

# HABILIDADES BLANDAS PARA EL PROFESIONAL DEL SIGLO XXI (SOFT SKILLS)



Lilian Karina De Arco Paternina  
Paula Valentina Santana Galindo  
Yulieth Vanessa Gómez



# HABILIDADES BLANDAS PARA EL PROFESIONAL DEL SIGLO XXI (SOFT SKILLS)

Lilian Karina De Arco Paternina  
Paula Valentina Santana Galindo  
Yulieth Vanessa Gómez

Corporación Universitaria Minuto De Dios – Uniminuto  
2022





**Presidente del Consejo de Fundadores**

P. Diego Jaramillo Cuartas, cjm

**Rector General Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO**

P. Harold Castilla Devoz, cjm

**Vicerrectora General Académica**

Stéphanie Lavaux

**Director de investigación – PCIS**

Tomás Durán Becerra

**Subdirectora Centro Editorial**

Rocío del Pilar Montoya Chacón

**Rector Bogotá Presencial**

Jefferson Enrique Arias Gómez

**Vicerrector Académico Bogotá presencial**

Nelson Iván Bedoya Gallego

**Director de Investigación Bogotá presencial**

Benjamín Barón Velandia

**Coordinador de Publicaciones Bogotá presencial**

Jonathan Alexander Mora Pinilla

**Decano Facultad de Ciencias Empresariales**

Jorge Hernán Cifuentes Valenzuela

## HABILIDADES BLANDAS PARA EL PROFESIONAL DEL SIGLO XXI (SOFT SKILLS)

### **Autora**

Lilian Karina De Arco Paternina, Paula Valentina Santana Galindo, Yulieth Vanessa Gómez

### **Asistente editorial**

Leonardo Alfonso Bernal Prieto

### **Corrección de estilo**

Gloria Patricia Forero Rodríguez

### **Diseño y diagramación**

Leidy Johanna Rodríguez Vergara

Primera versión digital 2022

**e-ISBN:** 978-958-763-586-7

**DOI:** <https://doi.org/10.26620/uniminuto/978-958-763-586-7>

**Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO**

Calle 81 B # 72 B-70

Bogotá D. C. - Colombia

2022

Esta publicación es el resultado de la investigación *Expectativas y percepciones (competencias) del practicante de Contaduría Pública frente a las exigencias organizacionales*, con PF20-006 inanciado por la Convocatoria de proyectos de Facultad UNIMINUTO-SP.

Arco Paternina, Lilian Karina De

Cartilla habilidades blandas para el profesional del siglo xxi (Soft skills) / Lilian Karina De Arco Paternina, Paula Valentina Santana Galindo y Yulieth Vanessa Gómez. Bogotá: Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO, 2022.

ISBN: 978-958-763-586-7

50p.: il, tabl.

1.Liderazgo 2.Inteligencia emocional 3.Meracdo laboral 4.Aptitud de mando 5. Habilidades blandas i.Santana Galindo, Paula Valentina ii.Gómez, Yulieth Vanessa.

CDD: 658.4092 A72c BRGH Registro Catálogo Uniminuto No. 104496

Archivo descargable en MARC a través del link:

<https://tinyurl.com/bib104496>

® Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO. Todos los capítulos publicados en *Habilidades blandas para el profesional del siglo XXI. (SOFT SKILLS)* fueron seleccionados de acuerdo con los criterios de calidad editorial establecidos en la Institución. El libro está protegido por el Registro de propiedad intelectual. Se autoriza su reproducción total o parcial en cualquier medio, incluido electrónico, con la condición de ser citada clara y completamente la fuente, siempre y cuando las copias no sean usadas para fines comerciales, tal como se precisa en la Licencia Creative Commons Atribución – No comercial – Sin Derivar que acoge UNIMINUTO.



# TABLA DE CONTENIDO

AUTORAS	5
PRESENTACIÓN	7
INTRODUCCIÓN	9
OBJETIVOS	12
DEFINICIÓN	13
CAPÍTULO 1. TRABAJO EN EQUIPO	16
CAPÍTULO 2. COMUNICACIÓN ASERTIVA Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	20
CAPÍTULO 3. PENSAMIENTO CRÍTICO Y CREATIVIDAD	25
CAPÍTULO 4. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	29
CAPÍTULO 5. INTELIGENCIA EMOCIONAL	32
ZONA DE ESPARCIMIENTO	36
CONCLUSIONES	40
GLOSARIO	42
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	44



## LILIAN KARINA DE ARCO PATERNINA

Ingeniera Industrial, Especialista en Gerencia Financiera, Magíster en Administración con énfasis en Dirección de Proyectos, doctora en Psicología Empresarial de UNADE con amplia experiencia en docencia universitaria e investigación. Trayectoria de investigación en Habilidades blandas. Líder del semillero Habla-O (Habilidades blandas en las organizaciones). Docente tiempo completo del programa Contaduría Pública, rectoría Bogotá presencial. Corporación Universitaria Minuto de Dios-UNIMINUTO. ✉ [lilian.dearco@uniminuto.edu](mailto:lilian.dearco@uniminuto.edu).

## PAULA VALENTINA SANTANA GALINDO

Estudiante de quinto semestre del programa Tecnología en Gestión de Mercadeo (rectoría Bogotá presencial), miembro del semillero Habla-O 2021-2, con experiencia en el ámbito de marketing digital y E-commerce. Corporación Universitaria Minuto de Dios-UNIMINUTO. ✉ [paula.santana@uniminuto.edu.co](mailto:paula.santana@uniminuto.edu.co).

## YULIETH VANESSA GÓMEZ GORDILLO

Estudiante de noveno semestre del programa de Contaduría Pública (rectoría Bogotá presencial), miembro del Semillero Habla-O 2021-2, con experiencia en el sector financiero. Adicional con habilidades laborales en el sector de mercadeo. Corporación Universitaria Minuto de Dios-UNIMINUTO. ✉ [ygomezgordi@uniminuto.edu.co](mailto:ygomezgordi@uniminuto.edu.co).



# PRESENTACIÓN

Los profesionales del siglo XXI deben estar preparados para enfrentar los desafíos y retos que el mundo globalizado actual requiere. Esto implica no solo prepararse en la parte disciplinar sino también contar con otras habilidades o capacidades que lo hacen ser competente en las diferentes organizaciones. Estas capacidades son denominadas “habilidades blandas”, las cuales son definidas como “aquellas capacidades particulares que podrían mejorar el desempeño laboral, facilitar la movilidad interna, catapultar la carrera profesional y predecir el éxito laboral” (Vera-Millalén, 2016, p. 56). El Banco Mundial en su Informe sobre el Desarrollo Mundial (2019), “en el ambiente laboral, es fundamental que las personas sean capaces de trabajar en equipo, resaltar las ventajas individuales y de adaptarse a los cambios. Esa interacción rutinaria es el núcleo de la ventaja humana sobre las máquinas” (Revista Semana, 2019, enero, 25).

Comprendiendo la importancia de estas habilidades en la formación del estudiante se presenta esta cartilla como producto de la investigación titulada: “Expectativas y percepciones (competencias) del practicante de Contaduría Pública frente a las exigencias organizacionales” financiada por la Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO, Bogotá sede presencial.

