

 Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña - Colombia <small>Unidad de Investigación</small>	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	08-07-2021	B
Dependencia	Aprobado		Pág.	
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO		1 (82)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	Edwin José Díaz Ospino Sebastián Camilo Díaz Jiménez		
FACULTAD	Ciencias Administrativas y Económicas		
PLAN DE ESTUDIOS	Administración de Empresas		
DIRECTOR	Carlos Alberto Pacheco Sánchez		
TÍTULO DE LA TESIS	Competencias y habilidades blandas de los Administrativos en la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña		
TITULO EN INGLES	Competencies and soft skills of Administratives in the Faculty of Administrative and Economic Sciences of the Francisco de Paula Santander Ocaña University		
RESUMEN (70 palabras)			
<p>Quando se habla de habilidades blandas, también conocidas como 'soft skills', se refiere a las características específicas de las personas en términos de inteligencia emocional, porque son rasgos de personalidad, habilidades sociales, comunicación, lenguaje, hábitos personales, amabilidad y optimismo que caracterizan las relaciones con otras personas, incluidas comunes y una actitud positiva y flexible que beneficia los procesos llevados a cabo en las diferentes entidades de la ciudad de Ocaña.</p>			
RESUMEN EN INGLES			
<p>When talking about soft skills, also known as 'soft skills', it refers to the specific characteristics of people in terms of emotional intelligence, because they are personality traits, social skills, communication, language, personal habits, kindness and optimism that They characterize relationships with other people, including common ones and a positive and flexible attitude that benefits the processes carried out in the different entities of the city of Ocaña.</p>			
PALABRAS CLAVES	Habilidades, competencias, blandas, empresas, empleados		
PALABRAS CLAVES EN INGLES	Skills, competencies, soft, companies, employees		
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 82	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM:



Via Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552
 Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88
 atencionalciudadano@ufpso.edu.co - www.ufpso.edu.co

**Competencias y habilidades blandas de los Administrativos en la Facultad de Ciencias
Administrativas y Económicas de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña**

Edwin José Díaz Ospino

Sebastián Camilo Díaz Jiménez

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Universidad Francisco de Paula

Santander Ocaña

Administración de Empresas

Mag. Carlos Alberto Pacheco Sánchez

10 Noviembre de 2023

Agradecimientos

Edwin José Díaz Ospino y Sebastián Camilo Díaz Jiménez, estudiantes del programa de administración de Empresas, agradecen la guía y acompañamiento en el proceso de desarrollo del trabajo de grado al Mag. Carlos Alberto Pacheco Sánchez, de igual forma a todos los docentes y administrativos de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

Índice

Capítulo 1. Competencias y habilidades blandas de los Administrativos en la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña		11
1.1 Planteamiento del problema		11
1.2 Formulación del problema		12
1.3 Objetivos		13
<i>1.3.1 General</i>		13
<i>1.3.2 Específicos</i>		13
1.4 Justificación		14
1.5 Delimitaciones		15
<i>1.5.1 Conceptual</i>		15
<i>1.5.2 Operativa</i>		16
<i>1.5.3 Temporal</i>		16
<i>1.5.4 Geográfica</i>		16
Capítulo 2. Marco referencial		17
2.1 Marco histórico		17
<i>2.1.1 Antecedentes de las habilidades blandas a nivel internacional</i>		17
<i>2.1.2 Antecedentes de las habilidades blandas a nivel nacional</i>		18
<i>2.1.3 Antecedentes de las habilidades blandas a nivel local</i>		19
2.2 Marco contextual		20
2.3 Marco conceptual		20
2.4 Marco teórico		22

	4
2.5 Marco Legal	24
Capítulo 3. Diseño metodológico	26
3.1 Tipo de Investigación	26
3.2 Población y muestra	27
<i>3.2.1 Población</i>	27
<i>3.2.2 Muestra</i>	27
3.3 Diseño de instrumentos de recolección de la información y técnicas de análisis de... datos	27
3.4 Análisis de información	28
Capítulo 4. Presentación de resultados	29
4.1 Caracterización del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, según las competencias y habilidades adquiridas a su cargo	29
4.2 Competencias y habilidades blandas que requiere desarrollar el personal de la FCAE según el perfil y funciones del cargo.	42
4.3 Habilidades sociales que se relacionan con el desempeño laboral del personal de la FCAE en la Universidad.	51
4.4 Estrategias para el desarrollo de habilidades y competencias blandas en el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas que permitan un buen desempeño en el campo profesional.	63
Capítulo 5. Conclusiones	67
Capítulo 6. Recomendaciones	68
Referencia	69

Apéndice

Lista de tablas

Tabla 1 <i>Género de los entrevistados</i>	30
Tabla 2 <i>Edad</i>	31
Tabla 3 <i>Estado civil</i>	32
Tabla 4 <i>Grado de instrucción</i>	33
Tabla 5 <i>Nombre de la profesión</i>	35
Tabla 6 <i>Tiempo de servicio en la universidad</i>	36
Tabla 7 <i>Cargo que ocupa en la facultad</i>	37
Tabla 8 <i>Conformidad en el puesto de trabajo</i>	39
Tabla 9 <i>Habilidades y competencias que deben tener los empleados</i>	47
Tabla 10 <i>Habilidades de desempeño</i>	56
Tabla 11 <i>Estrategias</i>	59

Lista de figuras

Figura 1 <i>Género de los entrevistados</i>	30
Figura 2 <i>Edad</i>	31
Figura 3 <i>Estado civil</i>	33
Figura 4 <i>Grado de instrucción</i>	34
Figura 5 <i>Nombre de la profesión</i>	35
Figura 6 <i>Tiempo de servicio en la universidad</i>	36
Figura 7 <i>Cargo que ocupa en la facultad</i>	38
Figura 8 <i>Conformidad en el puesto de trabajo</i>	39

Lista de apéndices

8

Apéndice A. Población

78

Apéndice B. Entrevista para los administrativos en la Facultad de Ciencias Administrativas y

Económicas de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña

79

Resumen

Cuando se habla de habilidades blandas, también conocidas como ‘soft skills’, se refiere a las características específicas de las personas en términos de inteligencia emocional, porque son rasgos de personalidad, habilidades sociales, comunicación, lenguaje, hábitos personales, amabilidad y optimismo que caracterizan las relaciones con otras personas, incluidas mentes comunes y una actitud positiva y flexible (Saporito, 2022).

Es por esto que teniendo en cuenta la investigación realizada se evidencio que en la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, existe habilidades y competencias blandas, ay que se evidenciaron componentes como son el liderazgo, la empatía, trabajo en equipo que les permite a los trabajadores desarrollar adecuadamente las labores administrativas.

Para lo anterior se desarrollaron objetivos como es la caracterización del personal administrativo teniendo en cuenta las políticas educativas que el Ministerio de Educación Nacional propone al respecto, se identificaron las competencias y habilidades blandas que requiere desarrollar en la FCAE según el perfil y funciones del cargo, se establecieron las habilidades sociales y su relación con el desempeño laboral y se propusieron estrategias para mejorar las falencias encontradas.

Las habilidades blandas son aquellas habilidades que se expresan en la ejecución del trabajo y no se refieren únicamente al conocimiento, sino a la implementación de una combinación de habilidades sociales, habilidades comunicativas, talentos y la capacidad de acercarse a los demás.

En la presente investigación se entrevistaron a 25 administrativos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, quienes mostraron las competencias y habilidades blandas en las labores realizadas a diario, con lo que se evidencia y se explica el éxito y buenos resultados de la dependencia.

Es por esto que en el primer capítulo se muestra el problema, justificación, objetivos y delimitaciones que debe tener en el tema investigado, seguidamente se encuentran los antecedentes a nivel internacional, nacional y local, conceptos, contexto, teorías y normatividad relacionada con las habilidades blandas.

En el tercer capítulo se evidencia la metodología, con el tipo de investigación, población, muestra, instrumento utilizado para recolectar la información y procesamiento de la misma, siendo esta presentada de forma cualitativa en el desarrollo de los objetivos y los cuales permitieron llegar a conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Capítulo 1. Competencias y habilidades blandas de los Administrativos en la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Francisco de Paula Santander

Ocaña

1.1 Planteamiento del problema

“Las habilidades son susceptibles de ser desarrolladas a través de cursos especializados, con personas expertas en programas de fortalecimiento de esas habilidades, que permiten mejorar el nivel de desempeño. Cada uno tiene un perfil de habilidades, por ejemplo, en el que puede haber unas más desarrolladas que otras. Los equipos de desarrollo humano lo que tienen que hacer es perfilar esas habilidades que necesita la empresa, cuáles son las fortalezas y debilidades, y en cuál deberán desarrollar un plan de cierre de brechas para lograr que se tenga un promedio alto de desempeño” (Román, 2020).

Las habilidades blandas son aquellas actitudes que se demuestran en el desarrollo de un trabajo o tarea, sin estar relacionadas solo a las culturas, sino con la puesta en práctica de una composición de destrezas sociales, comunicativas, aptitud y capacidad de acercamiento con los demás.

Es por esto que Prentice (2004) establece que “es necesario usar el tacto y manejarlo como un tema de interés personal para tener resultados en sus empleados”. Utilizar motivación individual para originar una cultura empresarial a través de una distribución adecuada que ayude a edificar un gran liderazgo institucional (Orientación universitaria, 2018).

En la actualidad, el recurso humano es considerado el activo más importante de las empresas, ya que con una buena capacitación se convierte en la principal fuente de ventaja competitiva de las entidades, tal como lo afirma (Buller y McEvoy 2012). *“Las organizaciones que buscan tener éxito deben contar con empleados motivados e integrados, que comprendan y participen activamente para conseguir los objetivos institucionales”*

Por lo tanto, en toda organización se debe procurar contar con recurso humano hondamente idóneo que ayude a lograr los imparciales institucionales en la entidad, llevando a cabo un proceso de reclutamiento y selección (Jara, 2018).

Teniendo en cuenta todo lo anterior se debe mencionar que la población colaboradora de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, deben desarrollar diversas habilidades blandas, como la inteligencia emocional, orientación al servicio, creatividad, resolución de problemas complejos, pensamiento crítico, juicio y toma de decisiones para lograr un mayor rendimiento en el horizonte futuro

1.2 Formulación del problema

¿Cuáles son las competencias y habilidades blandas de los Administrativos en la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña?

1.3 Objetivos

1.3.1 General

Determinar las competencias y habilidades blandas de los Administrativos en la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, para proponer estrategias de formativas y así lograr la adecuada y exitosa relación con otras personas.

1.3.2 Específicos

Caracterizar al personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, según las competencias y habilidades adquiridas a su cargo.

Identificar las competencias y habilidades blandas que requiere desarrollar el personal de la FCAE según el perfil y funciones del cargo

Establecer de qué manera las habilidades sociales se relacionan con el desempeño laboral del personal de la FCAE en la Universidad

Proponer estrategias para el desarrollo de habilidades y competencias blandas en el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas que permitan un buen desempeño en el campo profesional.

1.4 Justificación

A nivel mundial se han producido muchas investigaciones un ejemplo de esta es la (Park y Choi 2016), quien explicó que el cometido y satisfacción laboral a través de las habilidades blandas, se da por medio de la inteligencia emocional y aprendizaje. No obstante, en el contexto latinoamericano estas variables han sido poco estudiadas.

De las diferentes habilidades relacionadas con las características blandas se debe decir que son requisitos para adquirir los conocimientos y procesos de comportamiento que conducen a un rendimiento específico (Matteson, Anderson y Boyden 2016).

En la actualidad existen habilidades que se deben tener en cuenta para el buen desempeño de los colaboradores empresas como es la inteligencia emocional, negociación, persuasión, orientación al servicio, entrenamiento y enseñanza a otros, siendo estas necesarias para lograr el adecuado servicio a los clientes y satisfacción de los mismos (Foro Económico Mundial, 2016, p.21).

