

Caracterización de las habilidades blandas en los sectores priorizados del área metropolitana de Cúcuta*

Characterization of soft skills in the prioritized sectors of the Cucuta metropolitan area

Recibido: agosto 28 de 2019 - Evaluado: septiembre 29 de 2019 - Aceptado: noviembre 26 de 2019

Eric Manuel Niño-Pinilla **
Darlin Daniela Correa-Ocampo***

Para citar este artículo / To cite this Article

E. M. Niño-Pinilla, D. D. Correa-Ocampo, "Caracterización de las habilidades blandas en los sectores priorizados del área metropolitana de Cúcuta" Revista Interfaces, vol. 2, no. 2, pp.59-74, 2019.

Resumen

En un inicio las empresas se basaban al máximo en el éxito profesional de las personas tomando en cuenta solo las competencias del saber, no obstante, en la actualidad una nueva categoría de habilidades y competencias surgen en este proceso. Las habilidades blandas se vinculan con la capacidad de relacionarse, comunicarse, liderar, trabajar colaborativamente, resolver problemas, y adaptarse a una diversidad cultural. En una ciudad fronteriza como Cúcuta con altas tasas de desempleo, es importante encontrar la combinación adecuada entre las competencias del saber y las habilidades blandas para así potencializar las estrategias de productividad y competitividad en los sectores, con el fin de que cada uno pueda ofrecer servicios y productos diversificados y sofisticados. Por tal motivo, el presente artículo caracterizó las habilidades blandas en los sectores priorizados en el área metropolitana de Cúcuta, mediante un método descriptivo

*Artículo inédito. Caracterización de las habilidades blandas en los sectores priorizados del área metropolitana de Cúcuta.

** Ingeniero Industrial, Correo electrónico: ing.ericn@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-0217-5045>

*** Especialista en Gerencia de Proyectos, Correo electrónico: danico426@hotmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-7646-6195>

a partir de la recopilación de información primaria sobre los representantes de los gremios seleccionados de los sectores productivos; teniendo en cuenta que los paradigmas sociales, personales y laborales evolucionan, transforman y cambian las demandas de las necesidades del entorno.

Palabras clave: habilidades blandas, competencias, Cúcuta, mercado laboral, sectores productivos.

Abstract

In the beginning, companies were based on the maximum professional success of people taking into account only the skills of knowledge, however, currently a new category of skills and competencies arise in this process. Soft skills are linked to the ability to relate, communicate, lead, work collaboratively, solve problems, and adapt to cultural diversity. In a border city such as Cucuta with high unemployment rates, it is important to find the right combination of knowledge skills and soft skills in order to maximize productivity and competitiveness strategies in the sectors, so that everyone can offer services and diversified and sophisticated products. For this reason, this article characterized the soft skills in the prioritized sectors in the metropolitan area of Cucuta, by means of a descriptive method based on the collection of primary information on the representatives of the selected unions of the productive sectors; taking into account that social, personal and work paradigms evolve, transform and change the demands of the needs of the environment.

Keywords: soft skills, competencies, Cucuta, labor market, productive sectors.

1. Introducción

Cúcuta ha sido una ciudad con grandes complicaciones económicas a lo largo de su historia. En el año 2017 fue la ciudad en ocupar el primer puesto de desempleo en Colombia con un porcentaje del 14.6%, y una tasa de informalidad entre el 68 y 71 % [1]. Así mismo, según el Plan de Desarrollo para Norte de Santander 2016-2019 en su documento “Un Norte Productivo para todos” se exponen cuatro apuestas productivas estratégicas para promover el desarrollo en el departamento de Norte de Santander destacando el sector minero energético (Carbón, Arcilla), agroindustrial (Cacao, arroz), manufactura (Calzado, confecciones) y bienes y servicios (Turismo, Salud, Industria TIC) [2].

De acuerdo con la encuesta de ritmo empresarial en el segundo semestre de 2018 publicada por la cámara de comercio de Cúcuta, el porcentaje de trabajadores en las empresas se mantuvo en un 69% y aumentó en 20%. Así mismo, solo el 48% de las empresas consideran que el valor total de las ventas de su empresa se mantendrá. Estas estadísticas evidencian la necesidad de emplear estrategias de mejoramiento empresarial, de las cuales el fortalecimiento de las habilidades blandas puede ser una alternativa prometedora.