Los objetivos que se persigue con esta cartilla son:

- Identificar cuáles son las habilidades blandas que debe tener un profesional para desempeñarse en las organizaciones del siglo XXI.
- Distinguir la importancia que tiene el pensamiento crítico en los diferentes campos.
- Comprender la importancia de tener un buen relacionamiento con las personas dentro del lugar de trabajo.

Las habilidades blandas que se identificaron cómo relevantes, y que se trabajan en la presente cartilla son:

- 1 Trabajo en equipo.
- 2 Comunicación asertiva y resolución de problemas.
- 3 Pensamiento crítico y creatividad.
- 4 Resolución de conflictos.
- 5 Inteligencia emocional.



# INTRODUCCIÓN

**D**urante la segunda mitad del siglo XX, surge la necesidad en el mercado laboral que los trabajadores de todos los niveles sean competentes en las habilidades socioemocionales o blandas debido al “aplanamiento de la jerarquía organizacional” (Brungardt, 2011).

La importancia de las habilidades blandas para las empresas radica en que se ha comprobado que las mismas promueven la interacción y crean un entorno de trabajo agradable. En este sentido, la educación superior debe ponerse a la vanguardia y modificar los planes de estudio reconsiderando la enseñanza de “las habilidades blandas las cuales son importantes y pertinentes” (De Arco-Paternina, 2020, p. 88).

Aunado a lo anterior, los académicos han descubierto que los empleadores no solo buscaban trabajadores que pudieran utilizar habilidades sociales en sus funciones, sino que también se demostró que pagaban salarios más altos por tener las habilidades blandas (Bacolod et al., 2005).

Las habilidades blandas y duras se complementan y forman un mix que facilita la formación integral del estudiante universitario, es decir, de una parte, adquiere la formación técnica, y de otra las habilidades socioemocionales que le facilitan un buen desempeño e integral.

La presente Cartilla es el resultado de un gran trabajo realizado por estudiantes del Semillero Habla-O (Habilidades Blandas en las Organizaciones) junto con la docente Lilian De Arco, quienes reconocieron y aprendieron la importancia de las habilidades blandas en su desarrollo profesional, y cómo estas deben incluirse dentro de su formación.

La cartilla titulada *Cartilla Habilidades Blandas: Soft Skills*, recordando a su vez, la importancia del manejo de una segunda lengua, que de hecho en toda la cartilla se trabajan varias definiciones en inglés. Sumado a lo anterior, encontrarán una serie de actividades de fortalecimiento que permitirán apropiarse y afianzar lo aprendido.

Inicialmente, esta cartilla tiene como población objetivo, los estudiantes de los diferentes programas académicos de UNIMINUTO - Rectoría Bogotá presencial, y tiene como finalidad servir de apoyo a aquellos espacios académicos relacionados con el desarrollo, apropiación y consolidación de habilidades blandas. De igual forma, puede ser muy útil para cualquier profesional que requiera conocer y afianzar las habilidades blandas planteadas en el mismo.



La presente cartilla está dividida en capítulos con las habilidades más relevantes para el profesional del siglo XXI. En el primer capítulo, se desarrolló la “**Habilidad trabajo en equipo**”. Esta habilidad blanda es una de las más importantes en el ambiente organizacional teniendo en cuenta los cambios en la estructura y procesos empresariales; de igual forma, que las tareas y funciones cada día tienen un nivel de dificultad mayor, por lo que desarrollarlas de forma individual es una tarea prácticamente imposible. Principalmente, esta habilidad busca la interacción e integración de los miembros de un equipo de trabajo con la finalidad de conseguir los objetivos planteados. Este capítulo (al igual que todos) contienen varias actividades de fortalecimiento que permitirán identificar y desarrollar lo aprendido.

En el segundo capítulo, se trabajó la “**Comunicación asertiva y resolución de problemas**”, estas habilidades están relacionadas con la importancia de adquirir unas destrezas que permitan mantener una comunicación adecuada en la que no se ofende al interlocutor, y se logren los objetivos grupales manteniendo el relacionamiento con el entorno. De igual forma, que se pueda obtener la

solución de los problemas que surjan, pero no de forma individual sino grupal.

En el tercer capítulo, se reflexionó sobre el **“Pensamiento crítico y creatividad”**. Estas habilidades desarrollan la capacidad en el individuo de resolver inconvenientes, a través de ejercicios de neurotransmisión eficaces que realiza el cerebro humano para lograr el equilibrio perfecto entre la creatividad y el pensamiento lógico-crítico, esto permite que el cerebro desarrolle estrategias para potenciar estas habilidades. De igual forma, en este capítulo se abordaron las condiciones y tipos de creatividad. Al finalizar el capítulo se desarrollaron actividades de fortalecimiento de la habilidad.

En el cuarto capítulo, se desarrolló la habilidad de **“Resolución de conflictos”**, resaltando que normalmente un conflicto es una manera de conducta competitiva entre personas o grupos quienes compiten por objetivos o recursos limitados que son incompatibles. Existen varias formas de lograr la resolución de conflictos en el lugar de trabajo, y estas están relacionadas con varias de las estrategias que se describen en este capítulo.

Al finalizar el mismo, el lector encontrará las actividades de fortalecimiento.

Por último, el quinto capítulo se abordó la **“Inteligencia emocional”**, tema que ha sido estudiado ampliamente por Daniel Goleman y otros autores. Estos definen la inteligencia emocional como la capacidad que tienen los seres humanos de racionalizar sus emociones. En este capítulo, adicional a la definición de esta habilidad blanda, se trabajaron las características, etapas, dimensiones y componentes de la inteligencia emocional.

Al finalizar el lector estará en la capacidad de reconocer cada una de las habilidades blandas descritas; así como, las características e importancia de cada una de ellas en el entorno laboral. De igual forma, podrá consolidar y adquirir las competencias para desarrollar cada una de ellas.

Esperamos que puedan leer y compartir la presente cartilla, y sea de gran utilidad para conocer, identificar y afianzar cada una de las habilidades blandas planteadas aquí, y que son consideradas las más relevantes para el profesional del siglo XXI.



# OBJETIVOS

## GENERAL

Conocer las características de las habilidades blandas que el profesional del siglo XXI debe poseer para tener un buen desempeño dentro de las organizaciones.

## ESPECÍFICOS

- Identificar cuáles son las habilidades blandas que debe tener un profesional para desempeñarse en las organizaciones del siglo XXI.
- Distinguir la importancia que tiene el pensamiento crítico en los diferentes campos.
- Comprender la importancia de tener un buen relacionamiento con las personas dentro del lugar de trabajo.



# DEFINICIÓN

## ¿CÓMO SE DEFINEN?

Las habilidades blandas son definidas por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un conjunto de habilidades socioemocionales de vital importancia para interactuar con los demás, capaz de hacer frente a las necesidades diarias y situaciones desafiantes, lo cual le permite “(...) a las personas tomar decisiones, resolver problemas, pensar de manera crítica y creativa, comunicarse de manera efectiva” (p. 4), reconocer las emociones de los demás y estar preparados para manejar relaciones estables con los demás (Guerra-Báez, 2019).

## ¿SABÍAS QUÉ?

Las habilidades blandas reciben otros nombres como: habilidades socioemocionales, habilidades socio conductuales y habilidades relacionales.