Según un estudio de PageGroup, en Colombia las habilidades blandas que más valoran los líderes empresariales son: trabajo en equipo (50%), comunicación asertiva (29,3%) e inteligencia emocional (25,9%). El 80% de los ejecutivos considera que no contrataría un talento que cumpla con las habilidades técnicas, pero no con las habilidades blandas requeridas. Además, el 90% de los líderes encuestados considera que la situación actual ha incrementado la demanda de perfiles con fuertes habilidades blandas como liderazgo, motivación e inteligencia emocional (Acosta S. , 2022).

Según Ruiz (2006), el currículo debe apuntar al cambio social, a través de la dotación de herramientas de aprendizaje por competencias, que permita elaborar estrategias para el aprendizaje colaborativo y el autoaprendizaje constructivo, de manera que deje instrumentalizar a los futuros profesionales en una sociedad dinámica y emergente.

La Universidad Francisco de Paula Santander, desde su creación ha estado vinculada a la prestación de servicios educativos y se ha constituido como una de las principales fuentes de empleo en la región, contribuyendo al desarrollo de la economía región.

Por lo tanto, es evidente la necesidad de estudiar estas habilidades para el adecuado desempeño de los funcionarios en la Facultad de Ciencias Administrativa y Económicas, lo que lleve a proponer planes para mejorar los procesos de reclutamiento y selección siempre que se enfoquen en el reconocimiento de este tipo de habilidades y en la medición del desempeño laboral.

1.5 Delimitaciones

1.5.1 Conceptual

Para el estudio fue pertinente contemplar términos como:
Habilidades blandas, academia, colaboradores, inteligencias, emociones, entre otros

1.5.2 Operativa

Para cumplir con el desarrollo de los objetivos específicos de forma óptima se realizó e implementó un cuestionario con preguntas de respuesta cerrada el cual fue aplicado a la población objeto de estudio.

1.5.3 Temporal

Se planeó terminar la investigación en ocho semanas tal como se mostró en el cronograma de actividades.

1.5.4 Geográfica

La población objeto de estudio fueron los administrativos de la facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la UFPSO.

Capítulo 2. Marco referencial

2.1 Marco histórico

2.1.1 Antecedentes de las habilidades blandas a nivel internacional

La historia dice que las habilidades blandas tuvieron sus inicios en la época antes de Cristo, cuando el filósofo Sócrates fue juzgado por cuestionar a los jóvenes con preguntas relacionadas con la ética, es decir el bien y el mal, esto era un riesgo para los atenienses ya que las personas podían cuestionarse y pensar el porqué de los acontecimientos diarios en su comunidad (Torres, 2019).

Por lo anterior, a los ciudadanos no se les proporcionaban habilidades técnicas para evitar cuestionamientos y cada año se les realizaba un examen para verificar quien continuaba siendo los elegidos descendientes de Aristóteles, que poseían aptitudes inferiores y reflexivas (Torres, 2019).

De otra parte, se debe mencionar que la destreza de las habilidades blandas es bastante antigua y viene desde antes de Cristo, por ejemplo, en China el emperador realizaba una evaluación cada año de los cargos y ejecutaba ajustes para mejorar los servicios, posteriormente en 1995 cambia el concepto que se tenía de inteligencia, lo que se había pensado como un proceso solo cognitivo, se transformó a inteligencia emocional, dicho estudio fue realizado por Daniel Goleman y lo incorporo en el concepto laboral para mejorar los procesos empresariales (Guerra, 2019).

Por último, otra parte de la historia afirma que las habilidades blandas se iniciaron con la creación del Ejército de Estados Unidos, en 1960, siendo esta una inteligencia que no empleaba maquinaria, sino destrezas sociales que les permitían liderar grupos, motivar a los soldados y ganar guerras (Krueger, 2019).

2.1.2 Antecedentes de las habilidades blandas a nivel nacional

A nivel nacional se debe mencionar que un artículo de la Escuela de Administración muestra que el desarrollo de una habilidad lleva tiempo, experiencia y muchas veces equivocaciones, es por eso que estas destrezas moldean la resiliencia y constancia de los líderes transformando sus actividades al interior de las organizaciones. Por lo tanto, los dirigentes deben fortalecer las capacidades y cualidades en habilidades blandas como: inteligencia emocional, ética, expresión comunicativa, liderazgo, entre otros (Ibarguen, 2021).

Siguiendo con la idea, muchos versados y estudiosos de los recursos humanos afirman que las competencias blandas son muy importantes a la hora de afrontar retos laborales y tomar decisiones que pueden beneficiar o perjudicar las labores de la empresa, es por esto que las personas que integran las organizaciones se deben preparar e ir a la vanguardia con la tecnología logrando ser parte activa del bienestar empresarial y laboral (Iberdrola, 2021).

De otra parte, Argerich (2019), afirma que en las personas se deben desarrollar las habilidades blandas con el fin de aportar a la organización valores necesarios para el buen desarrollo de las actividades empresariales, siendo estas cualidades en muchas ocasiones

inherentes al ser humano.

Josh Bersin, señala que "Más del 45 % de los directores de recursos humanos aseguran que los universitarios salen con las habilidades digitales necesarias, pero sin aquellas enfocadas a la resolución de problemas, el trabajo en equipo o el liderazgo" (Cognos, 2020).

2.1.3 Antecedentes de las habilidades blandas a nivel local

En la actualidad se dice que las habilidades blandas se han convertido en una herramienta que ayuda a mejorar los ambientes saludables de trabajo y el clima organizacional haciendo más agradable la jornada laboral diaria (Mendez, 2020).

Aunque se debe mencionar que no todas las empresas le dan la relevancia que tiene las habilidades blandas en el desarrollo de las actividades laborales, siendo necesarias para liderar en muchas ocasiones las adecuadas decisiones que contribuyen a mejorar los procesos y avance laboral y económico en la organización (Cajiao, 2020).

Teniendo en cuenta lo anterior se debe decir que es sorprendente que en la actualidad muchas pequeñas empresas no tienen en cuenta estas habilidades, para enfrentar desafíos sociales, culturales, económicos y hasta de salud como la pandemia del COVID 19 que se vive en pleno siglo XXI (Aguerrevere, 2020).

2.2 Marco Contextual

La Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, fue creada bajo el Acuerdo No. 003 del 18 de Julio de 1974, por parte del Consejo Superior de la Universidad, entidad de carácter oficial, autónoma, administrativamente y patrimonio independiente, adscrito al Ministerio de Educación Nacional (Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, 2022).

De otra parte, la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas fue creada según Acuerdo N° 008 del 05 de marzo de 2003, de la cual hace parte Tecnología en Gestión Comercial y Financiera, Administración de Empresas y Contaduría Pública (Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, 2022).

2.3 Marco conceptual

Las habilidades blandas son destrezas que desarrollan las personas para elaborar con galanura y maestría las labores en una organización, es decir actitudes que les ayudan a desenvolverse en el mundo que les rodea destacándose las socioemocionales, sociales y de carácter o rasgos de personalidad (Ortega, 2018).

Lo anterior en los últimos años ha tenido un gran auge, ya que estas habilidades son fundamentales para el adecuado desarrollo de las actividades empresariales y laborales.

En los empleados es muy importante desarrollar las habilidades blandas con el fin de adquirir competencias y autonomía que les permita trabajar en equipo y convertirse en esenciales para los procesos desarrollados en la organización (Esquén, 2017).

Según el autor en una empresa es supremamente necesario que el recurso humano adquiera competencias que les ayuden a mejorar la producción de bienes y servicio, con el objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes así asegurar su permanencia en el mercado.

En cuanto a un colaborador, es la persona que ejecuta una labor dentro de una empresa con el objetivo de lograr las metas organizacionales propuesta, al igual que el cumplimiento de su misión y visión organizacionales (Londoño, 2017).

De otra parte, se debe mencionar que los colaboradores son las personas que realizan las actividades, tareas y procesos en la empresa los cuales son parte fundamental para el adecuado desarrollo de las mismas y el cumplimiento de las obligaciones con los clientes.

Por último, relacionado con la inteligencia emocional, se puede decir que son características inherentes al ser humano que lo hacen ser personas empáticas, entusiastas y con control de sus emociones (García S. , 2021).

En cuanto a la inteligencia emocional, en los últimos años esta ha tenido gran importancia ya que, a nivel empresarial, por lo que es fundamental para lograr el éxito en las operaciones al igual que el avance profesional y social, es por esto que en la actualidad cuando se buscan

talentos humanos para desarrollar actividades se hace énfasis en el perfil emocional de los mismos.

2.4 Marco teórico

El Banco Interamericano de Desarrollo (2016), menciona que, aunque en la actualidad se evidencia el aumento en la preparación académica de las personas especialmente en las naciones latinoamericanas, se muestran la falta de competencias académicas, técnicas y socioemocionales, por lo que las habilidades blandas son nulas de igual forma.

Según el Banco Interamericano de Desarrollo, hoy en día para desarrollar las actividades empresariales se debe motivar el progreso de competencias y habilidades socioemocionales en los empleados, con el objetivo de lograr la eficiencia en las labores diarias.

Para Ortega (2018) las habilidades blandas, se consideran como actitudes y prácticas que las personas desarrollan para lograr un adecuado aprendizaje donde se pueda interactuar con los demás, es decir desarrollar habilidades integrales en el ámbito socioemocionales, carácter o personalidad, que ayuden al individuo a ser un ser positivo que contribuya al desarrollo de la organización.

Por lo anterior, el desarrollo de las habilidades blandas de forma integral, contribuyen al adecuado desarrollo de los procesos internos y externos de la entidad, lo que contribuye a mejorar falencias que la empresa pueda tener y crecer económica y financieramente.

Goleman (2017), afirma que todos los profesionales preparados para un saber en particular están llamados a enfocarse en desarrollar habilidades que le permitan desarrollar loablemente su profesión en el ámbito laboral, por lo que se debe preparar para competencias empresariales y habilidades que se requieren en las organizaciones.

Según el autor Goleman es obligación de todos los profesionales desarrollar habilidades blandas ya que estas ayudan al empleado a trabajar de manera independiente y en equipo, combinando personalidades y estilos de trabajo únicos para encontrar los mejores resultados y soluciones.

La teoría del talento humano dice que es un modelo burocrático que nació en el siglo veinte, donde se ha tenido la oportunidad de establecer conocimientos y estudios sobre el recurso humano en cuanto a cómo se debe manejar en las organizaciones (Sanabria, 2018).

El recurso humano es fundamental en toda empresa ya que de este depende el desarrollo favorable de los objetivos, metas, desempeño y habilidades para crear un ambiente ideal en el desarrollo de las actividades.

De otra parte, un autor muy importante como es Maswol, estudioso de las habilidades blandas afirma que estas son indispensables en los jefes y empleados, ya que son necesarias para el existo de la actividad económica que se desarrollan día a día, ya que esta competencia permite la combinación de aspectos sociales, comunicativos, personalidad, entre otros que ayudan a que la comunicación sea más asertiva y efectiva.

Estas habilidades son bastante importantes, ya que están correlacionadas con el lado emocional e interpersonal, de manera que, los trabajadores se puedan desenvolver en trabajos en equipo, resolución de problemas, gestión efectiva del tiempo, gestión del cambio, manejo del estrés, liderazgo, comunicación efectiva, entre otros (Ibarguen, Habilidades blandas, 2022).

2.5 Marco Legal

En los artículos 67 y 69 de la constitución política de Colombia 1991 establecen que “la educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social y consagrada de libertades de enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra” (República de Colombia, 2021).

La Ley 60 de 1981. Reconoce la Profesión de Administración de Empresas y establece normas para la ejecución en Colombia, siendo inherente al administrador la planeación, organización, dirección y control de toda actividad económica (Congreso de Colombia, 2019).

La Ley 30 de 1992, menciona la pertinencia de la Educación Superior en el país, al igual que fomenta la Calidad de las competencias impartidas (Congreso de Colombia, Ley 30 de 1992, 2021).

Ley 115 de 1994. Por la cual se expide la Ley General de Educación (República de Colombia, Ley 115 de 1994, 2021).

Acuerdo 106 de 2016. Organiza, reglamenta y formaliza la Política de Alta Calidad de la Universidad Francisco de Paula Santander (UFPSO, 2021).

Según el Ministerio de Educación Nacional, se deben impartir Competencias Laborales Generales, las cuales serán utilizadas en el ámbito laboral (Ministerio de Educación Nacional, 2021).

