializaciones y los trabajos a los que aspiran.

#### **1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

##### **1.4.1 VIABILIDAD SOCIAL**

Socialmente es factible la investigación, ya que si se cumple su objetivo tendrá una gran trascendencia para Ciudad Valles, por tanto, si las instituciones educativas conocen las necesidades de la actividad económica que se lleva en su localidad, revisarán y modificarán muchos currículos obsoletos, lanzarán a la sociedad egresados mejor preparados, garantizando su éxito profesional y las empresas podrán contar con trabajadores más eficientes y efectivos. Se resolverá el problema de desempleo y las empresas aumentarán su productividad, mejorando la economía en la localidad.

##### **1.4.2 VIABILIDAD TÉCNICA**

Técnicamente es factible, ya que para observar las variables que se necesitan analizar se cuenta con los instrumentos que están al alcance, como son: encuestas, entrevistas y técnicas estadísticas.

### **2. MARCO TEORICO**

#### **2.1 MARCO CONCEPTUAL.**

**DIDÁCTICA.** Se entiende a aquella disciplina de carácter científico-pedagógica que se focaliza en cada una de las etapas del aprendizaje. En otras palabras, es la rama de la pedagogía que permite abordar, analizar y diseñar los esquemas y planes destinados a plasmar las bases de cada teoría pedagógica. (Kennedy Flores) <https://keneblog22.blogspot.com/>

En cuanto a la calificación de la didáctica, puede ser entendida de diversas formas: exclusivamente como una técnica, como una ciencia aplicada, simplemente como una teoría o bien como una ciencia básica de la instrucción. Los modelos didácticos, por su parte, pueden estar caracterizados por un perfil teórico (descriptivos, explicativos y predictivos) o tecnológico (prescriptivos y normativos). Cabe resaltar que, a lo largo de la historia, la educación ha progresado y, en el marco de esos avances, las referencias didácticas se han modernizado.

Con los años, se adoptó un sistema de mayor actividad donde se intenta estimular las habilidades creativas y la capacidad de comprensión valiéndose de la práctica y los ensayos personales. Por otra parte, el denominado modelo mediacional busca generar y potenciar las destrezas individuales para llegar a una autoformación. Con las ciencias cognitivas al servicio de la didáctica, los sistemas didácticos de los últimos años han ganado en flexibilidad y poseen un alcance mayor. (<https://definicion.de/didactica/>)

**DESTREZAS.** Se refieren a las condiciones fisiológicas que permiten a una persona realizar un determinado comportamiento humano. Las habilidades pueden desarrollarse mediante medios formales e informales, como la educación, el trabajo o la vida cotidiana.

"Las destrezas son conceptualizadas como aquellas habilidades que la persona ha desarrollado con un alto nivel de eficiencia, lo que remitirá en trabajos posteriores a la necesidad de contestar a la pregunta de cómo establecer niveles de eficiencia en un desempeño."

([educación.jalisco.gob.mx/consulta/educar/06/6habilid.html](http://educacion.jalisco.gob.mx/consulta/educar/06/6habilid.html))

El término destreza se refiere a todas las actividades motoras que implican la manipulación de objetos. La destreza se adquiere cuando una persona comienza a reducir la diferencia entre su acción real y la acción preestablecida. La destreza está estrechamente relacionada con la habilidad, pero para distinguirlas, el término habilidad se usa a menudo de forma más amplia que destreza. Muchos académicos utilizan ambos términos indistintamente. La descripción más precisa es "habilidades y destrezas motrices".

**CONOCIMIENTOS.** Según Wiig, el conocimiento consta de verdades y creencias, perspectivas y conceptos, juicios y expectativas, metodologías y saber cómo, y lo poseen los seres humanos, agentes y otras entidades activas y se usa para recibir información (datos, noticias y conocimientos), reconocerla, identificarla, analizarla, interpretarla y evaluarla; sintetizarla y decidir; planificar, implementar, monitorizar y adaptar; es decir, actuar más o menos inteligentemente.

El conocimiento representa la información, que es la habilidad necesaria para completar una tarea. Ya sea conocimiento teórico, procedural, identificación técnica o terminología, en resumen, son los datos necesarios para comprender una realidad específica.