A través del tiempo se ha observado un aumento en la importancia de las habilidades blandas en el sector empresarial. También conocidas como habilidades personales, son más intangibles que las habilidades duras relacionadas con el conocimiento técnico, y hacen referencia a la ética, administración del tiempo, comunicación, liderazgo entre otras [3].

Si bien se conoce poco acerca de la medición de habilidades blandas en países en desarrollo, es importante el estudio de estas destrezas, destacando el autocontrol y auto confianza como impulsores del rendimiento personal desde la formación estudiantil [4]. Así mismo, a nivel laboral, el trabajo en equipo, solución de problemas, ética, liderazgo, capacidad de asimilar información y comunicación, se han convertido en criterios fundamentales de selección de personal, debido a que la influencia de los recursos humanos sobre la ventaja competitiva de las empresas ha aumentado con el tiempo y son predictores del éxito en el mercado laboral [5], [6], [7].

Encuestas de empleadores en todo el mundo destacan la demanda de estas habilidades en la selección de personal, sin embargo, la capacitación empresarial como potenciador de estas destrezas ha tomado fuerza en la actualidad [5].

Tanto estudiantes como empresas esperan que la formación profesional sea integral y suficiente para enfrentarse al campo laboral. No obstante, la falta de habilidades blandas en colaboradores sigue siendo un factor crítico en las empresas. A nivel industrial, además de las destrezas mencionadas, es importante que el talento humano tenga la capacidad de adaptarse a la diversidad cultural [6]. Este aspecto junto a las habilidades sociales es indispensable en el sector productivo de Cúcuta y su área metropolitana debido a su condición de ciudad fronteriza. De igual manera, debido a su

posición con mayor desempleo en Colombia, Cúcuta requiere mejorar el ámbito empresarial para aumentar su competitividad [8].

Un desarrollo adecuado de habilidades blandas permite a los profesionales fortalecer su productividad personal y habilidades de administración del tiempo, lo cual se ha convertido en un factor importante en la logística de empresas exitosas. Actualmente uno de los pasos iniciales que deben realizar las empresas para lograr el éxito del aprovechamiento de oportunidades para la mejora del proceso productivo, es asegurarse que los empleados tengan las habilidades, el conocimiento y la mentalidad adecuada para identificarlos [9]. Por tal motivo, el presente estudio tuvo como objetivo caracterizar las habilidades blandas en los sectores priorizados del área metropolitana de la ciudad de Cúcuta.

2. Materiales y Métodos

Para la caracterización de las competencias blandas de los colaboradores de los sectores priorizados en el área metropolitana de San José de Cúcuta se realizó una encuesta a los representantes de los gremios y/o empresas más representativas de los sectores productivos.

Las condiciones de la región y el contexto de ciudad fronteriza son importantes al establecer una mejora en las habilidades sociales y personales para el fortalecimiento de la productividad y la competitividad. El presente estudio, clasificó las competencias blandas con base en el informe realizado por [10], “The Skills Companies Need Most in 2019 – And How to Learn Them” en el cual establecen las cinco habilidades blandas más demandadas por las empresas en el año 2019. Las habilidades blandas que se evaluaron fueron las siguientes: creatividad, persuasión, colaboración, adaptabilidad, manejo del tiempo.

3. Resultados y discusión

El propósito general de la caracterización de las competencias o habilidades blandas del talento humano en los sectores priorizados del área metropolitana de Cúcuta fue lograr identificar la importancia y relevancia actual de estas en el proceso de selección del talento humano, con el fin de fortalecer, entendiéndolas como elemento clave para la diversificación y sofisticación de los productos y servicios de cada uno de los sectores.

En la información recolectada mediante el instrumento utilizado, se analizó individualmente cada una de las variables con el objetivo de evidenciar resultados puntuales en cada aspecto para posteriormente ser discutidos. A continuación, se presentan los resultados del análisis del estudio sobre las variables consideradas para caracterizar las habilidades blandas:

Importancia de las habilidades blandas

Actualmente los sectores productivos que fueron priorizados del área metropolitana de Cúcuta en su mayoría (75%) reconocen la importancia de las habilidades blandas como ventaja competitiva en el actual mercado laboral (Figura 1).