## ¿CÓMO SE MIDEN?

La medición de las *Soft Skills*, se realiza a través de herramientas y tecnologías como entrevistas o *assessment center* (centros de evaluación). Estas tecnologías permiten el suministro de información “para complementar” (p. 139) la evaluación de las personas, con el objetivo de tecnificar el proceso de recursos humanos y viabilizar la gestión. Esto permite construir una base para iniciar retroalimentación a candidatos y colaboradores que sea segura y efectiva. (Guerra-Báez, 2019)

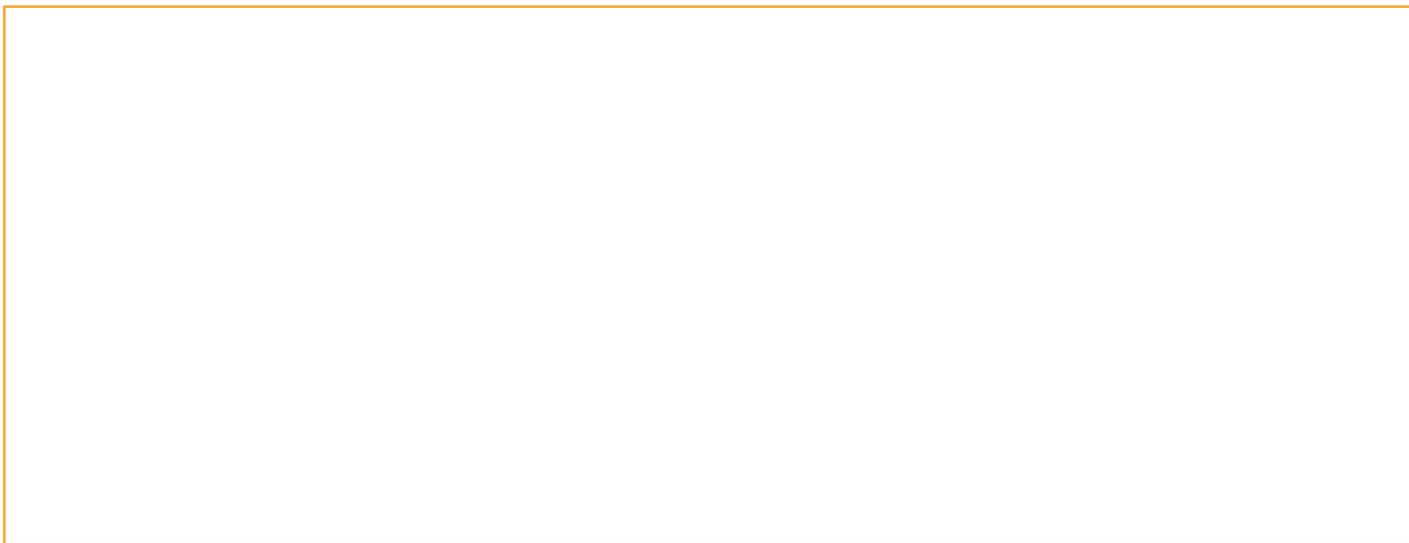
## ¿DÓNDE SE ALOJAN?

Como bien se conoce, el cerebro está conformado por dos hemisferios, los cuales se pueden entrenar para que se unan espontáneamente cuando sea necesario. Por un lado, el hemisferio derecho se relaciona con las sensaciones, la comunicación, las emociones, lo blando, y por el otro, el izquierdo se relaciona con lo mental, los cálculos, y lo racional.

## ACTIVIDAD DE FORTALECIMIENTO

*¿Qué tanto conoce sobre las habilidades blandas?*

A través de un dibujo, plasme cómo crees que se ven las habilidades blandas.



**¡AHORA VEAMOS QUÉ TAN ACERTADAS FUERON LAS RESPUESTAS!**



# CAPÍTULO 1

## TRABAJO EN EQUIPO

**E**n este capítulo se desarrolló la definición e importancia del trabajo en equipo para el profesional del siglo XXI; de igual forma, cómo esta habilidad blanda impacta en las organizaciones. Por otra parte, la pregunta central radica en cuáles son las ventajas de adquirir y afianzar esta habilidad blanda para obtener un buen desempeño en las organizaciones.

Al finalizar el capítulo, se crearon dos actividades prácticas que le permitirán al lector poner en práctica lo aprendido en este capítulo.

### 1.1. DEFINICIÓN

Según Vera-Millalén (2016) esta habilidad se define como “(...) la capacidad para interactuar y trabajar efectivamente con otros” (p. 59).

Por su parte, Ortega-Santos et al. (2016), manifiesta que la habilidad de trabajo en equipo desglosa “(...) la disposición personal y la colaboración con otros en la realización de actividades para lograr objetivos comunes, intercambiando informaciones, asumiendo responsabilidades, resolviendo dificultades que se presentan” favoreciendo la mejora y desarrollo continuo” (p. 4).

Se puede definir el trabajo en equipo como la capacidad de analizar, comprender las situaciones cotidianas, por medio de la comunicación efectiva y resolución de problemas en grupo. Siendo la característica más importante para el buen funcionamiento de una organización.

De otro lado, Chiavenato, I. (2019) menciona, que en un equipo de trabajo, los participantes son “(...) responsables del logro de resultados y metas, deciden entre sí la distribución de tareas, capacitan a los demás y son responsables de la calidad del trabajo grupal y de la mejora continua, esto permitirá lograr un desempeño excelente del equipo” (p. 185).

Por último, es indispensable para llevar un buen trabajo en equipo que los integrantes del grupo conozcan las

metas, los métodos y procesos de toma de decisiones que tiene la organización, puesto que conocer profundamente, y estar al tanto de la cultura organizacional permite que maneje información y poderla integrar con herramientas que le permiten dictaminar y garantizar su punto de vista y aporte al grupo (Ámbito Financiero, 2020, noviembre 7).

## 1.2. VENTAJAS

Algunas de las ventajas a destacar del trabajo en equipo son:

- Fortalecer la confianza entre los miembros del equipo.
- Potenciar el sentido de pertenencia por la labor.
- Las opiniones de los participantes son importantes.
- Fomentar sentimientos de responsabilidad y compromiso.
- Estimular la creatividad y la innovación.
- Los proyectos culminan en menor tiempo.

### 1.3. ACTIVIDAD DE FORTALECIMIENTO

**Objetivo:** trabajar como equipo en la construcción de soluciones a problemáticas laborales.

- Se planteará un debate de cinco o más personas sobre algún aspecto a mejorar en la empresa.
- Una vez acordado el tema, cada miembro escribirá, por lo menos, dos ideas en una hoja de papel para su solución (para este paso, se dispondrán de cinco minutos).
- Luego se rotarán la hoja con el compañero que se encuentra a su lado derecho, creando un círculo de intercambio de ideas.
- Al finalizar la ronda, cada uno contará con varias ideas que compartirá a todo el equipo para llegar a la solución de la problemática planteada.