Capítulo 3. Diseño metodológico

3.1 Tipo de Investigación

En el estudio se utilizó la descripción de los datos tal como lo afirma Hernández, Fernández, y Baptista (2006), el cual dice que se debe realizar buscando especificar estrategias, características y capacidades importantes que estudia en el talento humano, describiendo las tendencias de una población con el fin de recolectar, tabular y analizar la información.

Según el especialista Carlos Sabino, el cual aporta un concepto del estudio descriptivo, en su libro, El proceso de la Investigación afirma que:

“La investigación de tipo descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Para la investigación descriptiva, su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos”.

De otra parte, se tuvo en cuenta el enfoque mixto pues se aplicó un referente cuantitativo y cualitativo a la información recolectada.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población sometida al estudio de muestra, estuvo consentida por cuarenta administrativos contratados a término fijo inferior a un año, información suministrada por la División de Personal de la UFPSO (Ver apéndice A).

3.2.2 Muestra

Teniendo en cuenta que el tamaño de la población es muy pequeño se tomó en su totalidad para desarrollar la investigación, pero en el momento de aplicar las entrevistas muchos administrativos no contaron con el tiempo y la disposición para desarrollarla, por lo que solo se logró la colaboración de veinticinco de ellos y en el desarrollo de la investigación fueron los que se tuvieron en cuenta.

3.3 Diseño de instrumentos de recolección de la información y técnicas de análisis de datos

Para lograr el acopio de la averiguación necesaria para la realización de la indagación se diseñó y aplicó una entrevista, elaborada por medio de un cuestionario con preguntas muy sencillas que permitirán el desarrollo de los objetivos y conclusiones del estudio.

Este tipo de instrumento fue escogido como técnica de gran utilidad en la investigación

cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar.

3.4 Análisis de información

La información obtenida mediante el instrumento aplicado fue procesado y analizado de forma cualitativa a través de la interpretación de cada uno de los resultados presentados en forma individual.

Capítulo 4. Presentación de resultados

4.1 Caracterización del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, según las competencias y habilidades adquiridas a su cargo

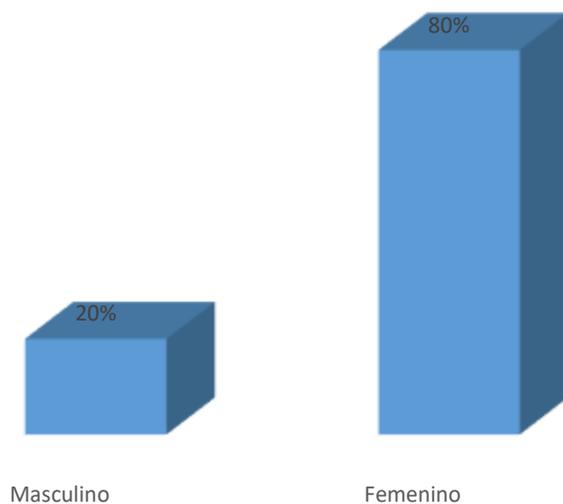
Según el Ministerio de Educación Nacional (2022), al estudiar el contexto empresarial y educativo se concluye que el concepto de competencia se ha generalizado y en ocasiones de forma excesiva, incluyéndolo en muchos procesos administrativos de la organización y en las instituciones educativas de diferentes niveles la inclusión es exhaustiva y mucho menos importante. Sin embargo, a la hora de aplicar las habilidades se identifican varios problemas que impiden aprovechar todo su potencial, estos problemas son tanto teóricos y conceptuales como prácticos y metodológicos.

De otra parte, en el siguiente segmento se muestra la caracterización del grupo de personas objeto de estudio como son los administrativos contratados a término fijo inferior a un año en la facultad de Administración de empresas de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

Con la caracterización se busca el mejoramiento de la población vinculada por medio de la identificación del cruce de factores y los aspectos críticos que afectan el desempeño institucional e inciden en los resultados de los estudiantes en cuanto a las competencias y habilidades que deben adquirir en su formación profesional.

Tabla 1*Género de los entrevistados*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	5	20%
Femenino	20	80%
TOTAL	25	100%

Nota. Datos tomados de la entrevista aplicada**Figura 1***Género de los entrevistados**Nota.* La figura muestra el género de los entrevistados. (2023)

Según la entrevista aplicada al personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, se evidenció que el 80% pertenecen al género femenino y el 20% son hombres, donde se ve que la entidad universitaria le da prioridad a la mujer para ocupar los puestos, diferente a lo enunciado por (La República, 2023), en un informe del 7 de septiembre en el que afirma “en el caso de mujeres ocupando cargos directivos parece no mejorar, pues, en este apartado el índice aumenta a 60,8% según el informe publicado por Tusdatos.co. La plataforma

argumenta que 76% de las posiciones de alta gerencia son ocupados por hombres, mientras que 16% por mujeres”.

Tabla 2

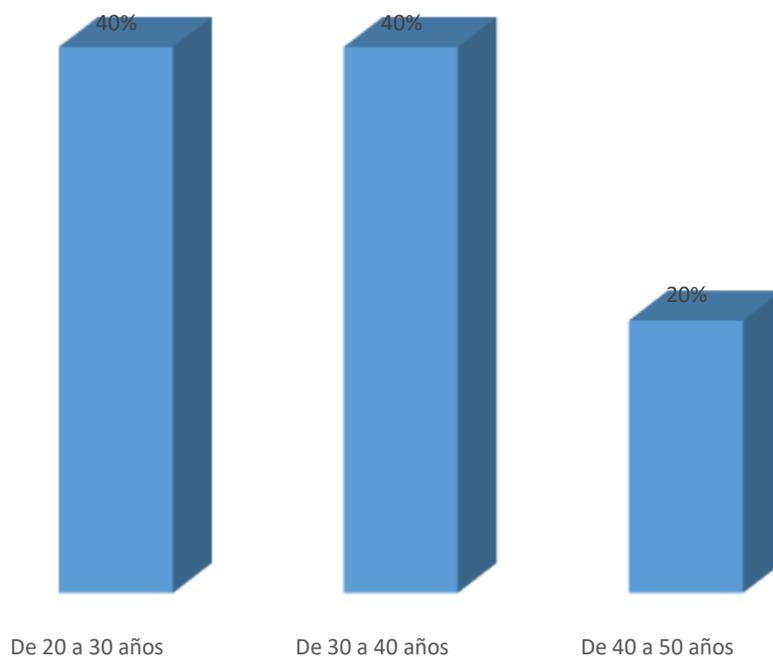
Edad

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De 20 a 30 años	10	40%
De 30 a 40 años	10	40%
De 40 a 50 años	5	20%
TOTAL	25	100%

Nota. Datos tomados de la entrevista aplicada

Figura 2

Edad



Nota. La figura muestra la edad de los entrevistados. (2023)

Según La República (2022), los empleados menores de 30 años y los mayores de 40, traen diferentes ventajas para las empresas hoy en día. Por una parte, los empleados menos experimentados traen consigo disposiciones plenas de aprender, servir y aportar a las organizaciones, mientras los mayores con su experiencia y sabiduría son fundamentales en la toma de decisiones, por lo que son los que casi siempre se ven en la alta dirección de las empresas, aunque esto no es un factor común.

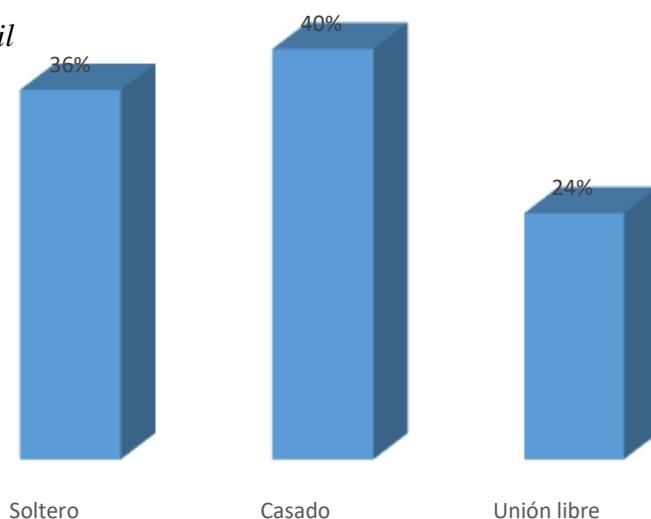
Teniendo en cuenta lo anterior se debe decir que el 40% de las personas contratadas en la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, oscilan entre los 20 y 40 años, en donde se puede ver la combinación de disposición para aprender y la experiencia, que contribuye al mejoramiento y desarrollo de los procesos, de otra parte el 20% tienen entre 40 y 50 años, lo cual es muy favorable para la entidad educativa ya que en su pericia se apoyan para cumplir loablemente las labores diarias.

Tabla 3

Estado civil

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Soltero	9	36%
Casado	10	40%
Unión libre	6	24%
TOTAL	25	100%

Nota. Datos tomados de la entrevista aplicada

Figura 3*Estado civil*

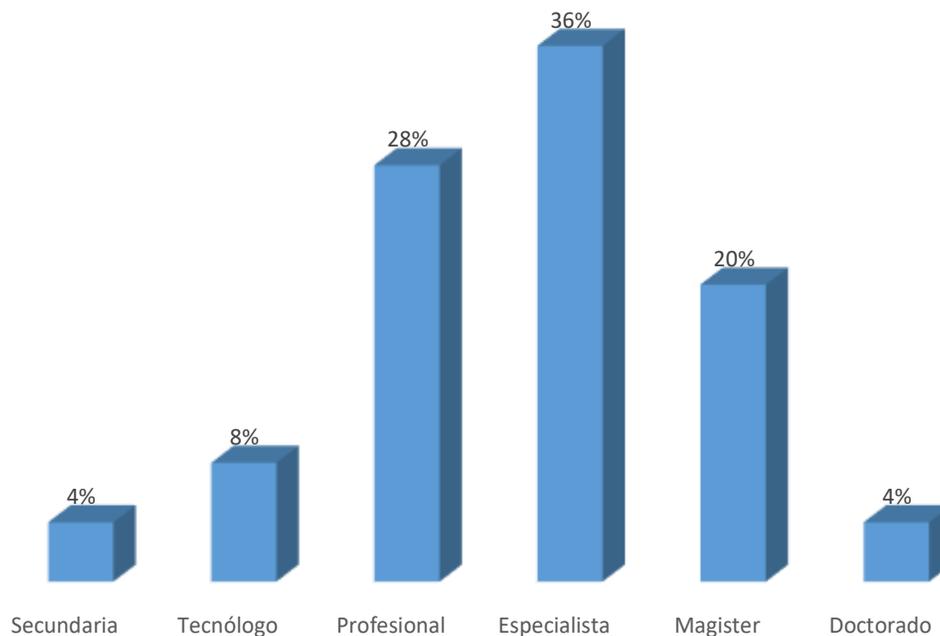
Nota. La figura muestra el estado civil de los entrevistados. (2023)

La mayoría de los entrevistados, es decir el 40% afirman que su estado civil es casado, el 36% soltero y el 24% unión libre, al respecto la Organización Internacional del Trabajo (2020), sugieren que el estado civil de los trabajadores también puede influir en el tipo de empleo que tienen. En general, los solteros tienen más probabilidades de ser empleados que los casados, y esto es más pronunciado en el caso de las mujeres.

Tabla 4*Grado de instrucción*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Secundaria	1	4%
Tecnólogo	2	8%
Profesional	7	28%
Especialista	9	36%
Magister	5	20%
Doctorado	1	4%
TOTAL	25	100%

Nota. Datos tomados de la entrevista aplicada

Figura 4*Grado de instrucción*

Nota. La figura muestra el grado de instrucción. (2023)

En cuanto al grado de instrucción que los entrevistados manifiestan se debe decir que el 36% ostentan el título de especialistas, 28% profesional en diferentes áreas, 20% magister y el 8 y 4% tecnólogo y doctorado, con lo anterior se puede mencionar que la preparación académica es muy importante para desarrollar adecuadamente las actividades diarias en la institución educativa.