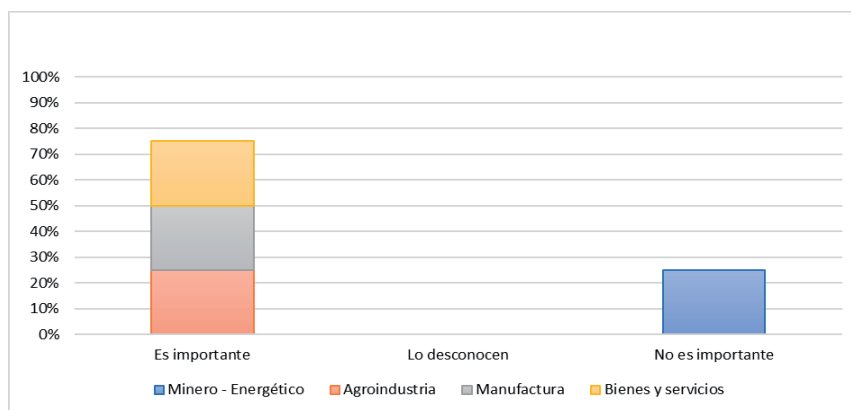


Figura 1. Importancia habilidades blandas

Fuente: Autores.

Esto demuestra que los sectores priorizados son conscientes de los cambios en la cultura organizacional respecto al talento humano. Se evidencia la importancia atribuida a las habilidades como generadoras de aumento de la competitividad en su sector. Sin embargo, es importante destacar, como en el sector minero-energético (Carbón, arcilla) consideran que estas habilidades no son importantes dada la naturaleza de su sector, el cual se enfoca en criterios técnicos de producción. En contraste, el sector de manufactura (Confección, calzado), del cual se esperaría un comportamiento similar, admite reconocer la importancia de las habilidades blandas en la actualidad. Comportamiento que en igual proporción presenta el sector Agroindustria (Arroz, cacao), y Bienes y servicios (Salud, turismo, TIC).

Estos resultados coinciden con el estudio ‘El futuro del trabajo’, realizado por el Foro Económico Mundial, que asegura que la originalidad y el pensamiento crítico son cada vez más determinantes, en la medida en que la tecnología y sus avances están transformando el mercado laboral” [10].

Evaluación de habilidades blandas en procesos de selección de personal

Analizando los resultados de esta variable, observamos como actualmente en los sectores productivos a pesar de que en su mayoría (75%) reconocen la importancia de las habilidades blandas, estos siguen sin ser un factor determinante (25%) o no tener suficiente relevancia (50%) en el momento de la selección del personal. Lo cual genera una controversia con relación a la variable anterior, porque demuestra poca coherencia entre lo que se busca y lo que se hace realmente en la selección del talento humano dentro de cada uno de los sectores priorizados (Figura 2).

Esto presenta un panorama desalentador, ya que genera estancamiento en el nivel productividad y deja los sectores del área metropolitana de Cúcuta en un atraso por baja competitividad, frente a otros sectores productivos del país que si apuestan a incluir las habilidades blandas como requisitos en su talento humano.

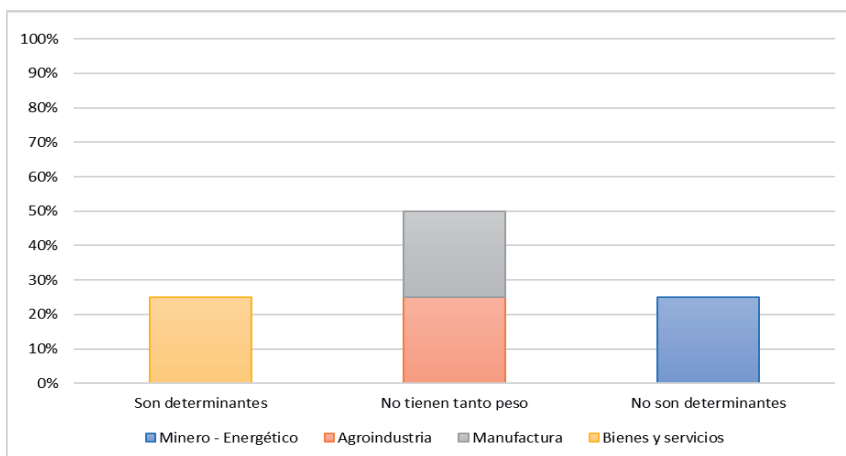


Figura 2. Evaluación de habilidades blandas en procesos de selección de personal.