### 1.4. SOPA DE LETRAS

Busque las siguientes expresiones en la sopa de letras:

- 1 Cultura organizacional
- 2 Objetivos comunes
- 3 Responsabilidad
- 4 Empatía
- 5 Confianza
- 6 Decisiones
- 7 Dificultades
- 8 Creatividad
- 9 Metas

C	D	O	Q	L	Ñ	E	S	W	P	Y	O	H
U	A	B	P	Z	M	G	O	L	I	A	X	Q
L	D	J	L	P	A	T	X	V	Z	V	S	E
T	I	E	A	C	O	C	A	N	W	O	R	D
U	L	T	G	O	N	X	A	W	Q	R	G	F
R	I	I	T	N	Z	I	R	E	G	L	A	W
A	B	V	U	C	F	R	D	O	R	I	A	Q
O	A	O	N	N	Q	F	E	Z	I	D	A	E
R	S	S	O	S	Ñ	O	C	U	E	Z	Q	Ñ
G	N	C	R	E	A	T	I	V	I	D	A	D
A	O	O	I	D	T	G	S	I	G	X	Ñ	L
N	P	M	W	A	O	Z	I	G	U	Q	O	L
I	S	U	C	T	A	Y	O	L	A	M	B	Z
Z	E	N	E	L	Z	E	N	E	X	Z	I	M
A	R	E	S	U	U	B	E	S	S	O	U	K
C	I	S	A	C	L	Z	S	I	B	A	W	E
I	N	E	V	I	E	N	H	A	S	T	O	P
O	M	G	G	F	J	X	Z	W	T	S	C	D
N	W	Q	U	I	O	B	M	Z		E	T	A
A	T	R	I	D	Ñ	Z	W	G	A	R	M	I
L	A	G	W	Y	N	D	F	O	Z	P	Ñ	Z



## CAPÍTULO 2

# COMUNICACIÓN ASERTIVA Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

**E**l capítulo es una reflexión sobre el concepto de dos habilidades blandas que van interrelacionadas por la pertinencia que tiene la una en la otra; así como la relevancia de estas en la formación del profesional del siglo XXI. Por otro lado, se desarrolló la importancia de ambas tanto para el individuo como para la organización.

Al finalizar este capítulo, el lector se encontrará una actividad de fortalecimiento que le permitirá colocar en práctica lo aprendido en este capítulo.

## 2.1. COMUNICACIÓN ASERTIVA

### 2.1.1. Definición

La asertividad, se puede definir como un conjunto de habilidades para mantener una comunicación adecuada en la que no se ofende al interlocutor y en la que en la mayoría de las veces se consiguen los objetivos a nivel grupal, la cual

busca mantener o lograr el éxito en el relacionamiento con el entorno (Arroyo-Tovar, 2017).

De otra parte, Lesmes-Silva, et al. (2019) manifiestan que la asertividad es considerada “(...) como la habilidad y aptitud comunicativa, en función a la capacidad se puede resolver situaciones y conflictos de una forma acertada, manifestar sentimientos, pensamientos y emociones sin perturbar o atropellar los derechos del otro, teniendo en cuenta que la misma sitúa en una actitud de escucha para así ser escuchado” (p. 149).

Habitualmente, un proceso de comunicación comprende la interacción de mínimo dos personas en donde debe haber un mensaje, un comunicador y un oyente. Esto último, se considera como “(...) la capacidad humana de expresión verbal y pre verbal, en función a los contextos de una manera integral y en las diferentes situaciones en cuyo caso este presente el proceso” (p. 149).

Goleman, D. (2004) indica que las personas que son asertivas “(...) se desenvuelven en un contexto amplio de conocidos y son poseedores de habilidades para lograr obtener intereses afines con individuos de toda clase social” (p. 305).

Por su parte, Láchira-Estrada et al. (2020) mencionan que las personas con una buena comunicación asertiva son “(...) socialmente activos y pueden inmiscuirse en todo campo social comunicativo con facilidad y agilidad, siendo eficientes en la gestión de relaciones sociales” (p. 75).

### 2.1.2. Factores

Existen varios factores que pueden llegar afectar una buena comunicación:

- 1 El temor hacer juzgado.
- 2 Pensar que no aporta lo que se va a decir.
- 3 Distracciones físicas (ruidos extraños, movimientos corporales innecesarios).
- 4 No prestar la suficiente atención a lo que el interlocutor está comunicando.
- 5 Asumir posiciones sin verbalizar y socializar las situaciones.
- 6 Exponer un lenguaje generalizado (todos, siempre, nunca).

### 2.1.3. Pautas

Algunas de las pautas para tener una comunicación eficiente, son:

- **CREDIBILIDAD:** es estar bien informado sobre situaciones de actualidad, y poner en contexto la realidad con lo que se está informando.
- **CLARIDAD:** es utilizar un lenguaje sencillo, claro y preciso para exponer las ideas.

Adicional a lo anterior, hace parte de la comunicación el saber cómo hacer las preguntas en el momento oportuno para no generar especulaciones ni tampoco malos entendidos, para esto se debe tener en cuenta varios elementos a la hora de preguntar:

- ¿Qué se debe preguntar?
- ¿Cómo se debe preguntar?

Y finalmente, para concluir con lo anterior cerrar con una conversación efectiva.

### 2.1.4. Actividad de Fortalecimiento

Intente leer el siguiente texto hasta el final sin detenerse a verificar si hay algo diferente o poco común.

*“En difreetnes invesigtacinoes los cinefiticos inlgeses descbureiron, que es de pcoa impotrancia en que odern etsan las lertas en las palbaras, lo mas improtnate, es que la prirmea y ulimta lerta tieenn que esatr en su luagr. Lo del meido no es imoprtnate, aun asi pudees leer. Poruque nosrotos lemeos las pablaras enetras y no lerta por lerta”.*

Ahora responda las siguientes preguntas:

- ¿Comprendió la lectura?
- ¿Qué dificultades presentó?
- ¿Cuál fue su experiencia leyendo el texto?

## 2.2. RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

### 2.2.1. Definición

La resolución de problemas es una habilidad que se caracteriza por “(...) crear en las personas una orientación

a la acción que se vuelve crítica en las situaciones cambiantes” (Marra-Jonassen, P., & Luft, 2014, p. 26). Cuando un profesional sabe identificar y definir bien un problema, realizando un buen proceso de análisis con criterios de decisión acordes con los objetivos de la empresa “(...) se genera una dinámica que ningún algoritmo puede reemplazar” (p. 27).

Por otro lado, es importante reconocer la definición de problema que no es más que una diferencia entre “(...) las exigencias y la disponibilidad de respuesta” (p. 2). En este espacio el individuo reconoce la situación; sin embargo, la forma de salir de esta diferencia no se hace visible o no está disponible. Por su parte, García-Grau et al. (2014), manifiestan que la resolución de problemas es “(...) un proceso cognitivo-afectivo-conductual mediante el cual una persona intenta identificar o descubrir una solución o respuesta de afrontamiento eficaz para un problema particular” (p. 2). Una característica propia de la resolución de problemas es la creatividad y la forma eficiente de llegar a una solución.

Según Díaz-Lozada et al. (2020), se puede considerar la resolución de problemas como un proceso en el cual el individuo adquiere nuevos conocimientos, tomando parte activa en un contexto determinado, utilizando una gama de herramientas para llevar a cabo sus actividades (p. 195).