**COMPETENCIA LABORAL:** Se menciona cómo "Conjunto de conocimientos teóricos, habilidades, destrezas y actitudes que son aplicados por el trabajador en el desempeño de su ocupación o cargo en correspondencia con el principio de idoneidad demostrada y los requerimientos técnicos productivos y de servicios, así como los de calidad, que se exigen para el adecuado desenvolvimiento de sus funciones."

(Resolución Ministerial 21/99 del CETSS).

"Conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes necesarios para resolver las situaciones de trabajo con autonomía, flexibilidad y creatividad, a la vez que, colabora con su entorno profesional y en la organización del trabajo" (Cinterfor/OIT, 2001).

En la formación profesional el alumno va desarrollando aún más sus habilidades, competencias y destrezas para que al internarse en lo laboral se vaya enfocando a todo lo que se invirtió durante su preparación y que la enseñanza del docente fue de gran importancia para el desarrollo de la Enseñanza-Aprendizaje.

## 2.2 MARCO TEORICO

Anteriormente se mencionó que fue hasta los 90, cuando se profundiza en la comprensión del comportamiento, las emociones y las enfermedades mentales, comenzando a identificar regiones cerebrales asociadas con las emociones y la comprensión, entendiendo, así como las emociones afectan al cuerpo y la salud. Gardner propuso la teoría de las inteligencias múltiples, o la teoría de las siete inteligencias, uno de los primeros métodos de investigación en este campo. Si bien su teoría se inspiró claramente en los modelos cognitivos de la mente, su descripción también incluía la inteligencia interpersonal y la inteligencia intrapersonal, explorando profundamente el papel de las emociones y su control.

Para Goleman (1997), la Inteligencia Emocional determina la capacidad potencial de que dispondremos para aprender los hábitos prácticos basados en la conciencia de uno mismo, la motivación, el autocontrol, la empatía y la capacidad de relacionarse, y realiza un análisis exhaustivo acerca de las competencias emocionales, considerándolas como: la capacidad adquirida basada en la Inteligencia Emocional que da lugar a un desempeño laboral sobresaliente.

Cabe destacar que, en la actualidad, las empresas exigen que sus empleados posean una serie de habilidades generales o básicas que se repiten en distintos puestos y que constituyen los principios del excelente desempeño y el éxito profesional. Estos principios operan en dos niveles principales: uno intrapersonal y otro interpersonal.

Y algunos de los Modelos tradicionales de Inteligencia Emocional que han aportado a este tipo de competencias son: Modelo de Competencias Emocionales de Daniel Goleman (1997); refiriéndose a las mismas por el modo que nos relacionamos con nosotros mismos y las divide en 3 categorías esenciales. **Autoconocimiento:** certezas de nuestras capacidades, valores y metas. **Autorregulación:** gestionar adecuadamente nuestras emociones, impulsos y recursos internos. **Automotivación:** tendencia emocional que guían o facilitan el logro de nuestros objetivos.

Un segundo Modelo denominado de las 4 ramas, donde Mayer (2001), divide la Inteligencia Emocional en 4 habilidades: 1. Percibir emociones: Capacidad de percibir emociones en caras o imágenes. 2. Usar emociones para facilitar el pensamiento: Capacidad de usar las emociones para realizar el razonamiento. 3. Comprensión de emociones: Capacidad de comprender información emocional acerca de las relaciones, transiciones de una emoción a otra e información lingüística acerca de las emociones. 4. Manejo de las emociones: Capacidad para manejar emociones y relaciones emocionales para el crecimiento personal e interpersonal. Y un último Modelo muy interesante de Bar-On, el cual realiza una conceptualización multifactorial de la inteligencia Emocional, conformada por los siguientes componentes factoriales (en el que se hace énfasis en el primero).

Generalmente se considera que el concepto de competencia aún no está del todo definido, ya que cada investigador aporta su perspectiva desde su propio paradigma y marco teórico. Actualmente no existe una definición clara de las llamadas competencias interpersonales, las cuales se encuentran interrelacionadas en diversos modelos. Muchas las denominan competencias emocionales, basadas en la teoría de la inteligencia emocional.