Fuente: Autores.

Si bien el sector minero-energético sigue mostrando la tendencia de no reconocer la importante ni considerar determinante las habilidades blandas, sorprende el hecho de que sectores como agroindustria y manufactura, las consideren al momento de seleccionar el personal, pero sigan dándole peso a otro tipo de habilidades, por ejemplo, las duras (conocimiento-saber hacer). Es de resaltar el hecho de que, en el sector de bienes y servicios, actualmente se consideren las habilidades blandas como determinantes para la selección del talento humano.

Habilidades blandas que se consideran actualmente

El análisis se realizó desde dos enfoques, el primero respecto a los sectores priorizados determinando qué habilidades blandas valoran en cada sector, y el segundo enfoque respecto a las habilidades blandas determinando la ponderación a nivel general, con el fin de poder identificar el peso de cada una de estas los sectores priorizados (Figura 3).

Analizando detalladamente la información de cada sector, observamos la misma tendencia en el sector minero-energético el cual actualmente no tiene en cuenta ninguna de las habilidades blandas anteriormente descritas. En el sector agroindustrial, actualmente solo tienen en cuenta el manejo del tiempo, siendo esta la única habilidad blanda que evalúan al momento de seleccionar personal. En el sector de manufactura, para seleccionar al personal actualmente se tiene en cuenta la creatividad con un 33%, adaptabilidad 33% y el manejo del tiempo 34%, esto en contraste con el sector de bienes y servicios que valoran cuatro de las cinco habilidades blandas entre las cuales están persuasión, colaboración, adaptabilidad, y manejo del tiempo, todas con un 25% de valoración.

Cabe anotar que la valoración en estos dos últimos sectores se encuentra distribuido de forma uniforme debido principalmente a que no cuentan con un método para valorar estas habilidades blandas, y en el proceso de selección se analizan de manera cualitativa e intuitiva por el reclutador.

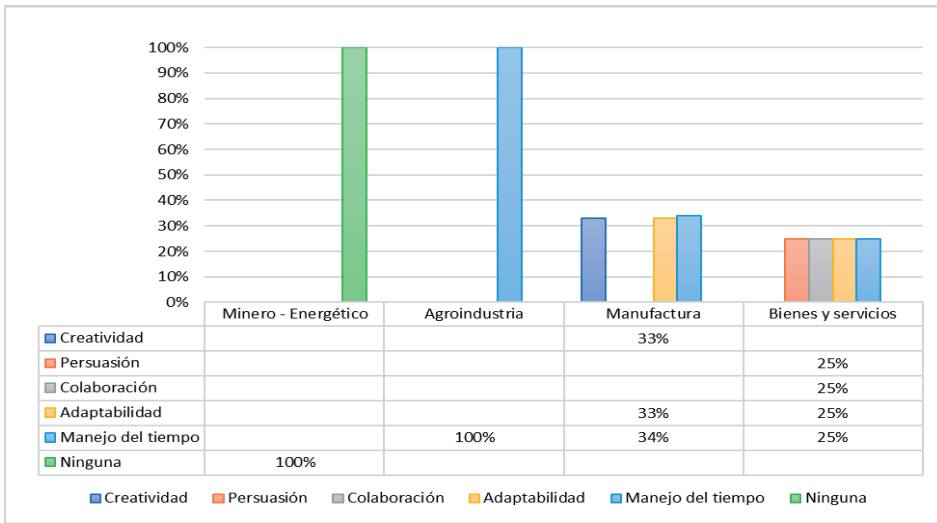


Figura 3. Habilidades blandas que se consideran actualmente para selección de personal – análisis por sector priorizado

Fuente: Autores.

De esta forma podemos decir que, en los sectores priorizados del área metropolitana de Cúcuta, actualmente se le da más importancia a la habilidad blanda de manejo del tiempo, entendiendo esta como una competencia para saber gestionar el tiempo para la realización de las actividades día a día, logrando así ser eficiente y productivo (Figura 4).