De otra parte, según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (2022), para el año 2021, la proporción de la población que se encuentra en la fuerza de trabajo con educación básica secundaria fue 35,0%. La distribución de los demás niveles educativos de la fuerza de trabajo fue la siguiente: el 18,8% en educación básica primaria, el 5,8% educación media, el

7,8% en técnica profesional, el 3,7% en educación tecnológica, el 12,2% en educación universitaria, el 4,0% postgrado y el 12,0% en ninguno.

Tabla 5

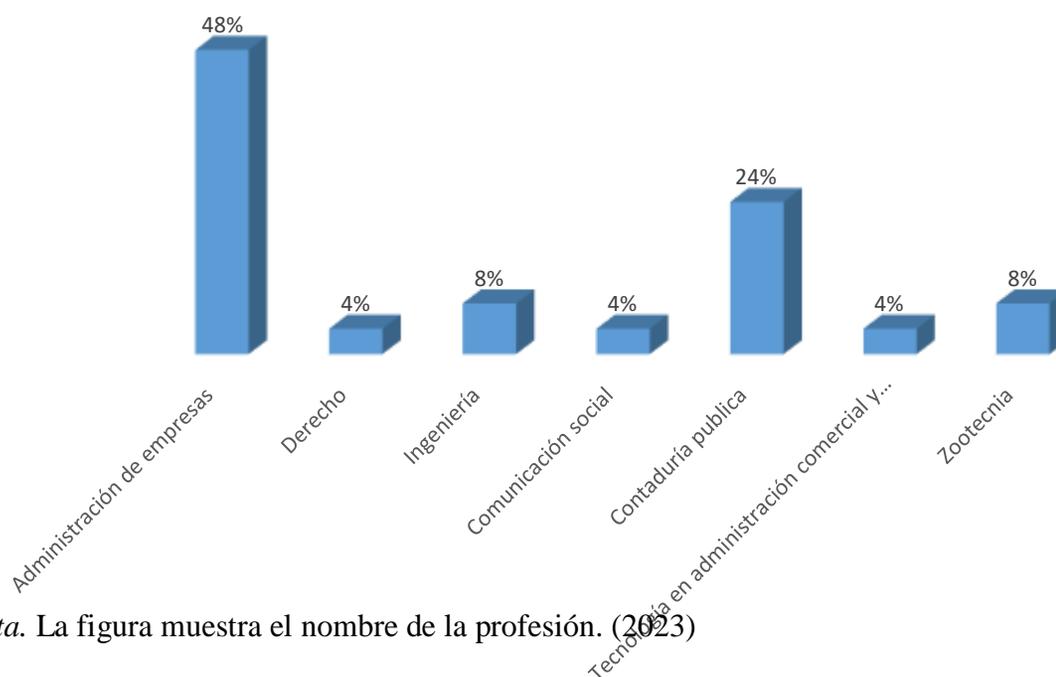
Nombre de la profesión

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Administración de empresas	12	48%
Derecho	1	4%
Ingeniería	2	8%
Comunicación social	1	4%
Contaduría pública	6	24%
Tecnología en administración comercial y financiera	1	4%
Zootecnia	2	8%
TOTAL	25	100%

Nota. Datos tomados de la entrevista aplicada

Figura 5

Nombre de la profesión



Nota. La figura muestra el nombre de la profesión. (2023)

Según la investigación realizada, la profesión más escogida por los entrevistados es Administración de Empresas en un 48% y el 24% Contaduría Pública, siendo como ya se dijo las carreras más demandadas, de otra parte, el 8 y 4% se han inclinado por saberes como el Derecho, Ingeniería, Comunicación social, Tecnología en administración comercial y financiera y Zootecnia.

Tabla 6

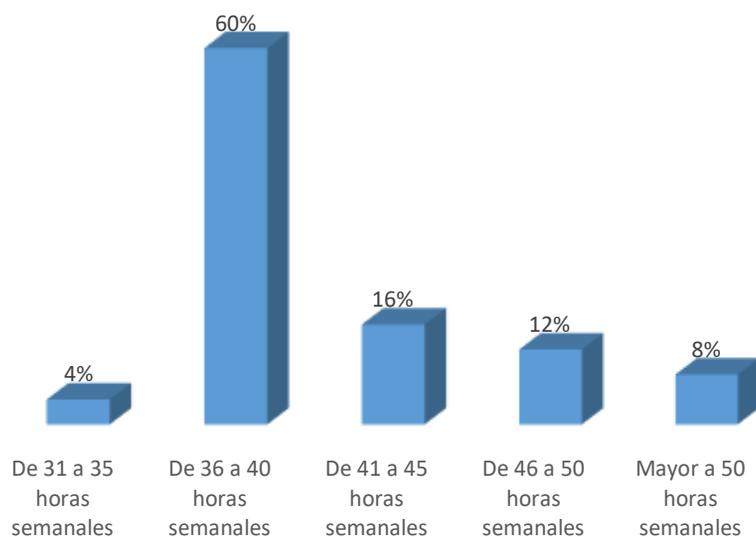
Tiempo de servicio en la universidad

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De 31 a 35 horas semanales	1	4%
De 36 a 40 horas semanales	15	60%
De 41 a 45 horas semanales	4	16%
De 46 a 50 horas semanales	3	12%
Mayor a 50 horas semanales	2	8%
TOTAL	25	100%

Nota. Datos tomados de la entrevista aplicada

Figura 6

Tiempo de servicio en la universidad



Nota. La figura muestra el tiempo de servicio en la universidad. (2023)

Según el Departamento Administrativo de la Función Pública (2022), las horas de trabajo no podrán exceder de ocho (8) al día, ni de cuarenta y ocho (48) a la semana, salvo las excepciones legales. Sin embargo, la duración máxima de las labores agrícolas, ganaderas o forestales, será de nueve (9) horas diarias o de cincuenta y cuatro (54) en la semana.

Teniendo en cuenta lo anterior, se debe decir que los encuestados afirman que el tiempo que laboran semanalmente es de 36 a 40 horas, siendo el tiempo reglamentado por la normatividad laboral, ya que cumplen horario de oficina o son docentes ocasionales, mientras que el 16% efectúan de 41 a 45 horas a la semana y el 12% de 46 a 50, siendo estos porcentajes los más representativos de la investigación.

Tabla 7

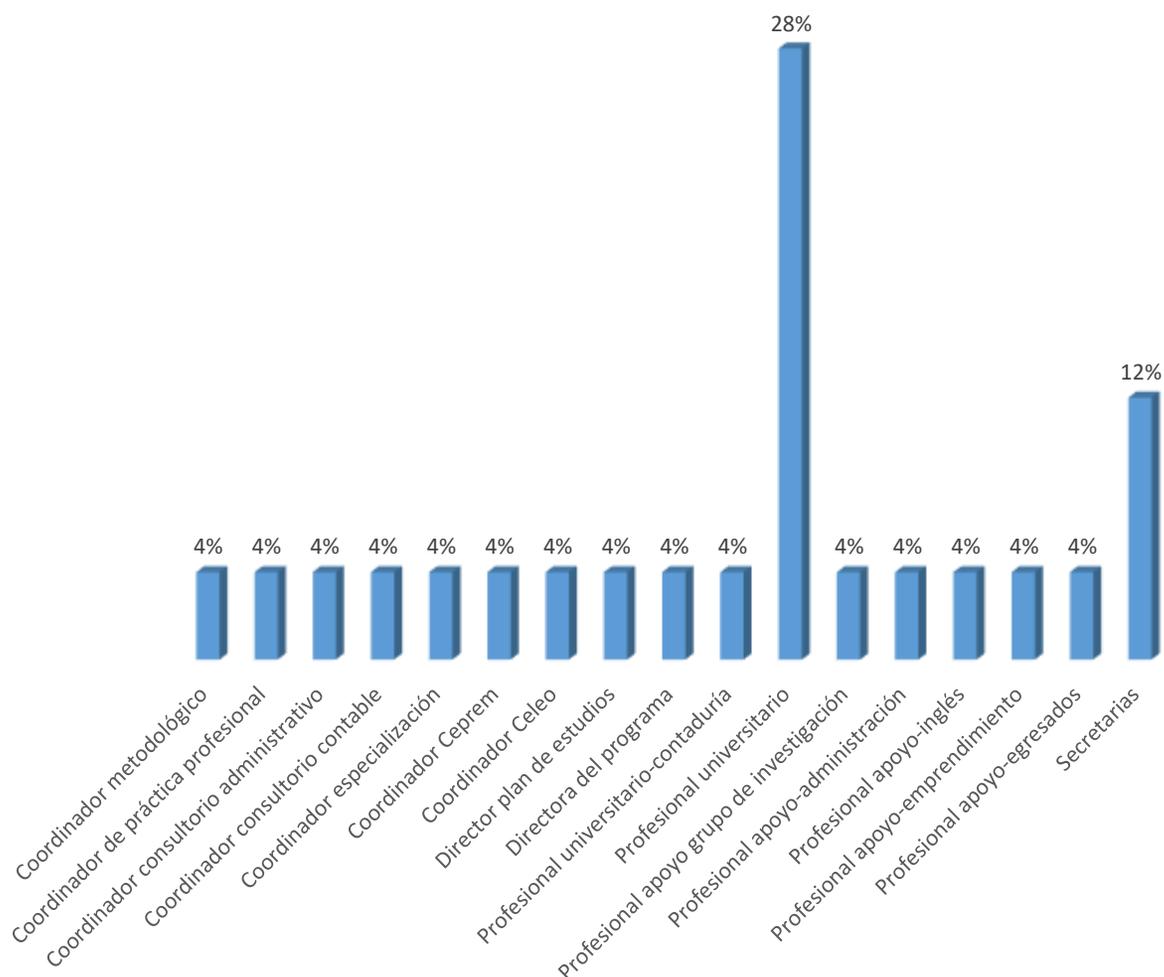
Cargo que ocupa en la facultad

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Coordinador metodológico	1	4%
Coordinador de práctica profesional	1	4%
Coordinador consultorio administrativo	1	4%
Coordinador consultorio contable	1	4%
Coordinador especialización	1	4%
Coordinador Ceprem	1	4%
Coordinador Celeo	1	4%
Director plan de estudios	1	4%
Directora del programa	1	4%
Profesional universitario-contaduría	1	4%
Profesional universitario	7	28%
Profesional apoyo grupo de investigación	1	4%
Profesional apoyo-administración	1	4%
Profesional apoyo-inglés	1	4%
Profesional apoyo-emprendimiento	1	4%
Profesional apoyo-egresados	1	4%
Secretarías	3	12%
TOTAL	25	100%

Nota. Datos tomados de la entrevista aplicada

Figura 7

Cargo que ocupa en la facultad

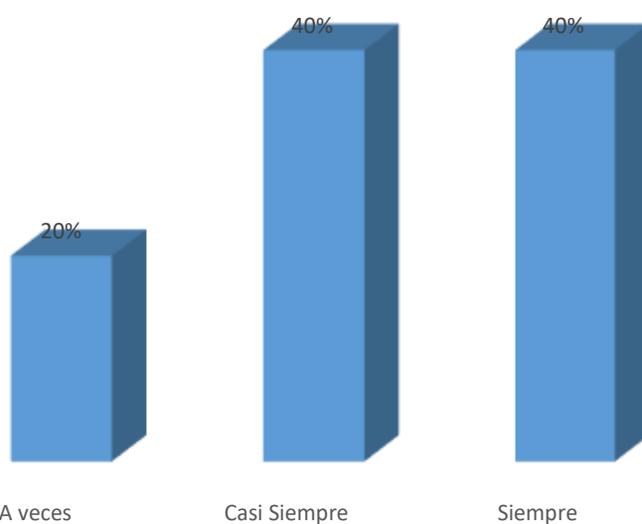


Nota. La figura muestra el cargo que ocupa en la facultad. (2023)

El 28% de las personas encuestadas dicen que el puesto o cargo que ocupan en la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, son profesionales universitarios, de otra parte, el 12% son secretarías y el 4% de los puestos son ocupados por los profesionales antes mencionados.