## 2.2.2. El aprendizaje basado en problemas (ABP)

### 2.2.2.1. ¿Qué es?

Es “(...) un tipo de metodología activa, de enseñanza, centrada en el estudiante, que se caracteriza por producir el aprendizaje del estudiante en el contexto de la solución de un problema auténtico” (Marra-Jonassen, P., & Luft, 2014, p. 221).

### 2.2.2.2. Fases

- Preparación de la situación del ABP.
- Establecimiento de la situación del ABP entre los estudiantes.
- Proceso de resolución de problemas (Díaz-Barriga et al., 2019).

## 2.3. ACTIVIDAD DE FORTALECIMIENTO

A continuación, escriba que habilidades blandas pueden tener en común una persona adulta y un niño.



## CAPÍTULO 3

# PENSAMIENTO CRÍTICO Y CREATIVIDAD

**E**n este capítulo se describe la importancia de estas dos habilidades blandas: el pensamiento crítico y la creatividad, las cuales están asociadas entre sí debido a que sin la una sería imposible el desarrollo de la otra. De igual forma se detalla la importancia de estas en el profesional y las empresas del siglo XXI.

Al final del capítulo, el lector encontrará una actividad práctica en donde podrá desarrollar lo aprendido en este capítulo.

### 3.1. DEFINICIÓN

En algunos momentos de la vida se presentan inconvenientes y problemas que requieren ser solucionados, y para que esto se lleve a cabo, el cerebro humano debe realizar ejercicios de neurotransmisión eficaces para llevar a cabo el perfecto equilibrio entre creatividad y pensamiento lógico-crítico, cuando el cerebro desarrolla esta práctica de manera espontánea, está en la capacidad de diseñar estrategias para potenciar la creatividad.

Por su parte, el pensamiento crítico hace alusión a la “(...) capacidad de identificar, analizar, evaluar, clasificar e interpretar lo que está a nuestro alrededor” (La República, 2021, agosto 07), es por esto que, esta habilidad permite tener la capacidad para analizar situaciones, resolver problemas y tomar decisiones.

Según Vendrelli-Morancho et al. (2020), se define el pensamiento crítico como un “(...) proceso creativo, hábil y disciplinado de conceptualización, síntesis y/o evaluación de información recogida de, o generada por, la experiencia, la reflexión, el razonamiento o la comunicación como guía para la comprensión y la acción” (p. 12). Asimismo, indican que se alcanza de forma progresiva y se desarrolla de forma continua.

Vendrelli-Morancho et al. (2020) también aclaran que el pensamiento crítico “(...) posibilita la comprensión de problemas complejos y la construcción de opiniones propias” (p. 10), lo cual permite concluir que es real y legítimo.

De otro lado, Piquer et al. (2021), manifiestan que el pensamiento crítico hace alusión al “(...) conjunto

de procesos que permiten tomar una decisión bien fundamentada en cuestiones o problemas conflictivos, aunque parece que resulta difícil establecer su naturaleza o si sus características tienen un carácter general” (p. 3). De igual forma, indican que “(...) pensar críticamente es una competencia básica que todos los ciudadanos deberían desarrollar en la educación obligatoria para poder participar activamente en la sociedad” (p. 3), además señalan que la creatividad está muy asociada con el desarrollo del pensamiento crítico.

## 3.2. CONDICIONES DE LA CREATIVIDAD

La creatividad promete tres condiciones en su desarrollo:

- Una respuesta o idea nueva que debe ser capaz de producirse y reproducirse.
- Debe ser la respuesta a alguna pregunta o situación problemática, o por defecto alcanzar una meta propuesta.
- El concepto original de contexto debe ser puro, no debe alterarse para comprobar su realización.

### 3.3. TIPOS DE CREATIVIDAD

Una de las principales características de la innovación, es que es una de las formas más útiles y prácticas para salir de la zona de confort, ya que motiva y estimula el crecimiento en las organizaciones. A continuación, se destacan distintos tipos de creatividad:



#### 3.3.1. Pensamiento reproductivo

Este tipo de pensamiento es la consecución mecánica de lo aprendido.



#### 3.3.2. Razonamiento productivo

Este tipo de razonamiento va más allá de lo común, y experimenta un valor agregado por parte del colaborador. Las empresas y organizaciones valoran los cambios y las maneras de hacer las cosas para estimular la productividad basada en un razonamiento inductivo, producto de la misma situación y contexto.



#### 3.3.3. Razonamiento creativo

Las empresas hoy enfocan sus esfuerzos en ser las más creativas posible en sus servicios, productos, y en la atención al cliente, ya que este factor influye en un alto porcentaje en la toma de decisiones de compra o no de algún servicio ofertado en el mercado.

La creatividad según varios autores es el motor que potencia la inteligencia, sin las técnicas apropiadas, las personas inteligentes no necesariamente son las más brillantes en las organizaciones, es por esto que hoy, las organizaciones procuran generar espacios para descubrir el potencial creativo de sus empleados y/o colaboradores; todos de alguna manera son creativos, solo que no son conscientes de ello.

Para la Real Academia Española (2015), la creatividad es la “(...) capacidad que tiene una persona de inventar o crear algo diferente, que llama la atención”, el concepto va muy ligado al criterio de innovación y la creación del pensamiento crítico, los cuales permiten la oportuna resolución de problemas en una organización.

### 3.4. ACTIVIDAD DE FORTALECIMIENTO

Se nombra un facilitador de grupo que introducirá un tema a debatir. El tema puede ser una circunstancia real, o bien una situación hipotética. Esto dependerá del grupo y el objetivo.

El facilitador fomentará y motivará a todos los integrantes a que participen y den su opinión.

En cualquier momento, cuando una persona exponga su punto de vista, otro compañero (que está informando de antemano) empezará a rebatir los argumentos de alguien en concreto.

Pasados unos minutos, pueden ocurrir dos circunstancias: (1) que la conversación se haya quedado estancada o bien, (2) que otros compañeros hayan cambiado la temática.

Pasado un tiempo establecido de antemano, el dinamizador preguntará cómo se han sentido con las interrupciones del compañero.

Un moderador escogido dirigirá el debate y extrapolará esta situación a las circunstancias de este tipo que pueden ocurrir en la vida diaria.



## CAPÍTULO 4

# RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

**E**ste capítulo desarrolla el concepto y las tácticas de la resolución de conflictos, esta habilidad blanda es muy importante en todos los ámbitos y departamentos de una empresa. Asimismo, se indica la relevancia de esta para el profesional del siglo XXI.

Al finalizar el capítulo, el lector podrá desarrollar una actividad práctica para afianzar lo aprendido en este capítulo.

### 4.1. DEFINICIÓN

Según, Torres-Osorio (2021)“(…) el conflicto es una forma de conducta competitiva entre personas o grupos, es visible cuando dos o más personas compiten por objetivos o por recursos limitados percibidos como incompatibles o realmente incompatibles” (p. 376).

Esta misma autora afirma que “(...) el conflicto puro está asociada a la existencia de intereses encontrados entre las partes, en ausencia de intereses compartidos, dado que en las relaciones interpersonales se encuentra el deseo de control y posesión, por una o todas las partes, sobre los escasos recursos disponibles, objeto de la confrontación” (Schelling, citado por Torres-Osorio, 2021, p. 399).