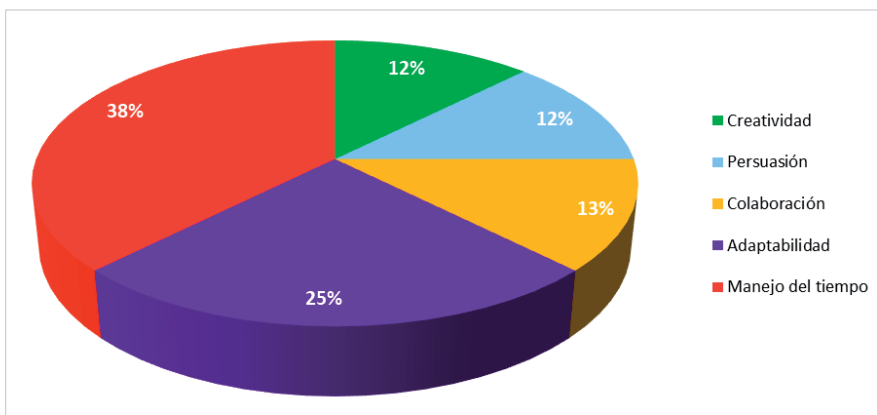


Figura 4. Habilidades blandas que se consideran actualmente para selección de personal - análisis por habilidades blandas.

Fuente: Autores.

Principal dificultad para evaluar las habilidades blandas

Si bien es cierto que la incluir la evaluación de habilidades blandas debe ser parte del proceso de selección de personal, y que, dada su importancia cada vez más empresas han buscado apostar por reclutar profesionales integrales, es verdad que, hoy en día, se siguen presentando algunas dificultades para su evaluación (Figura 5).

A continuación, analizamos cual consideran los sectores priorizados como la principal dificultad.

El estudio nos muestra que el 50% de los sectores priorizados consideran que la principal causa es la difícil medición, de estas habilidades, ya que a diferencia de las habilidades duras (Hard Skills), las habilidades blandas no cuentan con un sistema de evaluación medible cuantitativo; sin embargo, si existen formas en las que se pueden llegar a evaluar estas habilidades. Dado que estas responden principalmente al comportamiento humano (ser), se recomienda que sea un psicólogo laboral quien realice este tipo de evaluación.

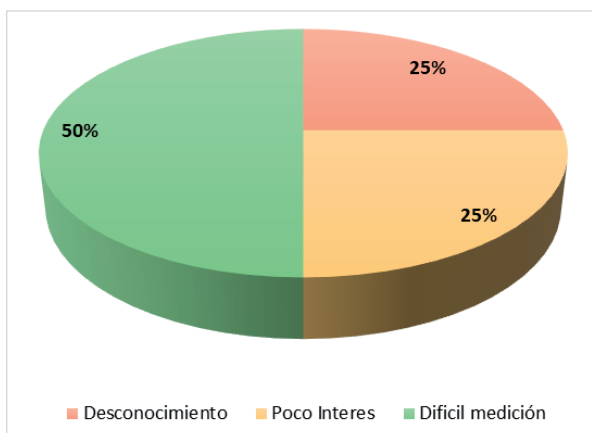


Figura 5. Principal dificultad para evaluar las habilidades blandas.

Fuente: Autores.

A pesar de no ser tan notorias a simple vista, es recomendable que se identifiquen inicialmente que habilidades blandas se requieren y posteriormente asignarles un peso a estas. De esta manera, pueden establecerse perfiles, teniendo claro que habilidades necesitamos, y de esta

manera enfocar las entrevistas de trabajo, y a su vez aplicando diversas herramientas como pruebas psicométricas, test de personalidad, test por competencias, etc. [11].

Habilidades blandas relevantes para mejorar la competitividad

Se vuelven a presentar las habilidades planas definidas como importantes para las empresas en el año 2019 [10], sin embargo, se plantea cual sería el escenario ideal. Cuáles de estas son las que, pueden llevar a una mejorar significativa en la competitividad de cada sector.