Tabla 8*Conformidad en el puesto de trabajo*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A veces	5	20%
Casi Siempre	10	40%
Siempre	10	40%
TOTAL	25	100%

Nota. Datos tomados de la entrevista aplicada**Figura 8***Conformidad en el puesto de trabajo**Nota.* La figura muestra la conformidad en el puesto de trabajo. (2023)

De acuerdo a la satisfacción en el puesto de trabajo de los entrevistados pertenecientes a la Facultad de Ciencias Administrativa y Económicas se debe decir que el 40% de los mismos siempre y casi siempre están conformes con las actividades asignadas, con lo que se puede evidenciar que el trabajo se desarrolla motivados, con el mejor ánimo, procurando el trabajo en

equipo y buen clima organizacional, tan solo el 20% muestran un poco de insatisfacción en sus tareas diarias.

Teniendo en cuenta las políticas educativas del Ministerio de Educación Nacional se debe decir que dados los debates en América Latina y Colombia, la educación superior es un tema candente, especialmente sobre políticas públicas, asumiendo como propósito el análisis de los parámetros nacionales en el contexto colombiano a partir de los lineamientos presentados por el Consejo Nacional de Educación Superior en 2014 y así darle una perspectiva crítica a las competencias y habilidades impartidas en las instituciones de educación universitaria (Avendaño, 2021).

Figura 9

Diferencia habilidad blanda y dura



Fuente. Eafit (2022)

Según Ochoa (2021), Decana de la Facultad de Educación de la Universidad Externado de Colombia y directora de la Maestría en Educación de la misma institución, explica algunas razones tenidas en cuenta por el grupo de expertos convocados para discutir y proponer las competencias genéricas en educación superior, del cual ella formó parte dominio de las habilidades comunicativas. Y en un mundo globalizado, por supuesto, el aprendizaje de una segunda lengua.

“El dominio de la ciencia y la tecnología, y en particular de los dispositivos de manejo de información, competencia esencial para desenvolverse en el mundo. La investigación científica, la innovación y la transformación del conocimiento son un requerimiento actual que la educación superior debe implementar”. “Y finalmente, de particular interés para nuestro contexto: las competencias ciudadanas. No podemos hablar de gente que maneja muy bien el lenguaje, tiene excelentes competencias en matemáticas, ciencia y tecnología, si no es capaz de trabajar en equipo o convivir. Además de ser una necesidad para el mejoramiento de nuestra sociedad, si se mira el panorama internacional, hoy se le está dando mayor peso a la producción científica colectiva que a la producción científica individual” (Ochoa, 2021).

Las habilidades blandas son pieza clave para que el trabajador se relacione adecuadamente con el resto de las personas del ámbito laboral. Por eso, es importante que la educación universitaria de hoy las incluya para formar profesionales completos. Las habilidades blandas son las cualidades que permiten a los empleados trabajar de manera independiente y en equipo, combinando personalidades y estilos de trabajo únicos para encontrar los mejores resultados y soluciones.

Hoy en día, es de vital importancia incluirlas dentro de la educación universitaria para hacer de los jóvenes unos profesionales completos. No solo se trata de brindarles conocimientos, sino de hacerlos crecer como personas y ayudarlos a desarrollar diferentes cualidades que deben ir de la mano con su crecimiento laboral.

4.2 Competencias y habilidades blandas que requiere desarrollar el personal de la FCAE según el perfil y funciones del cargo.

Según la Universidad EAN (2021), las habilidades blandas son las relacionadas con la inteligencia emocional y la capacidad de una persona para comunicarse de manera efectiva a nivel personal y profesional y deben exceder las habilidades duras o estar directamente relacionadas con su trabajo. Galvis (2021), directora del Programa de Comunicación de la Universidad Ean, explica que los profesionales con excelentes habilidades blandas marcan la diferencia.

"Todo profesional necesita desarrollar y esforzarse por desarrollar sus habilidades blandas porque le permiten diferenciarse de otros profesionales. Además, contribuyen al éxito de los proyectos o actividades que se llevan a cabo en la vida laboral, porque su implementación asegura el logro de las metas".

Teniendo en cuenta lo anterior la aplicación de la entrevista a los administrativos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, se debe decir que la implementación de las habilidades blandas en el trabajo de cada uno de los entrevistados ha sido muy importante, ya

que les ha permitido la resolución de conflictos y manejo de las emociones para las labores diarias académicas y administrativas que se llevan a cabo en la Facultad. De otra parte, dichas habilidades fomentan el trabajo en equipo, liderazgo, comunicación, adaptabilidad y resiliencia permitiendo mejores relaciones y buen clima laboral.

De otra parte, se afirma que es necesario para la buena atención al cliente, lograr la sinergia, adaptabilidad, pensamiento creativo, manejo de estrés laboral, disposición para el trabajo en equipo, análisis de textos y proposición de ideas para la consecución de los objetivos, siendo estas actividades que permiten la utilización del pensamiento crítico, gestión de cambio, liderazgo y muchas otras destrezas.

En cuanto a las habilidades de comunicación e interpretación que se promueve de acuerdo al rol que se maneja en la Facultad, se afirmó que la mayoría trabaja en equipo, destacando la empatía, buena actitud, comunicación asertiva, escucha activa, respeto, amabilidad y confianza; son las habilidades más importantes al momento de ejercer la comunicación.

De otra parte, en la adecuada comunicación también se tienen en cuenta la adaptabilidad, pensamiento creativo, gestión de tiempo, resolución de problemas, pensamiento crítico, asesoramiento y el mantener un liderazgo activo y adecuado para los procesos. De igual forma en cuanto a la comunicación con los estudiantes, docentes orientadores, empresas y comunidad en general se mantiene la escucha activa de las necesidades, es decir, hablar, expresarse clara y adecuadamente cumpliendo con una comunicación amplia.

Otro componente que se utiliza para procurar las habilidades blandas es la comunicación efectiva, clara y concisa, así como la escucha activa para procesar y responder a lo que se está solicitando, siendo empático en la construcción de conocimiento e información, encontrando las cualidades y habilidades en las personas.

En cuanto al rol del coordinador de inglés, se procura la promoción activamente de habilidades de comunicación e interpersonales con los estudiantes, fomentando la comunicación efectiva al crear un ambiente de aula en el que los alumnos se sientan cómodos expresándose en inglés, ya sea en conversaciones informales o en discusiones formales. Además, se incentiva el trabajo en equipo al organizar actividades grupales que requieren la colaboración para lograr un objetivo común.

Lo anterior no solo mejora sus habilidades de comunicación, sino que también les ayuda a desarrollar destrezas de escucha activa y empatía al interactuar con sus compañeros de clase. Una de las estrategias implementadas en el área de inglés de la Facultad, es la motivación a los estudiantes a participar en discusiones en clase, hacer preguntas y expresar sus opiniones de manera respetuosa, mejorando la habilidad para comunicarse en inglés y ayudando a fortalecer la confianza en sí mismos y a respetar las opiniones de los demás.

En cuanto a la habilidad para adaptarse a cambios y resolver problemas que se pueden presentar en el desarrollo de las actividades, se debe decir que la mayoría de los entrevistados consideran que tienen la capacidad de adaptarse a nuevos cambios, haciéndolos crecer personal y profesionalmente, teniendo claro tres aspectos que se deben ejecutar en las actividades diarias

como es la adaptabilidad cognitiva, adaptabilidad emocional, adaptabilidad de la personalidad para ser cada día mejor en la entidad que este laborando.

Como también, la escucha activa favorece el trabajo en equipo siendo necesario para afrontar los nuevos cambios del mercado, por lo que se debe estar preparado para nuevos aprendizajes y habilidades que proporcionen soluciones rápidas y oportunas a las dificultades presentadas, para lo cual se debe estar en constante preparación e ir a la vanguardia con el conocimiento y nuevas técnicas.

Como miembro de la Facultad se debe estar dispuesto a aprender y adoptar nuevas estrategias pedagógicas, tecnologías educativas y enfoques innovadores para mantener actualizados y proporcionar a los estudiantes una educación de calidad. De igual forma, la resolución de problemas también es una parte importante del trabajo, ya que en cada rol se deben enfrentar a diversos desafíos como la diversidad de habilidades y necesidades de los estudiantes, la planificación de lecciones efectivas y la evaluación del progreso del aprendizaje.

Para abordar estos desafíos, se debe ser capaz de identificar problemas, analizarlos y encontrar soluciones adecuadas, ya sea ajustando mi enfoque pedagógico, brindando apoyo adicional a los estudiantes o buscando recursos educativos relevantes. Es por esto que la adaptación al cambio y la resolución de problemas son habilidades esenciales para brindar una educación efectiva en el campo desempeñado.

Se debe mencionar que de acuerdo a las competencia y habilidades que el personal de la Facultad de Ciencias Administrativas y económicas consideran necesarias para mejorar sus actividades en el puesto de trabajo, dicen que la actitud de trabajo en equipo es fundamental, mantener el silencio y la calma para pensar, analizar la situación que se está presentando y poder dar solución a lo imprevisto, de igual forma buena actitud de adaptación, ser positivo siempre ayudara a buscar soluciones a las dificultades que se puedan presentar.

Para lo anterior se debe procurar siempre una actitud positiva en todas las actividades realizadas, adaptarse a las situaciones diarias, estar preparados para los nuevos retos y cambios, lo que ayudara al crecimiento personal y profesional.

En cuanto a la flexibilidad los entrevistados manifiestan que se brinda autonomía en la distribución del tiempo, se tiene una comunicación permanente y asertiva con el grupo de trabajo para la adecuada toma de decisiones, favoreciendo el buen clima organizacional, como también es muy importante la opinión de personas con experiencia, ya que ellos pueden brindar ideas que ayuden a solucionar determinada dificultad, de igual forma se debe estar consiente que el cambio en las actividades muchas veces saca de la zona de confort, para lo que también se debe estar preparado.

Teniendo en cuenta la entrevista realizada a los administrativos se pudo determinar que las habilidades y competencias blandas son muy importantes, ya que los atributos o capacidades que le permiten a una persona desempeñarse en su trabajo de manera efectiva. Estas habilidades apuntan al lado emocional, interpersonal y a cómo se desenvuelve el personal en una empresa.

El manejo de las habilidades blandas resulta crucial en el mundo laboral. “Si bien estas competencias son innatas, todos tenemos la capacidad de poder desarrollarlas. Por ello, estos cursos son muy solicitados, ya que los profesionales necesitan diferenciarse y destacarse dentro del competitivo mercado actual, tanto durante la búsqueda de una oportunidad laboral como en su permanencia y crecimiento dentro de una compañía”.

Las actividades de gestión son aplicadas según los entrevistados, cuando se tiene la necesidad de potenciar la creatividad de los equipos de trabajo, por medio de la buena comunicación con la o las personas, saber explicar las cosas y tener empatía, es decir, en todos los procesos administrativos, ya que, se deben desarrollar de la mejor forma en el menor tiempo y cumpliendo con los objetivos propuestos, por lo que cada funcionario debe cumplir con el plan de trabajo asignado en las diferentes áreas.

La gestión también se ejerce cuando se planifica y organiza las tareas, para dar cumplimiento al plan de trabajo, en la coordinación de un área, cumplimiento de los objetivos, en la ejecución diaria del trabajo para asegurar la implementación de las estrategias de la segunda lengua inglés en los programas académicos y así mismo el mejoramiento constante.