Todas las relaciones interpersonales en la interacción humana se originan en estas competencias, lo que exige un análisis de las contribuciones de las teorías existentes. Asimismo, resulta crucial reconceptualizar las categorías que constituyen estas competencias. El autocontrol y la autorregulación emocional son dos categorías importantes de estas competencias y también forman parte de las competencias generales.

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1 HIPÓTESIS**

Las competencias laborales son tan importantes para los empresarios como los conocimientos de nivel licenciatura.

#### **3.2 VARIABLES**

##### **Competencias laborales**

La competencia laboral se refiere al conjunto de conocimientos, habilidades, cualificaciones y actitudes necesarias para realizar un trabajo de alta calidad de manera eficiente y segura. Es fundamental, además, para resolver problemas laborales de forma autónoma, flexible y creativa, así como para colaborar eficazmente en el entorno profesional y organizativo. Estos conocimientos y capacidades son expresados en el saber, el hacer y el saber hacer.

##### **Conocimientos de nivel licenciatura**

Son saberes adquiridos en una carrera profesional impartida por una Institución de Educación Superior o Universidad, relacionados con una especialidad específica que son necesarios para desempeñar una actividad o una ocupación. Dichos saberes son reconocidos por la Secretaría de Educación mediante un proceso de Certificación, el cual documenta que un egresado o trabajador tiene la formación necesaria para desempeñar actividades de una ocupación y cumplir con estándares prefijados.

#### **3.3 TIPO DE ESTUDIO**

El estudio es de enfoque **cuantitativo** porque utiliza la recopilación y el análisis de datos para responder a preguntas de investigación y probar hipótesis previamente establecidas se basan en mediciones y recuentos numéricos para determinar con precisión los patrones de comportamiento en las poblaciones.

Se trata de un estudio **transversal** porque recoge datos en el mismo momento; su propósito es describir variables y analizar su aparición e interrelaciones en un momento específico, y puede abarcar grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores. La investigación es **descriptiva** tiene como objetivo dilucidar los atributos, características y rasgos importantes de las personas, grupos o cualquier fenómeno que se analice. En este tipo de investigación, se selecciona una serie de preguntas y se mide o recopila información para cada una con el fin de describir el objeto de estudio.

Los estudios **descriptivos transversales** tienen como objetivo investigar la frecuencia o el valor de una o más variables. Proporcionan una visión general del estado de una o más variables en una o más poblaciones; Dado que cada variable o concepto se trata de forma independiente, no existe manipulación: no hay correlaciones entre las variables.

### **3.4 SUJETOS / MUESTRA**

El tipo de muestra es **Sujeto-tipo** ya que estas se hacen para analizar las actitudes y conductas de un grupo definido, al cual va dirigido el estudio. En esta investigación, los sujetos son **jefes de Recursos Humanos** de 10 empresas de Ciudad Valles, por lo que la población se compone de 3 empresas de giro comercial (ARTELI, CHEDRAHUI, SORIANA CENTRAL), 4 de giro industrial (CEMEX, INGENIO PLAN DE SAN LUIS DE LA INCADA, GUSSI, COCA COCA), y 3 de servicios (GyG TRANSPORTES, TRANSPORTE VENCEDOR y GASOLINERAS, TELMEX).

Estos sujetos fueron motivo de inclusión porque son las personas que conocen el perfil de ingreso para poder ocupar determinados puestos de la empresa en la que laboran. Son los que se encargan de analizar el currículum de las personas que solicitan empleo, son los que califican la preparación, experiencia y estudios de los solicitantes, son los que aplican determinadas pruebas para evaluar ciertas actitudes, aptitudes, habilidades y destrezas y son los que, en un momento dado determinan quien es el más apto para quedarse en la empresa o cubrir alguna vacante. Estos sujetos saben por experiencia quienes, si garantizan un éxito en su desempeño profesional, si con los conocimientos que traen basta, o si es necesario que tengan desarrolladas ciertas capacidades laborales.

### **3.5 MATERIALES**

Para obtener información para este estudio, se tomó como instrumento recolector un cuestionario, ya que con este método se proporciona información clara y precisa; utilizando un formato de cuestionario estandarizado, los encuestados registran sus respuestas y puede aplicarse personalmente. En este cuestionario se tomó en cuenta el nivel de los entrevistados por lo que el vocabulario fue adecuado, se le explicó en el mismo los objetivos de la investigación, para que se quería la información y que se pretendía hacer con ella.