De igual forma que con la variable tres, anteriormente descrita, a esta también se le realizó desde dos enfoques, el primero respecto a los sectores priorizados determinando que habilidades blandas que aportarán valor y competitividad en cada sector, y el segundo enfoque respecto a las habilidades blandas con el fin de poder identificar el peso de cada una de estas para la mejora de la competitividad en los sectores priorizados (Figura 6).

El sector minero-energético que actualmente no considera las habilidades blandas en la selección de personal, nos indica que las habilidades blandas planteadas la que definitivamente podría aportarle a mejorar su competitividad es la del manejo del tiempo. Para el sector agroindustria se establecieron como importantes las siguientes habilidades: Adaptabilidad y manejo del tiempo, otorgándole a cada una un valor idéntico de 50% de relevancia.

En el sector manufactura se le dio prioridad a: Creatividad (40%), adaptabilidad y manejo del tiempo (30% cada uno). Seguramente el alto valor de la creatividad responda a la necesidad de innovar y crear nuevos diseños, por ejemplo, en el sector calzado.

Finalmente, en el sector de bienes y servicios es donde se observa más amplitud en cuanto a la consideración de las habilidades blandas. Otorgándole un mayor peso (30%) al manejo del tiempo, muy seguramente esto es debido a que es el sector que más está en contacto directo con el cliente/usuario y esto demanda una atención oportuna.

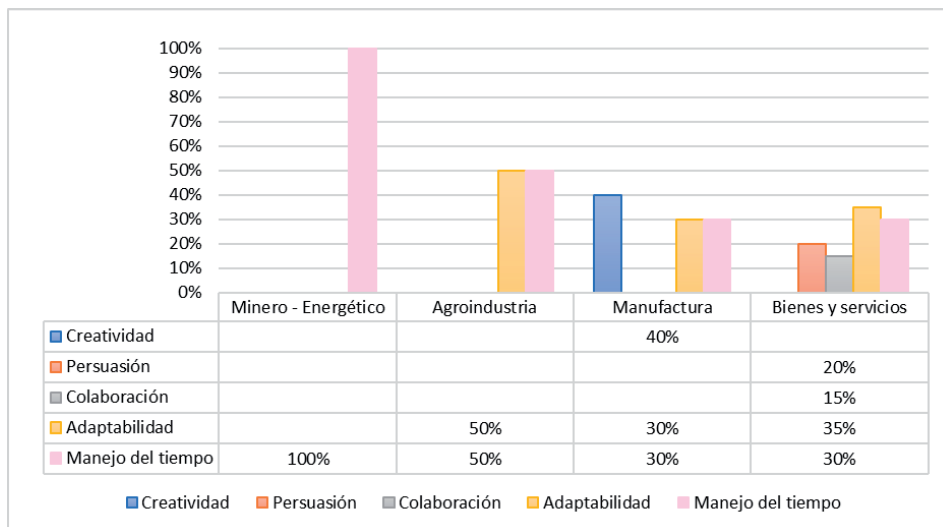


Figura 6. Habilidades blandas relevantes para mejorar la competitividad – análisis por sector priorizado.

Fuente: Autores.

Consecuentemente una vez analizamos desde el enfoque de las habilidades, se observa como los sectores productivos consideran que la habilidad de manejo del tiempo es la más relevante (40%) para mejorar la competitividad. Seguida en segundo lugar con un 30% de la adaptabilidad, habilidad que las empresas consideran fundamental por estar en zona de frontera y si se proyecta poder diversificar y sofisticar los productos y servicios ofrecidos actualmente (Figura 7).

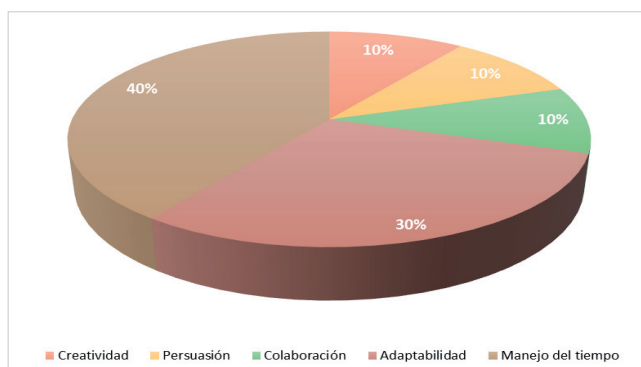


Figura 7. Habilidades blandas relevantes para mejorar la competitividad – análisis por habilidades blandas.