Tabla 9*Habilidades y competencias que deben tener los empleados*

Cargo	Inteligencia emocional	Comunicación	Resolución de conflictos	Manejo de las emociones	Resiliencia	Sinergia	Adaptabilidad
Decana de la Facultad	x	x	x	x	x	x	
Directora Plan de Estudio de Administración de Empresas	x	x	x	x	x	x	
Director Plan de Estudio de Contaduría Pública	x	x	x		x	x	x
Director Plan de Estudio de Tecnología en Gestión Comercial y Financiera	x	x	x		x	x	x
Director del plan de estudios de Especialización en Gerencia Tributaria	x	x	x		x	x	

Coordinadora del Centro de Proyección Empresarial CEPREM	x	x	x	x	x	x	x
Resultados que se logran con las habilidades blandas	Se logra conectar con otras personas, forjar relaciones empáticas, comunicar de manera efectiva, resolver conflictos y expresar tus sentimientos.	Se facilita la coordinación y fluidez en las relaciones humanas. Aumenta la productividad y eficiencia en las tareas. Genera un ambiente de trabajo agradable. Evita conflictos y malentendidos	Mejorar la convivencia con los demás. Aprender a ser mejor persona. Aplicar la escucha activa. Entender los pensamientos y sentimientos del otro	Optimizar el procesamiento de información, le ayudan a la persona a clarificar metas, como coordinar sistemas de respuestas cognitivas (de pensamiento), conductuales y fisiológicos; comunicar necesidades y orientar la vinculación interpersonal.	Mantener flexibilidad y balance en su vida en la medida que usted confronta circunstancias difíciles y eventos traumáticos. Usted lo puede lograr de diferentes maneras al: Permitirse experimentar emociones fuertes y también reconocer cuando tiene que evitarlas para poder seguir funcionando	Permite establecer relaciones en las que todos ganan a partir del trabajo conjunto.	Permite a la persona ser flexible y aceptar los cambios fácilmente. Los empleados adaptables tienden a prosperar en ambientes impredecibles y pueden aprender rápidamente cómo reestructurar sus tareas para adaptarse a una nueva información, políticas o procedimientos

Nota. Fuente autores

Conclusión. A nivel universitario cabe destacar que los docentes son los primeros en conocer y practicar las habilidades blandas, pues esto les permite expresar y comprender las emociones de los demás, lo que les permite orientar su pensamiento y comportamiento hacia las metas trazadas. Marrero (2018) reveló que para lograr un desarrollo integral no basta con adquirir conocimientos en un campo en particular, sino que es necesario complementar el proceso con la práctica de habilidades blandas, porque esto permitirá el autocontrol, la confianza en uno mismo y la eficiencia. comunicación.

Fuentes, (2021), plantea que actualmente la demanda de trabajadores que sean competentes en el ámbito de las habilidades blandas es cada vez mayor; Sin embargo, resulta que estos trabajadores no están preparados porque el sistema educativo desde niveles elementales hasta superiores no ha sido tomado en cuenta para fortalecer estas habilidades, por lo que queda claro que las habilidades blandas son importantes para que las personas puedan conseguir trabajos que puedan compartir sus conocimientos, adquirir experiencia laboral y luego obtener un mejor puesto.

Por lo tanto, es muy importante que las instituciones académicas universitarias puedan enseñar y aplicar, además de enseñar conocimientos específicos, habilidades sociales siendo estas muy importantes para el desarrollo de buenas personas en el ámbito profesional, por ello enfatiza que, en diversas instituciones de educación superior, es necesario fomentarlas y desarrollarlas porque esto permitirá que los futuros profesionales puedan resolver el futuro. problemas fácilmente y tener un mejor control emocional.

4.3 Habilidades sociales que se relacionan con el desempeño laboral del personal de la FCAE en la Universidad.

Las competencias personales son las destrezas, habilidades, actitudes y aptitudes que posee un trabajador en la empresa, constituyen lo que se conoce como competencias laborales, lo que con el paso del tiempo ha cambiado a habilidades blandas según el contexto que se ha desarrollado en las diferentes organizaciones.

Teniendo en cuenta lo anterior se debe decir que las competencias que se desarrollan a diario en la facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, son las relacionadas con el proceso administrativo planificación, organización, ejecución y control, de igual forma el pensamiento crítico, necesario para el desarrollo de las actividades diarias.

Otro factor muy importante es la adaptación a nuevas herramientas tecnológica necesarias en las labores diarias, al igual que la empatía, tranquilidad y capacidad de comunicación, por lo que siempre se debe tratar con respeto a los demás, siendo colaborador y solidario en las actividades realizadas, manejando la comunicación asertiva y efectiva.

De otra parte, se debe tener la disposición para el aprendizaje y adaptabilidad a los nuevos procesos que permitan una mejor planeación y organización para el logro de los objetivos trazados.

En las habilidades sociales también es muy importante la proyección de la planificación, desarrollo de competencias comunicativas, trabajo en equipo, liderazgo, empatía, sentido de pertenencia, colaboración, solidaridad, atención personalizada y grupal, al igual que autocontrol, porque muchas veces los estudiantes o docentes no llegan con la mejor actitud.

En los diferentes cargos de la Facultad se deben desarrollar muchas competencias personales, como son el trabajo en equipo, pues como se ha mencionado anteriormente, se debe planear y desarrollar eventos que involucra otros actores para que apoyen en los procesos y lograr cumplir de manera eficiente los objetivos trazados, adicionalmente la creatividad e innovación a la hora de realizar propuestas que mejoren los procesos, resiliencia puesto que compañeros y estudiantes vinculados a las estrategias pueden presentar casos especiales que les impidan cumplir con las actividades asignadas.

El liderazgo también es muy importante ya que la organización debe ejecutar eventos y direccionar a los compañeros y estudiantes para que realicen actividades entorno a un objetivo, por lo que es fundamental la responsabilidad, trabajo en equipo, comunicación, creatividad, motivación, adaptabilidad y aprendizaje continuo, las cuales ayudan a conseguir los objetivos organizacionales. Otro factor muy importante es la empatía, ya se es necesario ponernos en la situación del compañero y escuchar, siendo amable y dando importancia a las tareas y funciones que desarrolla el equipo de trabajo.

Habilidades interpersonales. En cuanto a la motivación y ánimo para trabajar en equipo, se debe decir que en el área de trabajo se maneja el respeto, tolerancia, comunicación clara precisa y eficaz con objetivos claros para el logro de los mismos.

De igual forma, se procura la cooperación, contando con un equipo dispuesto a colaborar y a aportar de manera positiva a los procesos, existiendo buena relación laboral, empatía, trabajo armonioso, excelente ambiente de trabajo, con una fuerte motivación y ánimo para el mismo, ya que la colaboración y la cooperación son esenciales para el logro de los objetivos y llevar a cabo las tareas de manera efectiva. Por lo que se evidencia un ambiente de camaradería y apoyo mutuo que impulsa a colaborar en proyectos, compartir conocimientos y aprovechar las fortalezas individuales para el beneficio del equipo y de la organización en su conjunto.

En cuanto a la participación en la toma de decisiones siempre ha sido muy importante la opinión de los colaboradores, teniendo en cuenta las sugerencias, dudas e inquietudes que proporcionan espacios para opinar y participar, en la propuesta de estrategias, ideas e intercambios de opiniones al tomar decisiones.

Se debe mencionar que la participación en la toma de decisiones puede mejorar la calidad y la aceptación de las decisiones, fomenta la motivación y la autoestima de los trabajadores y mejora las relaciones interpersonales con los empleados.

La comunicación asertiva es realizada por los colaboradores de la Facultad, de forma clara, concreta, logrando la confianza y respeto en los compañeros, con información clara, y

siendo empático a los problemas de los demás, ya que es necesario estar en los zapatos de los demás para entender su situación, de otra parte, se brinda atención a cada persona que lo necesita, e informando adecuadamente los aspectos normativos, legales y pertinentes a los procesos académicos, utilizando un lenguaje claro, concreto, preciso y oportuno, saber escuchar para atender cada caso en particular y poder brindar respuestas adecuadas.

Características de las habilidades blandas. Los entrevistados se consideran líderes con habilidades interpersonales, competencia personal y fomento de la confianza, lealtad a la dependencia, el deseo de aprender más, ser honesto, confiable y sobre todo estar abierto a la crítica constructiva para mejorar como persona. Lo anterior se evidencia en el trabajo en equipo y en la ayuda a las personas, entendiendo que cada uno posee una personalidad y actitud diferente a los demás.

Por último, se debe mencionar que las características de las habilidades blandas son la inteligencia emocional, que consiste en saber comprender y gestionar las emociones, liderazgo, actitud positiva, gestión del estrés, capacidad de adaptación, motivación, creatividad y comunicación.

En cuanto al entusiasmo y compromiso en su área de trabajo, se debe decir que esto es muy importante ya que la pasión por el trabajo a realizar implica atención, esfuerzo, empeño e interés por el desarrollo de la actividad o trabajo desempeñado. Se trata de un aspecto fundamental para el empleado, pero también para la empresa y el resto de clientes (internos y externos) de la misma

Tabla 10*Habilidades de desempeño*

Cargo	Productividad	Eficiencia	Eficacia	Rentabilidad	Capacidad	Calidad	Lucro	Valor	Competitividad
Decana de la Facultad	x	x	x	x	x	x		x	x
Directora Plan de Estudio de Administración de Empresas	x	x	x	x	x	x		x	x
Director Plan de Estudio de Contaduría Pública	x	x	x		x	x	x		
Director Plan de Estudio de Tecnología en Gestión Comercial y Financiera	x	x	x		x	x	x	x	x
Director del plan de	x	x	x	x	x	x		x	x

“Tabla 10” “Continuación”

Oralidad CELEO										
Coordinador Centro de Investigación para el Desarrollo Regional CIDER	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Coordinadora del Centro de Proyección Empresarial CEPREM	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Nota. Fuente autores

Por lo tanto, el tener entusiasmo implica predisposición, facilita el trabajo, la consecución de objetivos, mejora el clima laboral, ofrece una mejor imagen de cara al cliente, aporta valor añadido, mejoras en las condiciones laborales, etc. Como se puede apreciar la afirmación es más que correcta, para recoger primero hay que sembrar.

Teniendo en cuenta lo anterior los empleados dicen que se sienten motivados, con actitud positiva en el desarrollo de las actividades, ya que se cuenta con un excelente equipo de trabajo con buena disposición para el cumplimiento de las metas y objetivos de la Facultad.

Lo anterior se evidencia en la eficacia, eficiencia de la información solicitada, apoyo a los procesos, optima delegación de las funciones para el logro de resultados exitosos y de esta manera apoya en el área cumpliendo con los indicadores programados.

De otra parte, con la realización de sensibilizaciones a estudiantes, se pone un granito de arena para que el objetivo académico sea cumplido de forma óptima, el director orienta los lineamientos, los profesionales realizan la difusión y la secretaria es la encargada de todo lo correspondiente a oficios y solicitudes que se requieran.

Es por esto que, a la hora de diseñar el curso de profundización ofertado por el plan de estudios, todos aportamos desde nuestras funciones, a fin de que se apertura con éxito, el director desde la parte de gestión ante los comités pertinentes, la secretaria, desde la redacción de oficios y papeleo administrativo, y los funcionarios de la Facultad desde la logística que implica ejecutar el curso.

En cuanto a la retroalimentación sobre el rendimiento de las personas, se debe decir que son escasos, siendo necesarios para la motivación y/o felicitaciones por los resultados obtenidos, como también contribuye a corregir errores cometidos y mejorar las actividades futuras.

Por lo tanto, la forma correcta de reconocer a los trabajadores los logros obtenidos es en el aumento de su salario, reconocimientos, continuidad de su trabajo, distinciones en la hoja de vida que ayude a fortalecer su perfil profesional.

Actitud psicológica. A nivel psicológico los entrevistados manifiestan que se sienten temerosos de cometer errores, aunque muchos afirman que son positivos ya que si toman una decisión es porque ha sido evaluada por el grupo de trabajo y no se cometerán errores en el proceso, con lo que se demuestra mucho compromiso, responsabilidad, seriedad y cumplimiento de las labores asignadas.

De otra parte, la presión, el estrés y la ansiedad, en muchas ocasiones ha llegado a afectar el desempeño en sus labores diarias, por lo que se sienten sin ánimo y falta de motivación a la labor realizada, lo que puede llegar a afectar los niveles de productividad, ya que el estrés impide que las labores se realicen a cabalidad, hay desanimo, cansancio, sobrecarga laboral, producen otro tipo de enfermedades y no se puede rendir como se quisiera.

En cuanto a las personas que estan a cargo de la facultad son las indicadas, para buscar alternativas de mejora continua, ya que cuentan con la capacitación, experiencia y tienen en cuenta la opinión y sugerencia de los demás integrantes.