En esta habilidad blanda, es importante redefinir el concepto de ganar-perder por el ganar-ganar que favorece a todas las partes involucradas. Este cambio en el concepto afecta no solamente al resultado, sino también al proceso mismo, ya que regula las posiciones de las partes. Este criterio es disímil al de resolución de problemas, ya que este hace alusión a dar respuestas a las rencillas y diferencias que puedan existir entre los miembros de un equipo de trabajo.

## 4.2 TÁCTICAS

Para llevar a cabo un exitoso proceso de resolución de conflictos se deben implementar las siguientes tácticas:

- Comprender el conflicto, por lo que es fundamental ser capaz de describir los puntos de vista, y los objetivos dentro del conflicto como escuchar y entender los puntos de vista propios y los de los otros actores.
- Escuchar activamente evitando juicios antes de que los otros actores revelen sus objetivos, y no cerrarse al cambio de posición.
- Realizar una lluvia de ideas para posibles soluciones donde el objetivo esté encaminado a soluciones de ganar-ganar.
- Elegir la mejor solución que deje a todos los actores satisfechos.
- Usar a un tercero como mediador, quien oriente, guíe y asista sobre las posibles soluciones existentes a la controversia.
- Manejar situaciones estresantes y tácticas de presión.

### 4.3. ACTIVIDAD DE FORTALECIMIENTO

#### **Objetivo.**

Enseñar a los participantes a resolver un problema, además de medir las capacidades del grupo ante una situación problemática, y describir alternativas para encontrar la solución.

#### **Materiales.**

Pizarra, hojas de papel y bolígrafos.

#### **Instrucciones.**

Se da una hoja de papel a cada miembro del grupo para que escriba el problema que haya detectado recientemente. Se doblan las hojas y se guardan en una bolsa.

Por orden, cada participante irá sacando una hoja de la bolsa y la leerá en voz alta, mientras que otro miembro del grupo irá anotando lo que se haya escrito en la pizarra. Una vez apuntados todos los problemas, se elige uno para resolver por votación.

Una vez elegido el tema, se debate qué ha pasado y, debajo del tema elegido, en la pizarra, se trazan dos columnas: en una se apuntan las ventajas o aspectos positivos de la cuestión debatida, mientras que en la otra se anotan las desventajas o aspectos negativos.

Una vez observado todo esto, se deliberará sobre la posibilidad del problema en sí, si se puede reformular en algo productivo de cara al grupo o si es una cuestión que se debe solucionar de forma pacífica por medio de otras actividades.



# CAPÍTULO 5

## INTELIGENCIA EMOCIONAL

**E**n este capítulo se explica el concepto, las etapas, características, dimensiones y componentes de esta habilidad blanda que se viene estudiando desde 1997 con Salovey y Mayer, y que ha sido desarrollada ampliamente por el autor Daniel Goleman (1998). Por otro lado, se indica la importancia de esta habilidad tanto en el ámbito profesional como en las organizaciones del siglo XXI.

Al finalizar el capítulo, el lector encontrará una actividad práctica, la cual le permitirá desarrollar lo aprendido en el capítulo.

### 5.1. DEFINICIÓN

La inteligencia emocional es la capacidad que tienen el individuo para identificar y traducir correctamente los signos y eventos emocionales personales, y de los demás (Marrero-Sánchez et al., 2018). Estos mismos autores la definen como la: “(...) capacidad de usar las emociones de forma adaptativa para ajustarnos al medio y solucionar problemas”. De igual forma, estos autores indican que la inteligencia emocional está conformada por cuatro habilidades importantes:

“percepción y expresión emocional, facilitación emocional, comprensión emocional y regulación emocional” (p. 4).

Goleman (1998) en su libro *Inteligencia Emocional*, define la misma como “(...) la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos” (p. 1).

La inteligencia emocional está relacionada con la “administración de las emociones”, aunque no es innato para algunas personas, sí es cierto que cualquiera puede desarrollarlas (De Arco-Paternina, 2020, p. 89).

La inteligencia emocional es un concepto que ha tomado gran relevancia con el pasar de los años, e inclusive muchas organizaciones han resaltado la importancia de la misma, al punto de equiparlo con los conocimientos disciplinares de cada profesional. Es así como, según el Foro Económico Mundial en su artículo de septiembre de 2017, “La inteligencia emocional será la base del éxito laboral en el futuro”, el hecho de que un individuo cuente con una buena inteligencia emocional ayudará en el futuro

a encontrar trabajo en un mundo en que la robótica le ganará a la técnica. Sin embargo, se considera que son “habilidades que la tecnología nunca va a dominar”.

## 5.2. CARACTERÍSTICAS

- Poseer autoconfianza, una autoevaluación realista y un sentido de humor autocrítico que desencadena uno de los pilares de la inteligencia emocional como es “El autoconocimiento”.
- Contar con la habilidad de brindar fiabilidad e integridad, el estar cómodo con el enigma y la aceptación al cambio que permiten que se cumpla con otro de los pilares de la inteligencia emocional, “la autodisciplina”.
- La capacidad para desarrollar y retener el talento, la sensibilidad a las diferentes culturas y el enfoque en el cliente son señales de identidad a través de la “empatía”.
- La “motivación” se encuentra con la pasión por lograr metas, el optimismo incluso en situaciones de fracaso y el compromiso con la organización.

- En cuando las habilidades sociales, se puede hacer referencia a la efectividad del cambio, el poder de persuasión y la capacidad de construir y liderar equipos.

### 5.3. ETAPAS

- Percepción e identificación emocional, habilidades que se construyen en la edad infantil.
- Pensamiento.
- Razonamiento sobre emociones.
- Regulación de las emociones.

### 5.4. DIMENSIONES

- El conocimiento de uno mismo.
- La autorregulación.
- La conciencia social.
- Regulación de las relaciones interpersonales.

### 5.5. COMPONENTES

- **Componente intrapersonal (CIA):** evalúa la auto-identificación general del individuo, la autoconciencia emocional, asertividad, autorrealización e independencia emocional.
- **Componente interpersonal (CIE):** evalúa la empatía, la responsabilidad social, y las relaciones sociales.
- **Componente de adaptabilidad (CAD):** se refiere a la capacidad del individuo para evaluar correctamente la realidad y ajustarse de manera eficiente a nuevas situaciones, así como para crear soluciones adecuadas a los problemas diarios. Incluye las nociones de prueba de la realidad, flexibilidad y capacidad para solucionar problemas.
- **Componente de manejo de emociones (CME):** considera la capacidad para tolerar presiones y la capacidad de controlar impulsos.
- **Componente de estado de ánimo en general (CAG):** evalúa el optimismo y la felicidad.

## 5.6. ACTIVIDAD DE FORTALECIMIENTO

Marca con una X las emociones que considera que son más difíciles de controlar:

ANSIEDAD

TRISTEZA

ALEGRÍA

RABIA

EUFORIA

DOLOR

ANGUSTIA

DECEPCIÓN

ORGULLO

# ZONA DE ESPARCIMIENTO

En este aparte se trabajarán diversas actividades que permitirán reforzar y apropiar los conocimientos adquiridos en toda la cartilla.