Fuente: Autores.

Caracterización de las habilidades blandas en los sectores priorizados del área metropolitana de Cúcuta

El objetivo final del estudio era poder caracterizar las habilidades blandas en los sectores priorizados en el área metropolitana de Cúcuta. Esto se traduce en poder determinar las características que posee y son presentadas en la Tabla I y II.

Tabla I. Estado actual de las habilidades blandas (Soft Skills) en los sectores priorizados

| Estado actual de las habilidades blandas (Soft Skills) en los sectores priorizados | | | | |
|--|---------------------|---------------|-------------|--------------------|
| | Minero - Energético | Agroindustria | Manufactura | Bienes y servicios |
| Creatividad | | | 33 | |
| Persuasión | | | | 25 |
| Colaboración | | | | 25 |
| Adaptabilidad | | | 33 | 25 |
| Manejo del tiempo | | 100 | 34 | 25 |
| Ninguna | 100 | | | |
| Total | 100 | 100 | 100 | 100 |

Fuente: Autores.

Tabla II. Estado proyectado de las habilidades blandas (Soft Skills) en los sectores priorizados

| Estado actual de las habilidades blandas (Soft Skills) en los sectores priorizados | | | | |
|--|---------------------|---------------|-------------|--------------------|
| | Minero - Energético | Agroindustria | Manufactura | Bienes y servicios |
| Creatividad | | | 40% | |
| Persuasión | | | | 20 |
| Colaboración | | | | 15 |
| Adaptabilidad | | 50 | 30 | 35 |
| Manejo del tiempo | 100 | 50 | 30 | 30 |
| Total | 100 | 100 | 100 | 100 |

Fuente: Autores.

De la misma manera se presenta las características de la relevancia de cada una de las habilidades blandas. De las cinco habilidades blandas estudiadas, tanto el manejo del tiempo y la adaptabilidad son las mejor valoradas por los sectores productivos priorizados en el área metropolitana de Cúcuta (Tabla III).

Tabla III. Relevancia actual y relevancia proyectada de cada una de las habilidades blandas evaluadas en los sectores priorizados.

| Soft Skills | Relevancia Actual | Relevancia Proyectada |
|--------------------------|-------------------|-----------------------|
| Creatividad | 13% | 10% |
| Persuasión | 13% | 10% |
| Colaboración | 13% | 10% |
| Adaptabilidad | 25% | 30% |
| Manejo del tiempo | 38% | 40% |
| Total | 100% | 100% |

Fuente: Autores.

Conclusiones

Actualmente los sectores productivos del área metropolitana de Cúcuta en su mayoría reconocen las habilidades blandas como elemento diferenciador en las competencias del talento humano. Sin embargo, pese a conocer sobre la importancia de estas, no se han desarrollado en los sectores unas directrices que permitan establecer unos lineamientos a tener en cuenta en los colaboradores de cada uno de estos sectores. Es necesario que, desde las agremiaciones (Induarcilla, Acicam, Fedearroz, etc.), se establezcan estas directrices para que cada una de las empresas que componen los sectores productivos implementen procesos de selección de personal y reclutamiento personalizados e innovadores acordes con las necesidades del actual mercado laboral.

Es necesario que se adopten medidas y un concepto nuevo al momento de seleccionar el personal, se han visto buenos resultados en el reclutamiento por competencias. Ya que evalúa integralmente las capacidades y

competencias del talento humano, más allá de su formación formal. Otro método que actualmente se usa para “cazar talentos” es el headhunting, es importante permitir la implementación de este tipo de metodologías en los procesos de selección de talento humano de los sectores productivos.

Así mismo es necesario que los colaboradores actuales, que ya se encuentran integrando estos sectores, desarrollen este tipo de competencias y habilidades blandas; implementando talleres de desarrollo personal, inteligencia emocional, liderazgo, charlas de coaching empresarial, entre otros.