Se utilizó un cuestionario cerrado ya que se formularon dos preguntas concretas con alternativas, la primera sirve para medir la preferencia en conocimientos específicos de la carrera de Licenciado en Administración

la cual contaba con 13 opciones y la segunda pregunta sirve para medir la preferencia en capacidades laborales que los sujetos toman en cuenta para contratar a un Licenciado en Administración, esta contaba con 17 alternativas.

En una tercera pregunta los sujetos aportaban los conocimientos y capacidades no enlistadas que ellos consideran importantes y agregarían a la lista. Este tipo de cuestionarios son fáciles de aplicar, contestar y codificar, puesto que se analizan las respuestas por medio de tablas de frecuencias relativas que se interpreta con porcentajes de incidencias que tuvo cada conocimiento o cada capacidad. Se utilizaron gráficas de Excel para mostrar las frecuencias relativas.

### **3.6 PROCEDIMIENTOS**

Actualmente se aplicó a los jefes de Recursos Humanos de las empresas más representativas en los giros comercial, industrial y de servicios de Ciudad Valles, a principios de febrero y marzo del 2024

## **4. RESULTADOS, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS**

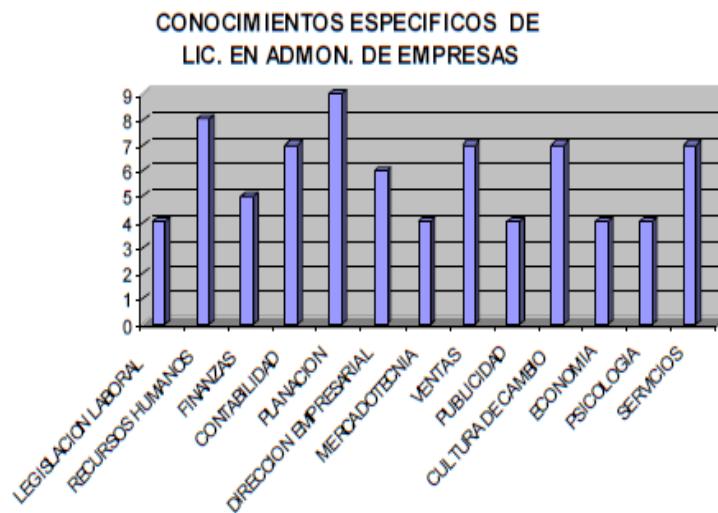
En toda investigación, el objetivo fundamental es la interpretación de los datos obtenidos, pues con ésta se confirma o rechaza la hipótesis planteada en la investigación. Desde el planteamiento del problema en donde se justifica la importancia de la investigación, el marco teórico que fundamenta las variables, la metodología que define las mismas, así como los sujetos que aportarán la información, el paso más importante es la medición de los datos para su correcta interpretación y así analizar si el resultado concuerda con la hipótesis planteada y si se relaciona con las teorías explicadas en el marco conceptual.

### **4.1. Primer Gráfica**

La primera gráfica muestra la opinión de las 10 empresas entrevistadas sobre los conocimientos específicos de la especialidad de Administración de Empresas que debe tener un trabajador para ingresar a su empresa. La gráfica muestra 13 conocimientos. Resultado. Los conocimientos más relevantes, requeridos por los jefes de Recursos Humanos de las empresas encuestadas fueron los siguientes:

- Planeación (90%)
- Recursos Humanos (80%)
- Contabilidad, Ventas, Cultura de Cambio y Servicios (70%)