## ACTIVIDAD 1. RELACIONE LA IMAGEN

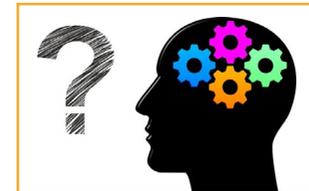
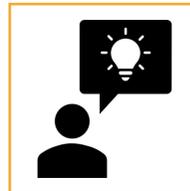
Relacione la imagen con la habilidad blanda correspondiente.

**Inteligencia Emocional**

**Comunicación Asertiva**

**Creatividad**

**Pensamiento Crítico**



## ACTIVIDAD 2. SOPA DE LETRAS

Resuelva la siguiente sopa de letras, basado en lo aprendido sobre las habilidades

### Palabras clave

- 1 Conflicto
- 2 Crítico
- 3 Emoción
- 4 Inteligencia
- 5 Pensamiento
- 6 Ttrabajo
- 7 Comunicación
- 8 Creatividad
- 9 Emisor
- 10 Equipo
- 11 Inteligencia
- 12 Receptor
- 13 Asertiva

### SEMILLERO HABLA-O

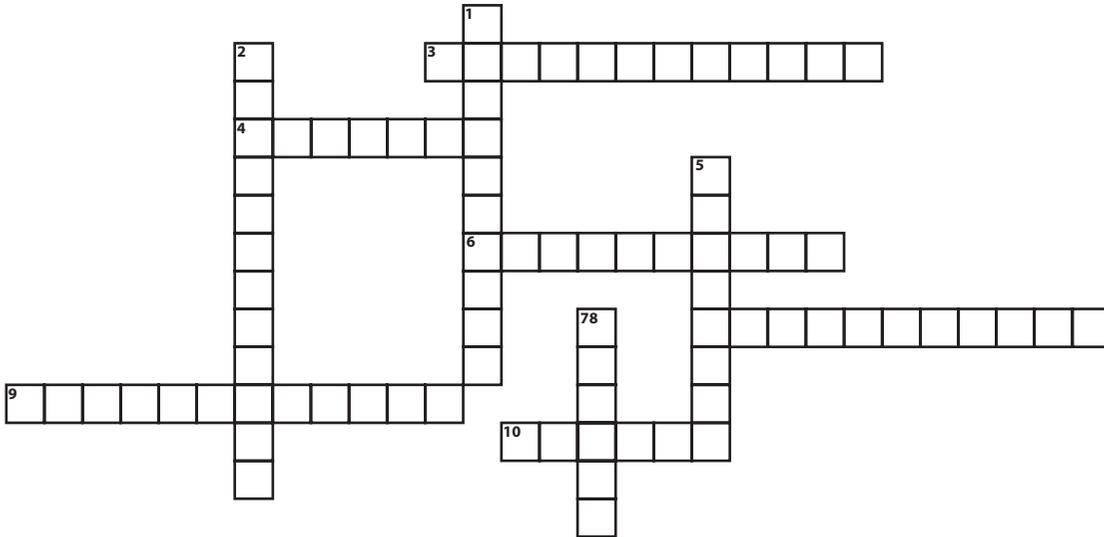
B	T	I	R	G	L	H	C	M	G	E	Q	P	B
T	K	O	E	H	E	Z	O	E	V	M	V	C	K
S	R	P	C	A	Q	F	M	N	U	O	H	I	B
E	E	E	E	B	U	U	U	S	T	C	C	N	G
S	S	N	P	I	I	C	N	A	R	I	O	T	E
A	O	S	T	L	P	U	I	J	A	O	N	E	M
S	I	A	O	I	O	M	C	F	B	N	F	I	O
E	U	M	R	D	S	E	A	T	A	E	L	I	C
R	C	I	M	A	X	M	C	D	J	S	I	G	I
T	I	E	M	D	Q	I	I	X	O	O	C	E	O
I	O	N	G	P	S	S	O	H	G	D	T	N	N
V	N	T	H	W	W	O	N	H	I	S	O	C	A
A	M	O	S	J	S	R	I	E	E	N	S	I	L
R	A	K	C	R	E	A	T	I	V	I	D	A	D

Fuente: adaptado de <https://www.educima.com/>

### ACTIVIDAD 3. CRUCIGRAMA

Resuelva el siguiente crucigrama, basado en lo aprendido sobre las habilidades blandas:

#### SEMILLERO HABLA-O



Fuente: adaptado de <https://www.educima.com/>

## HORIZONTALES

- 3 Noticia o comunicación que una persona envía o otra o pone en su conocimiento.
- 4 Esfuerzo necesario para conseguir algo.
- 6 Situación en que hay que tomar una decisión entre dos o más opciones o en que no se puede hacer por alguna razón.
- 8 Capacidad que tienen las personas de formar ideas y representaciones de la realidad en su mente, relacionando.
- 9 Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor.
- 10 Persona que genera o produce el mensaje en el acto de la comunicación.

## VERTICALES

- 1 Solución o respuesta que se le da a un problema, una dificultad o una duda.
- 2 Facultad de la mente que permite aprender, entender, razonar, tomar decisiones y formarse una idea determinada.
- 5 Persona que atiende el mensaje en el acto de la comunicación.
- 7 Grupo de personas que se organiza para realizar una actividad o trabajo.



## CONCLUSIONES

Las habilidades blandas y su importancia han sido ampliamente estudiadas por varios investigadores; sin embargo, muchos profesionales en formación no tienen inmersos dentro de su currículo académico asignaturas relacionadas con el tema. Es por esto que surge la inquietud por trabajar el tema, y lograr un material de este tipo, que resulte de importancia para todos los estudiantes que deseen abordar el tema; así como cualquier profesional que desee conocer y afianzar estas habilidades.

La Cartilla Habilidades Blandas para el profesional del siglo XXI: *Soft Skills*, muestra cada una de las habilidades blandas que el profesional de hoy requiere. La misma, contribuye con la formación complementaria del estudiante de la Corporación Universitaria Minuto de Dios-UNIMINUTO, y es resultado del Proyecto de investigación “Expectativas y percepciones (competencias) del practicante de Contaduría Pública frente a las exigencias organizacionales”, en la cual parte de los resultados que arrojó que la mayoría de los empresarios indicaron que una de las falencias que la mayoría de los profesionales en formación (e inclusive los ya titulados) presentan en el manejo de las habilidades blandas (inclusive que no tienen este tipo de habilidades).

De igual forma, otro de los resultados obtenidos, fueron los que se hallaron al realizar la investigación exhaustiva (en bases de datos especializadas) en donde se encontró cuáles son las habilidades blandas requeridas por las organizaciones del

siglo XXI. Lo cual demostró que precisamente son las trabajadas y planteadas en esta cartilla; fue por esta razón que se decidió abordar y organizar un material que contuviera estas habilidades blandas en específico.

Habilidades como el trabajo en equipo, el pensamiento crítico y creatividad (que en la dinámica de globalización y de un mundo tan cambiante como el de hoy las exige mucho), la comunicación asertiva y resolución de problemas (las cuales son de suma importancia para el profesional, ya que las situaciones desafiantes a las cuales se enfrentan las organizaciones requieren de respuestas muy rápidas y casi inmediatas). De igual forma, con la resolución de conflictos e inteligencia emocional (las cuales quizás están muy ligadas entre sí).