Ambiente interno. En cuanto al ambiente interno, cuando se presentan situaciones estresantes, se maneja la calma y la paciencia, logrando mejorar los ambientes de trabajo y terminar las tareas asignadas, estas situaciones de estrés casi siempre suceden cuando un superior

asigna tareas con poco tiempo para su desarrollo, por lo que es ideal realizar un cronograma de actividades con el objetivo de ser eficientes y eficaces en las actividades, optimizando el tiempo lo mejor posible para terminar completamente la labor.

De otra parte, se deben establecer prioridades y evitar distracciones que puedan generar bloqueos mentales, para lo cual se debe cumplir con las pausas activas tomando descansos continuos, al igual que programas de forma adecuada el tiempo. De igual forma se debe conservar un ambiente laboral adecuado, motivado, de ayuda mutua y trabajo en equipo para lograr las metas de la Facultad.

Hoy en día uno de los factores fundamentales de una empresa es la gestión del recurso humano, debido a que los trabajadores son uno de los activos más valiosos, los encargados de que esta se desarrolle de la mejor manera día a día. Un empleado tiene como propósito brindar satisfacción, conocimientos, habilidades, competencias, garantizar una ética profesional, responsabilidad, y destrezas suficientes para cumplir las metas propuestas de la empresa, por lo tanto, se debe tener un buen manejo en la selección, capacitación y contratación de los trabajadores, en donde se identifican habilidades adicionales al conocimiento y experiencia; esto le brinda a la organización un valor agregado y es a quien donde se genera una necesidad en las empresas de contratar personas con habilidades blandas, es decir, personas integrales que se enfoquen tanto en el conocimiento como en la formación personal.

En el mundo laboral actual desempeñan un papel fundamental en el éxito de los individuos y las organizaciones en general. Pero, para hacer esto posible es necesario que las empresas se aseguren de que sus empleados cuentan con las habilidades blandas necesarias. Por lo cual, medir y evaluar estas habilidades es una de las necesidades más inmediatas de las empresas y en este artículo te contamos todo lo que necesitas saber sobre la evaluación de habilidades blandas.

Para medir estas habilidades necesitas utilizar herramientas específicamente diseñadas para evaluar aspectos como la comunicación, la empatía, la adaptabilidad y otras competencias relacionadas.

Cuestionarios específicos. Existen diversos tipos de cuestionarios y evaluaciones específicas capaces de medir habilidades blandas.

Evaluaciones de comportamiento. Este tipo de evaluaciones permiten a supervisores y gerentes observar cómo los empleados interactúan en situaciones reales de trabajo.

Entrevistas de evaluación de habilidades. En este tipo de entrevistas se suelen hacer preguntas específicamente diseñadas para medir habilidades blandas.

4.4 Estrategias para el desarrollo de habilidades y competencias blandas en el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas que permitan un buen desempeño en el campo profesional.

En la actualidad los procesos presentan diferentes alternativas en cuanto a las estrategias metodológicas susceptibles de ser empleadas a partir del nivel y contexto. Es por esto que se deben ampliar las competencias y habilidades a desarrollar en las diferentes empresas (García P. , 2020).

Se debe recordar que las habilidades blandas permiten desarrollar destrezas interpersonales, de autocontrol y afrontamiento para las diferentes áreas de la empresa, es decir toma de decisiones, pensamiento crítico y comunicativas, al igual que el trabajo en equipo, necesario para el desarrollo de los procesos.

Tabla 10

Estrategias

Objetivos	Estrategias	Metas	Actividades	Tiempo	Recursos	Responsable	Indicador
Lograr ampliar las habilidades blandas	Programa de actividades formativas enfocadas al desarrollo de habilidades	100% de la población	Desarrollo de talleres sobre los componentes de las habilidades blandas, especialmente cursos multidisciplinares,	Seis meses	Humano Económicos Tecnológicos	Jefe de recursos humanos	# talleres/#asistentes x 100

	es blandas		como trabajo en equipo, pensamiento creativo, comunicación.				
Promover una cultura empresarial y un entorno de trabajo que favorezcan el desarrollo de las soft skills	Capacitar sobre la importancia de valorar el trabajo en equipo y trabaja con una ética de trabajo impecable	100% de la población	Realizar encuentros presenciales y virtuales para hablar sobre la importancia del trabajo en equipo y ética en su puesto de trabajo.	Un año	Humanos	Jefe de recursos humanos	#capacitaciones/#de asistentes x 100
Establecer un sistema de mentoría que proporcione feedback de utilidad para los empleados	Planificar reuniones mentor-empleado donde se puede escuchar y asesorar personalmente al empleado	50%	Facilitar la adaptación a nuevas tareas, mejorar el rendimiento, facilitar la detección temprana de problemas	Seis meses	Humanos	Jefe de recursos humanos	Ambiente laboral
Establecer objetivos de productividad o desempeño relacionados con las habilidades duras	Estipular que cada empleado realice al menos una presentación pública al mes.	100%	Motivar la buena comunicación entre los empleados	Al final del año	Humanos	Administrativos de la facultad	Presentaciones en el año

“Tabla 10” “Continuación”

Asignar tareas complementarias dentro de los equipos de trabajo	Confiar trabajos adicionales a los empleados	50%	Se comparten tareas relacionadas con la comunicación mutua de los miembros del grupo, planificación del tiempo, documentación de avances, etc	Cada seis meses	Humanos Tecnológicos	Tareas asignadas Director de la facultad
Fomentar la retroalimentación	Escuchar los comentarios fundamentales para identificar áreas en las que se puede mejorar la comunicación	100%	Uso de encuestas, buzones de sugerencias o reuniones periódicas del equipo	Cada tres meses	Humanos Tecnológicos	Sugerencias Jefe de recursos humanos

Nota. Fuente. Autores

Por otro lado, existe una estrategia propuesta por Alles (2007), que consta de tres aspectos, de los cuales el primero es una tarea temporal a otras tareas relacionadas con la actividad practicada y en crecimiento, para lo cual el segundo es imprescindible. un aspecto que es guía o guía, para el desarrollo de una actividad a la que el mentor puede sumarse para dar retroalimentación constructiva y finalmente el tercero es la capacitación que se aplicaría como en el anterior. porque promueve el desarrollo profesional y el desarrollo personal continuo.

Con base en lo anterior es posible fortalecer las habilidades blandas en las organizaciones, para ello se trabaja directamente con el tema, apoyándose en estrategias existentes como ciclo de aprendizaje de Kaiger, capacitación, juegos, rotación de roles, las cuales han sido estudiadas y probado. Idealmente, esto debería aplicarse desde los puestos inferiores a los superiores, ya que las investigaciones muestran que el desarrollo y la mejora de habilidades resultan más efectivos a largo plazo y mejor adaptados a las diferentes situaciones en las que pueden presentarse quienes han alcanzado el puesto. asegurando que los objetivos de la organización se alcancen sin tantos obstáculos.

Por todo esto, las empresas deben empezar a trabajar en ellas, pero algunas instituciones educativas se especializan en enseñar, desarrollar y fortalecer habilidades blandas a través de alianzas comerciales.

Capítulo 5. Conclusiones

Al caracterizar al personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, según las competencias y habilidades adquiridas, teniendo en cuenta las políticas educativas que el Ministerio de Educación Nacional, se pudo evidenciar que los empleados son relativamente jóvenes teniendo en cuenta la experiencia de las personas más antiguas y como factor muy importante se puede mencionar que la mayoría de las personas vinculadas a la Facultad son mujeres.

Identificando las competencias y habilidades blandas que requiere desarrollar el personal de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, según el perfil y funciones del cargo, se puede decir que en estos aspectos no se evidencian grandes falencias según la investigación realizada ya que los empleados poseen y desarrollan aspectos relacionados con el tema.

De otra parte, al establecer de qué manera las habilidades sociales se relacionan con el desempeño laboral del personal de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, se debe mencionar que los empleados poseen conductas y capacidades para ayudar a resolver una situación social de manera efectiva, es decir, que es aceptable para el contexto social en el que está desarrollando las actividades.

Por último, se proponen unas estrategias para el desarrollo de habilidades y competencias blandas en el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas que permitan un buen desempeño en el campo profesional, con el objetivo de mejorar las pequeñas falencias que se tienen en la facultad.

Capítulo 6. Recomendaciones

Se debe continuar con las caracterizaciones del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, según las competencias y habilidades adquiridas, teniendo en cuenta las políticas educativas que el Ministerio de Educación Nacional.

Es necesario implementar estrategias para conservar las competencias y habilidades blandas que se requiere desarrollar en el personal de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, teniendo en cuenta el perfil y funciones que ocupa cada uno en su cargo.

Se recomienda conservar las habilidades sociales que se relacionan con el desempeño laboral del personal de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, especialmente el trabajo en equipo y la buena comunicación asertiva.

Se sugiere tener en cuenta las estrategias propuesta para el fortalecimiento de las habilidades y competencias blandas en el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, logrando con esto mejorar el desempeño en el campo profesional y personal de los empleados.

Referencias

Acosta, A. (2015). *Aplicación de herramientas de la Teoría de los Subconjuntos Borrosos al Proceso de Capacitación en la empresa CUBAEXPORT*. Habana: Universidad de la Habana.

Acosta, S. (2022). *Las habilidades blandas que más valoran los ejecutivos en Colombia*.

Obtenido de <https://www.elempleo.com/co/noticias/mundo-empresarial/las-habilidades-blandas-que-mas-valoran-los-ejecutivos-en-colombia-6163>.

Aguerrevere, G. (16 de Abril de 2020). *Frente a COVID-19, desarrollar nuevas habilidades es más importante que nunca*. Obtenido de <https://blogs.iadb.org/trabajo/es/frente-a-covid-19-desarrollar-nuevas-habilidades-es-mas-importante-que-nunca/>.

Alvarez, C. (2018). *Gestión humana en las organizaciones un fenómeno complejo: Evolución, retos, tendencias y perspectivas de investigación*. . Bogotá: Revista Javeriana.

Amaya, D. (2018). *PLaneación de los recursos humanos*. Bogotá: Departamento para la función pública.

Aranguren, J. (14 de Marzo de 2018). *Qué es lo académico según Josef Pieper*. Obtenido de <https://www.nuevarevista.net/lo-academico-segun-josef-pieper/>.

- Argerich, L. (2019). *Habilidades blandas*. Obtenido de <https://www.iberdrola.com/talento/habilidades-blandas>.
- Avendaño, W. (2021). *Políticas públicas y educación superior*. Bogotá: Revista Gerencia, vol. 22, núm. 79, pp. 467-485.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2016). *Instrumentos para la medición de las habilidades*. Washinton D.C: Bid.
- Cajiao, L. (2020). *¿Cómo desarrollar habilidades blandas para asumir el entorno laboral?* Bogotá: Univesiidad Católica .
- Calderón, G. (2018). *Gestión humana en la empresa colombiana sus características, retos y aportes. Una aproximación a un sistema integral*. Manizales: Universidad Nacional.
- Chiavenato, I. (199). *Administración de recursos humanos*. Habana: Quinta edición. – Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2018). *Gestión de talento humano*. Ciudad de Mejico: McGraw- Hill.
- Cognos. (2020). *Habilidades Blandas, definición e importancia en el siglo XXI*. Obtenido de <https://cognosonline.com/co/blog/habilidades-blandas/>.

Congreso de Colombia. (2019). *Ley 60 de 1981*. Bogota: Documentos nacionales.

Congreso de Colombia. (2021). *Ley 30 de 1992*. Bogotá: Documentos nacionales.

Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2022). *Fuerza laboral y educación*.

Obtenido de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/fuerza-laboral-y-educacion>.

Economia.com. (15 de Febrero de 2021). *La importancia de las expectativas en la motivación*.

Obtenido de <https://economia3.com/la-importancia-de-las-expectativas-en-la-motivacion/>.

Esquén, S. (2017). *Adquirir habilidades blandas influye en el éxito laboral*. Obtenido de

<https://www.unicef.org/peru/spanish/Entrevista-Rosa-Maria-Flores-Araoz-Adquirir-habilidades-blandas-influye-en-exito-laboral.pdf>.