**Gráfica 1.**



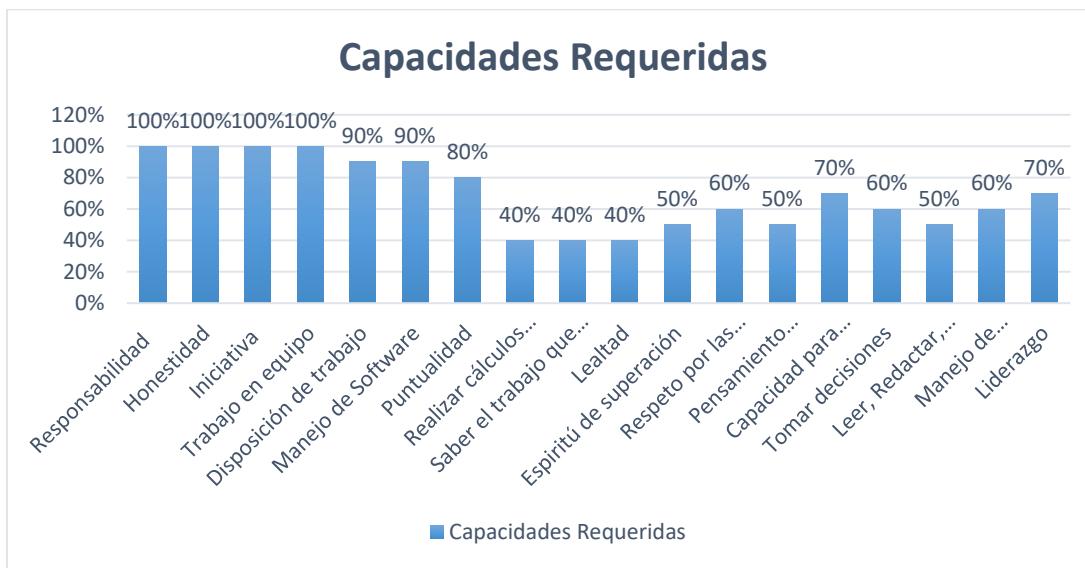
**Fuente:** Elaboración propia

Los conocimientos menos solicitados fueron: Legislación Laboral, Mercadotecnia, Publicidad, Economía y Psicología con un porcentaje de 50%. Estos conocimientos no dejan de ser importantes, si analizamos que tienen una frecuencia mínima de 5, y partiendo que la escala es de 1 a 10, por los menos la mitad de las empresas los consideran necesarios.

#### **4.2. Segunda Gráfica**

La segundo grafica muestra las percepciones de los gerentes de recursos humanos de las empresas encuestadas con respecto a las capacidades (actitudes, aptitudes, conductas, habilidades y destrezas) que deberá tener una persona, de la misma especialidad, para ser contratada por ellos. La gráfica muestra 18 capacidades.

**Gráfica 2.**



**Fuente:** Elaboración propia

## Resultado

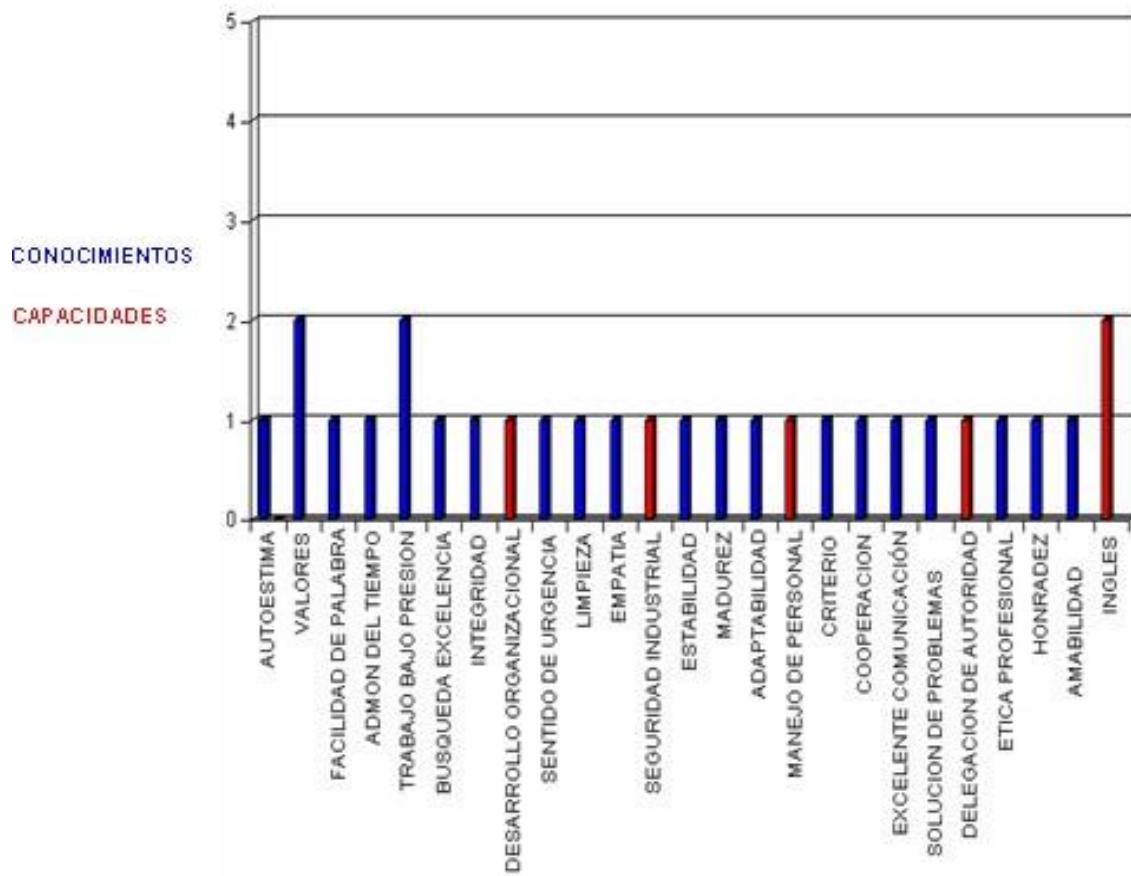
Las capacidades más importantes en las que todas las empresas estuvieron de acuerdo fueron:

- Responsabilidad, Honestidad, Iniciativa y Trabajo en equipo con un 100%.
- Disposición al trabajo y Manejo de Software, 90% (segundo lugar)
- Puntualidad, 80% (tercer lugar).
- Ya las capacidades menos solicitadas fueron: Realizar cálculos aritméticos y Saber el trabajo que se le asigna, con un 40%

## 4.3. Tercer Gráfica

La tercera gráfica muestra la opinión de los jefes de Recursos Humanos a la tercera pregunta sobre los conocimientos y capacidades que no estaban enlistadas en la primera y segunda pregunta, y que ellos consideraban importante agregarlos a la lista. Los conocimientos y capacidades que ellos agregaron se englobaron en la tercera gráfica que muestra su porcentaje de incidencias.

**Gráfica 3.**  
**¿QUE OTROS CONOCIMIENTOS Y CAPACIDADES AGREGARIAS A LA LISTA?**



**Fuente:** Elaboración propia.

## Resultado

Los conocimientos y capacidades que se consideraron importantes además de las enlistadas fueron: • Ingles con un 20% (conocimiento)

- Trabajo bajo presión 20% (capacidad) Esto quiere decir que dos empresas estuvieron de acuerdo en agregar tal conocimiento o capacidad.
- Todos los demás conocimientos y habilidades quedaron con un 10% de incidencia.

## CONCLUSIONES

Con este estudio se comprueba que las habilidades blandas y las capacidades laborales son tan importantes para las empresas de la localidad, como los conocimientos adquiridos en una carrera profesional, por lo que la hipótesis es aceptada. Es cierto que los conocimientos y habilidades técnicas son

necesarias para hacer una tarea, pero cuando se trata de cumplir con una meta, las actitudes, aptitudes, habilidades y destrezas entran en juego.

Por eso son consideradas de gran manera por los jefes de Recursos Humanos para integrar su equipo de trabajo o cubrir una vacante. Por lo general, las empresas ya tienen bien establecido, como realizar sus procedimientos de trabajo, ya tienen diseñada la manera de elaborar sus productos, cuentan con programas y fórmulas estandarizadas, utilizan programas de capacitación, por lo que no requieren tanto de los conocimientos.

En cambio, lo que las empresas requieren son actitudes como: Ser responsables, honestos, que tengan iniciativa propia, que quieran trabajar en equipo y que siempre tengan disposición para lo que se les encomienda. Cuatro de estas actitudes fueron escogidas por las diez empresas encuestadas como necesarias, mientras que solo un conocimiento fue aceptado como necesario por nueve empresas (planeación) y un conocimiento por ocho de ellas (Recursos Humanos).