Cúcuta y su área metropolitana por ser zona de frontera con Venezuela, históricamente ha dependido en gran medida de la economía del vecino país, y del comercio. En reiteradas ocasiones desde la administración municipal, departamental y nacional se han propuesto medidas para fomentar el desarrollo de la ciudad, sin embargo, estas son solo medidas temporales que no atacan el verdadero problema, no se toman medidas de fondo. Estos son, alto índice de desempleo, según el DANE [12], la tasa de desempleo de Cúcuta y su área metropolitana en el periodo febrero – abril 2019 fue del 15.9%, así mismo actualmente es la ciudad con la tasa más alta de informalidad del país 69.2% [13], a esto sumado la masiva migración del país vecino de Venezuela, han llevado a que la situación de la ciudad y su área metropolitana se agrave a un ritmo acelerado. Es por esto por lo que se debe apostar por diversificar y sofisticar los actuales productos y servicios de los sectores productivos que se han priorizado. Con el fin de aumentar la productividad y competitividad del área metropolitana y poder establecer una economía sólida e independiente, lo cual a su vez generará mayor empleabilidad; empleos directos e indirectos.

Referencias

[1]. Cámara de Comercio de Cúcuta. Emprendedores fortalecen habilidades blandas, 2018. [En línea]. Disponible en: <http://www.cccucuta.org.co/noticias-7-m/1505- emprendedores-fortalecen-habilidades-blandas.htm>

[2] Gobernación de Norte de Santander. Plan de Desarrollo para Norte de Santander 2016- 2019 “Un Norte Productivo Para Todos”, 2016. [En línea].

Disponible en: <http://www.sednortedesantander.gov.co/sitio/images/documentos/informesdelsector/PDD%20NDS%202016-2019.pdf>

[3] C. Bates, y D. Morgan, “Literacy Leadership: The Importance of Soft Skills”, *The Reading teacher*, vol 72, no 3: pp., 412-415, 2018.

[4] A. Mulcahy, S. King, L. Nordstrum, E. Newton, y K. Batchelder, “The relationship between grit, self-control, and early grade reading: a trial measuring soft skills in rural Tanzania”. *Educational Psychology*, vol 38, no 8, pp.997-1009, 2018. DOI: 10.1080/01443410.2018.1475628

[5] A. Adhvaryu, M. Kala, y A. Nyshadham, “The skills to pay the bills: returns to on-the-job soft skills training” National Bureau Of Economic Research. Working Paper 2018.

[6] S. Andreas, “Effects of the decline in social capital on college graduates’ soft skills”. *Industry and Higher Education*, vol 32, no 1, pp. 47–56, 2018. <https://doi.org/10.1177/0950422217749277>

[7] B. A. Ritter, E. E. Small, J. W. Mortimer, y J. L. Dol. “Designing Management Curriculum for Workplace Readiness: Developing Students’ Soft Skills”. *Journal of Management Education*, vol 42, no 1, pp. 80–103, 2018. <https://doi.org/10.1177/1052562917703679>

[8] S. N. Hernández, y K. Y. Sánchez, “Innovación y competitividad: micro y pequeñas empresas del sector agroindustrial en Cúcuta”. *Revista de Investigación Desarrollo e Innovación*, vol 8, no 1, pp. 23-33, 2017. doi: 10.19053/20278306.v8.n1.2017.7368 23

[9] Skillsoft. *Introduces New Personal Productivity Improvement Series to Help Professionals*, 2019. [En línea]. Disponible en: <https://www.skillsoft.com/blog/2012/06/skillsoft-introduces-new-personal-productivity-improvement-series-to-help-professionals-get-in-the-z/>

[10] El Espectador. “Estas son las habilidades más solicitadas por las empresas”, 2019. [En línea]. Disponible en: <https://www.elespectador.com/>

economia/estas-son-las-habilidades-mas-solicitadas-por-las-empresas-segun-linkedin-articulo-834743

[11] J. Solís, Reclutamiento: ¿Qué habilidades blandas y duras buscar en tu candidato?, 2014.

[12] DANE (2019). Gran encuesta integrada de hogares (GEIH) Mercado laboral. [En línea]. Disponible en: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo>

[13] La Opinión. (2019). Cúcuta sigue en el primer lugar de informalidad laboral con 69,2%. [En línea]. Disponible en: <https://www.laopinion.com.co/economia/cucuta-sigue-en-el-primer-lugar-de-informalidad-laboral-con-69-173174>