Fuentes, G., Moreno-Murcia, L. M., Rincon-Tellez, D. C. & Silva, M. (2021). Evaluación de las

habilidades blandas en la educación superior. *Formación Universitaria*, 14(4), 49-

60. <https://www.scimagojr.com/journalsearch.php?q=Formaci%C3%B3n+Universitaria>

Galvis, Y. (2021). *Habilidades blandas*. Bogotá: Universidad EAN.

García, I. (14 de Noviembre de 2017). *Concepto de organización*. Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/organizacion>.

García, P. (2020). *Uso de Facebook en Educación Superior: análisis de la relación entre participación y calificaciones*. Murcia: Universidad de Murcia.

García, S. (8 de Junio de 2021). *Entender y gestionar nuestras emociones en una forma que aminore el estrés se ha vuelto más que necesario*. Obtenido de <https://observatorio.tec.mx/edu-news/inteligencia-emocional/>.

Goleman, D. (2017). *La inteligencia emocional, por qué es más importante que el coeficiente*.

Griffin, R. (2013). *Fundamentos de Gestión*. Santiago de Chile: Aprendizaje Cengage.

Guerra, S. (2019). *Una revisión panorámica al entrenamiento de las habilidades blandas en estudiantes universitario*. Bogotá: Corporación Universitaria Minuto de Dios.

Hernández, I. (2011). *Modelo tecnología de aprendizaje organizacional sustentado en la Gestión del Conocimiento para la implementación del Sistema de Gestión Integrada de Capital Humano en grupos de empresas*. Argentina: Politécnico José Antonio Echevarría.

Ibarguen, C. (25 de Marzo de 2021). *Habilidades blandas*. Obtenido de

<https://www.larepublica.co/analisis/carolina-ibarguen-giraldo-2581108/habilidades-blandas-3342532>.

Ibarguen, C. (13 de Abril de 2022). *Habilidades blandas*. Obtenido de

<https://www.larepublica.co/analisis/carolina-ibarguen-giraldo-2581108/habilidades-blandas-3342532>.

Iberdrola. (2021). *El valor de las 'soft skills' (habilidades blandas) en el mercado laboral actual*.

Obtenido de <https://www.iberdrola.com/talento/habilidades-blandas>.

Lazarus, A. (2018). *The Importance of Soft Skills for Job Success*. Physician Executive Journal.

Marrero, O. M. (2018). Habilidades blandas: necesarias para la formación integral del estudiante universitario. *Revista Científica Ecociencia*, 5, 1-18.

doi: <https://doi.org/10.21855/ecociencia.50.144>

Mendez, D. (: de 2020). *Las habilidades blandas como factor de mejora en la gestión de las pymes*. Bogotá: Unab.

Ministerio de Educación Nacional. (2021). *Competencias laborales*. Obtenido de

https://www.mineducacion.gov.co/1780/articles-106706_archivo_pdf.pdf.

Ministerio de Educación Nacional. (2022). *Fundamentos conceptuales*. Obtenido de

<https://www.mineducacion.gov.co/1621/w3-printer-299611.html>.

Montejo, C. (2019). *Las habilidades blandas que más valoran los ejecutivos en Colombia*.

Obtenido de <https://www.eempleo.com/co/noticias/mundo-empresarial/las-habilidades-blandas-que-mas-valoran-los-ejecutivos-en-colombia-6163>.

Orientación universitaria. (18 de Junio de 2018). *Que son habilidades blandas*. Obtenido de

<https://orientacion.universia.net.co/infodetail/orientacion/consejos/que-son-las-habilidades-blandas-4545.html>.

Ortega, T. (2018). *Desenredando la conversación sobre habilidades blandas*. Bogotá.

Perdomo, G. (2018). *Análisis del Cambio Organizacional e Institucional*. Medellín: Universidad EAFIT.

Prieto, P. (2018). *Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal*.

Medellín: Universidad de Medellín.

Redacción APD. (27 de Marzo de 2019). <https://www.apd.es/experimento-hawthorne/>. Obtenido

de Experimento Hawthorne: la importancia de ser tenido en cuenta en el trabajo.

República de Colombia. (2019). *ley 1780 de 2016*. Bogotá: Gaceta de la República.

República de Colombia. (2020). *Ley 2010 de 2019*. Bogotá: Gaceta de la República.

República de Colombia. (2020). *Normas relacionadas con la función pública*. Bogotá: Gaceta de la República.

República de Colombia. (2021). *Constitución Política de Colombia*. Bogotá: Documentos nacionales.

República de Colombia. (2021). *Ley 115 de 1994*. Bogotá: Documentos nacionales.

Saporito, A. (2022). *La Inteligencia Emocional como un componente del liderazgo*. Obtenido de <https://www.frbb.utn.edu.ar/utec/49/la-inteligencia-emocional-como-componente-del-liderazgo.html>.

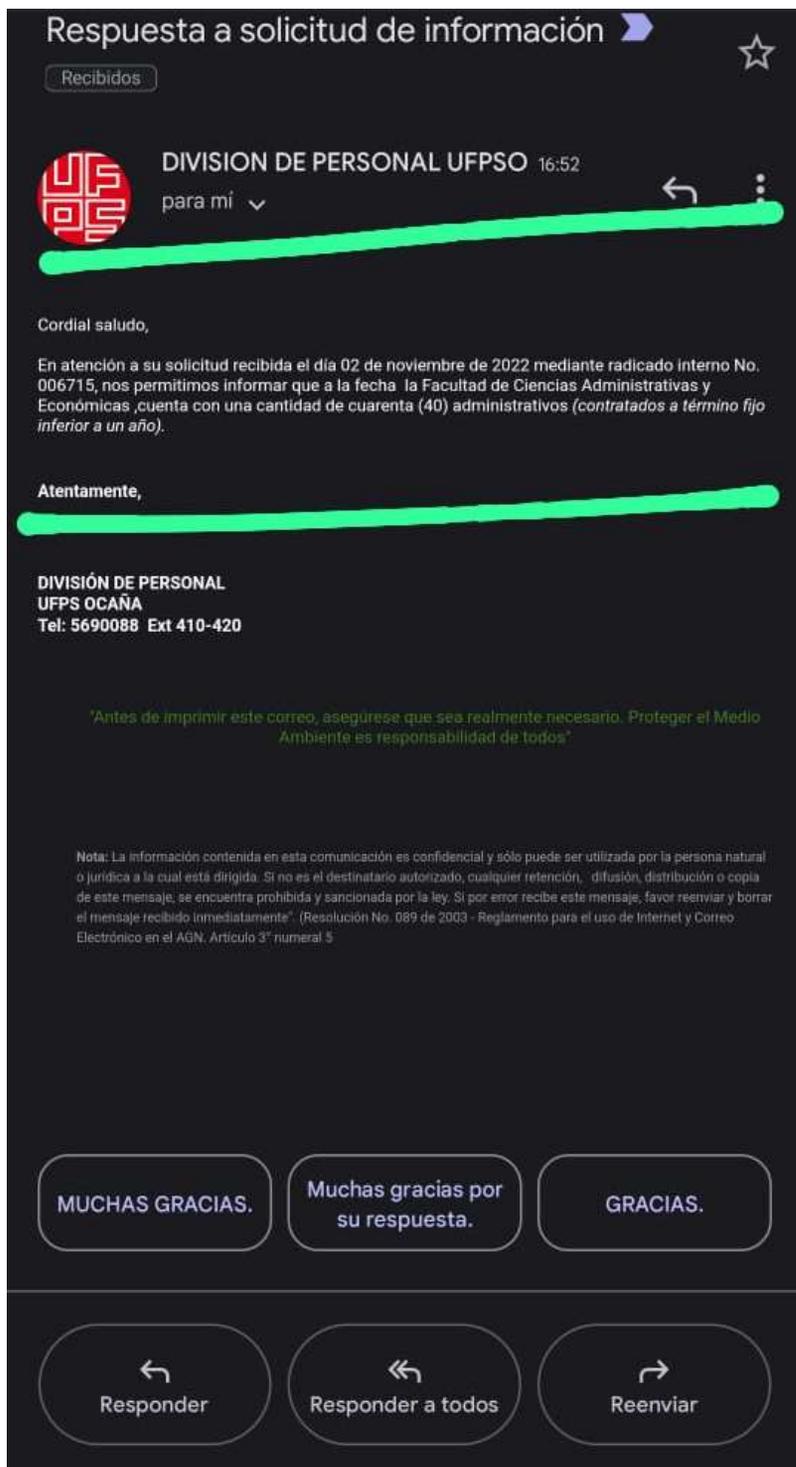
Torres, J. (2019). *Línea del tiempo y antecedentes habilidades blandas y felicidad*. Bogotá: Universidad Simón Bolívar.

Tovar, J., & Cárdenas, N. (2012). *La importancia de la formación estratégica en la formación por competencias evaluación de las estrategias de acción para la solución de problemas*. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412012000100008.

Universidad ean. (11 de Junio de 2021). *¿Cuáles son las habilidades blandas más demandadas del mercado?* Obtenido de <https://universidadean.edu.co/noticias/cuales-son-las-habilidades-blandas-mas-demandadas-del-mercado>.

Apéndices

Apéndice A. Población





Apéndice B. Entrevista para los administrativos en la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
PLAN DE ESTUDIOS ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

Objetivo: Determinar las competencias y habilidades blandas de los Administrativos en la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña

a. CARACTERIZACIÓN

1. Genero

Masculino ____, femenino ____

2. Edad _____ años

3. Estado Civil

Soltero () Casado () Separado () Viudo ()

4. Grado de Instrucción

Secundario () Técnico () Superior () Nombre de la profesión _____

5. Tipo de perfil _____

6. ¿Cuál es el tiempo de servicio en la Universidad? _____

7. ¿Puesto a cargo que ocupa en la facultad? _____

8. ¿Se siente conforme en su puesto de trabajo?

Nunca ____, Casi Nunca ____, A veces ____, Casi Siempre, ____, Siempre ____

b. COMPETENCIAS DE LAS HABILIDADES BLANDAS

9. ¿Considera que implementan las habilidades blandas en su trabajo? ¿Sí? ¿no? , ¿por qué? _____

10. ¿Según su criterio cuáles habilidades de comunicación e interpersonales promueve Usted desde su rol? _____

11. ¿Cree usted que cuenta con la habilidad para adaptarse al cambio y resolver problemas? _si_, no__ ¿por qué?_____

12. ¿Cómo es su actitud frente al cambio u imprevistos?_____

13. ¿Cómo aplica usted la flexibilidad en la toma de decisiones en su trabajo?_____

14. ¿En qué circunstancias cree usted que aplica las habilidades de gestión?_____

15. ¿Qué competencias personales desarrolla en sus labores diarias? y ¿por qué?_____

C. Habilidades interpersonales

16. ¿Existe motivación y ánimo para trabajar en equipo en el ambiente de trabajo? si ___ no ____ ¿por qué?

17. ¿Tiene usted derecho de participación en la toma de decisiones? si ___ no__ ¿por qué?

18. ¿De qué forma realiza Usted una comunicación asertiva?

D. Características de las habilidades blandas

19. ¿Usted se considera un líder, con habilidades interpersonales, competencia personal y fomenta la confianza? ___ si ___no __ ¿por qué?

20. ¿Se vive un ambiente de entusiasmo y compromiso en su área de trabajo?

21. Explique un ejemplo que se vive en su labor diaria sobre la participación entre todos para el logro de objetivos.

22. ¿De qué forma incide la retroalimentación sobre el rendimiento de las personas?

23. Desde su punto de vista, ¿Cuál sería la forma correcta de reconocer al colaborador por los logros obtenidos?

G. Actitud psicológica

24. En el transcurso de una toma una decisión importante, ¿Cómo se siente al respecto?

25. ¿La presión, el estrés y la ansiedad, le afectan al desempeño de sus labores diarias? si ___ no__ ¿por qué?

26. ¿Considera que solo los jefes son las personas indicadas para participar en la búsqueda de alternativas?

H. Ambiente interno

27. ¿Posee habilidades para manejar el estrés que se presenta en ciertas situaciones laborales?
Explique con un ejemplo

28. ¿Muestra interés genuino y preocupación para solucionar un desacuerdo?

29. ¿Se siente conforme con el trato recibido por su jefe inmediato?