A las empresas no les interesa que vengan a decirles cómo hacer las cosas, sino que tengan la actitud de hacerlas. Las teorías de aprendizaje en general postulan que resulta más sencillo adquirir nuevas capacidades técnicas, operativas o de procedimientos especializados dentro de un área determinada que enriquecer o modificar el carácter, valores y el comportamiento de los seres humanos. Se puede concluir entonces que es más importante que un individuo tenga desarrolladas las habilidades blandas y las capacidades laborales que los conocimientos de su carrera.

## **SUGERENCIAS**

En México, pareciera que las instituciones académicas no contemplan en sus procesos de formación, la injerencia que tienen las diferencias psicológicas individuales en la ejecución de cualquier tarea, aun cuando éstas son la clave de la efectividad en el desempeño laboral; siendo justamente el potencial humano el que habrá que “desbloquear” y fomentar antes de impartir un entrenamiento técnico. Actualmente, empresas nacionales e internacionales de primer nivel basan sus políticas de contratación en función a las cualidades humanas de los candidatos, esencialmente de acuerdo con sus actitudes. La formación universitaria como instrumento de mejora y crecimiento sigue siendo la opción para contar con mejores personas.

No se debe olvidar que las empresas del futuro se distinguirán más por la calidad humana, que, por los estados financieros, por lo que se tiene que estimular en el aula la actitud correcta para hacer las cosas, si no se quiere que el resultado final (productividad) se vea seriamente afectado. Se sugiere que el nuevo reto para las instituciones académicas de nivel superior sea el de ofrecer al campo laboral, candidatos con la actitud correcta, mediante programas que contemplen un profundo análisis de los orígenes del comportamiento de las personas y el planteamiento de técnicas efectivas que mejoren un 100% la actitud del estudiante actual.

Las organizaciones educativas deben tener compromisos que estén vinculados con el desarrollo de su localidad para mejorarla económica, política y socialmente. Deben establecerse puentes entre el sector empresarial y el de educación superior para que se interactúe y exista una real vinculación; así como deben de estar al tanto de las necesidades de las empresas para lanzar al mercado productos de acuerdo con lo que requieren.

Estas instituciones deben contar con docentes capaces de: cambiar eficazmente las actitudes indiferentes de ciertos estudiantes, enseñarles a fijarse metas claras y específicas para motivarse, y buscar continuamente formas de comunicación más eficaces, todo ello con el objetivo de mejorar significativamente su calidad de bienestar mental.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Adriana Mórtigo Rubio, D. R. (s.f.). Desarrollo de competencias emocionales en el aula de clase: Estrategia para la resolución de conflictos. Boletín Virtual, 7(2). <https://doi.org/https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/432/428>

Gamero, M. E. (2019). Las habilidades blandas competencias para el nuevo milenio. Dilvugare Boletín Científico de la Escuela Superior de Actopan (11).

<https://doi.org/https://doi.org/10.29057/esa.v6i11.3760>

Jenny Liliana Rodríguez Siu, R. E. (2020). Habilidades blandas y el desempeño docente en el nivel superior de la educación. Propósitos y Representaciones, 9(1). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.20511/pyr2021.v9n1.1038>

Modelo Universitario de Formación Integral y Estrategias para su realización, Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Aprobado por el H. Consejo Directivo Universitario 28 de febrero del 2016.

Odalys Marrero Sánchez, R. M. (2018). HABILIDADES BLANDAS: NECESARIAS PARA LA FORMACIÓN INTEGRAL DEL ESTUDIANTE UNIVERSITARIO. ECOCIENCIA. <https://3.14.189.95/index.php/ ecociencia/article/view/144/111>

Omar Matus, A. G. (2012). Habilidades Blandas: Una ventaja competitiva en la formación tecnológica. [https://www.jint.usach.cl/sites/jint/files/ art.\\_9\\_print\\_v2n1jint006-15\\_v3.0\\_0.pdf](https://www.jint.usach.cl/sites/jint/files/ art._9_print_v2n1jint006-15_v3.0_0.pdf)

Susan Douglas and Björn Hassler, Habilidades blandas para el aprendizaje, el trabajo y la sociedad, British Council.