De verdad se espera que esta cartilla haya cubierto las expectativas de ustedes, y que para aquellos que quizás no conocían o no poseían alguna habilidad blanda aquí planteadas, y hayan logrado resolver todas sus inquietudes sobre las mismas e inclusive afianzarlas.

Tal como se ha podido evidenciar, a través de cada una de las páginas de la Cartilla, la información suministrada se ha desarrollado de una forma dinámica y fácil de comprender; adicional del aporte de las actividades de fortalecimiento, las cuales se desarrollaron de una forma interactiva y cotidiana que permite la fácil comprensión y afianzamiento por parte del lector (especialmente en entornos empresariales).

Confiamos que la cartilla presentada les sea de gran utilidad, no sólo a aquellos profesionales en formación, sino a todos los profesionales que comprendiendo la importancia de las habilidades blandas en los entornos empresariales (sobre todo las planteadas en esta Cartilla que son las más relevantes en el siglo XXI), requieran conocer y afianzar las mismas para lograr mejorar sus desempeños laborales en las organizaciones. Es así que los invitamos que entiendan la importancia a ser partícipe de las mismas, y que compartan esta información con todos los que consideren que la necesitan.

**Asertividad.** Dicho de una persona, que expresa su opinión de manera firme.

**Capacidad.** Es la habilidad o aptitud con la que cuenta un individuo para desarrollar cierto oficio.

**Comunicación.** Es el intercambio de información que se produce entre dos o más individuos con el objetivo de aportar información y recibirla.

**Creatividad.** Es la capacidad con la que cuenta un ser humano al innovar.

**Crítica.** Analizar pormenorizadamente algo y valorarlo según los criterios propios de la materia de que se trate.

**Cultura.** Grupo de conocimientos adquiridos a largo plazo, los cuales permiten desarrollar alguna actividad.

**Debate.** Controversia en la que dos o más personas realizan comentarios respecto a una temática.

**Destrezas.** Son aptitudes que tiene una persona para llevar a cabo satisfactoriamente una tarea.

**Emisor.** En un acto de comunicación, persona que enuncia el mensaje.

**Emoción.** Alteración del ánimo intensa y pasajera, agradable o penosa, que va acompañada de cierta conmoción somática.

**Fortalecimiento.** Es el resultado que se obtiene de practicar o fortalecer una acción de manera constante.

**Habilidades.** Son aquellas que permiten la interacción conveniente entre dos o varias personas creando un ambiente peculiar entre los interlocutores.

**Idea.** Es una representación o percepción mental que se tiene de algo.

**Innovación.** Es el resultado que se obtiene del progreso de algo existente que fue modificado.

**Inteligencia.** Capacidad de percibir y controlar los propios sentimientos y saber interpretar los de los demás.

**Pensamiento.** Facultad o capacidad de pensar.

**Problema.** Conjunto de hechos o circunstancias que dificultan la consecución de algún fin.

**Receptor.** En un acto comunicativo, persona que recibe el mensaje.

**Relacionarse.** Es la acción de crear o establecer relación entre personas.

**Resolver.** Solucionar un problema, una duda, una dificultad o algo que los entaña.

**Socialización.** Es un proceso por el cual pasa una persona, integrándose a la sociedad con la que empieza a convivir, adaptándose a las normas y costumbres que allí se tienen.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aballay, L., N., Herrera, B., M., Collazos, C. A. & Aciar, S.V.(2015). Medición de habilidades de trabajo en equipo en un modelo distribuido y colaborativo. *Revista TEKNOS*, 15 (1), 76 – 82.
- Agudelo, N. L. (2015). *Recursos relacionales para la empleabilidad en profesionales recién egresados de una universidad pública* (Tesis de Maestría en Psicología), Universidad del Valle: Santiago de Cali, Colombia. Disponible: <http://hdl.handle.net/10893/8844>.
- Ámbito Financiero (Noviembre 7 de 2020). Las 8 claves para empoderar al equipo en una organización. Recuperado de <https://www.proquest.com/newspapers/las-8-claves-para-empoderar-al-equipo-enuna/docview/2469113349/se-2?accountid=48797>.
- Arroyo-Tovar, R (2017). *Habilidades Gerenciales: desarrollo de destrezas, competencias y actitud*. Ecoe ediciones. 2ª edición. Bogotá: Colombia.
- Benavides-Almeida, P. (2017). La fórmula del Talento: definiciones, forma de medirlos y su integración. *Palermo Bussiness Review*, 16(1), 135-144.

- Brungardt, C. 2011. The intersection between soft skill development and leadership education. *Journal of Leadership Education*, 10(1), 1-21.
- Castilla-Devoz., H. (agosto 7 de 2021). Educar en pensamiento crítico. *La República*. <https://www.larepublica.co/analisis/p-harold-castilla-devoz-2912463/educar-en-pensamiento-critico-3213388>.
- Collins Spanish Dictionary - Complete and Unabridged 8th Edition (2005). *Capacidad*. Recuperado el 21 de noviembre de 2021, <https://es.thefreedictionary.com/capacidad>
- Chaves, C. A. (2016). Habilidades del siglo XXI. *Revista Conexiones*, 8(2), 12-18. Disponible: <https://revistas.uam.es/tendencias-pedagogicas/issue/download/489/306>.
- Chiavenato, I. (2019). Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones. Editorial McGraw-Hill. 10ª edición. México, D.F: México.
- De Arco-Paternina, L.K. (2020). ¿Por qué son tan importantes las habilidades blandas en la formación del contador público? *Revista Colombiana de Contabilidad*, 8(15), 87-99.
- Díaz-Lozada, J. A., & Díaz-Caballero, J. R. (2020). La resolución de problemas desde un enfoque epistemológico. *Foro de Educación*, 18(2), 191-209. doi: <http://dx.doi.org/10.14516/fde.694>.
- Diccionario Enciclopédico Vol. 1. (2009). Fortalecimiento (n.d). Recuperado el 20 de noviembre de 2021, de <https://es.thefreedictionary.com/fortalecimiento>

- Economipedia. (2021). Comunicación. (R.P). Recuperado el 21 de Noviembre del 2021, de <https://economipedia.com/author/R.peiro>
- Fernández-Romero, A. (2005). *Creatividad e innovación en empresas y Organizaciones: técnicas para la resolución de problemas*. Díaz de Santos. <http://www.ebooks7-24.com.ezproxy.uniminuto.edu/?il=3874>
- Gran Diccionario de la Lengua Española. (2016). *Idea*. (n.d.) Recuperado el 20 de noviembre de 2021, de <https://es.thefreedictionary.com/idea>.
- Guerra-Báez., S., P. (2019). Una revisión panorámica al entrenamiento de las habilidades blandas en estudiantes universitarios. *Psicología Escolar e Educativa*, 23(1), 2-11.
- Lachira-Estrada, D.S., Luján-Vera, P.E., Mogollón-Taborda, M.M., & Silva-Juárez, R. (2020).
- La comunicación asertiva: una estrategia para desarrollar las relaciones interpersonales. *Revista Latinoamericana de Difusión científica*. 2 (3). Pp 71-82. DOI: <https://doi.org/10.38186/difcie.23.06>
- Lesmes-Silva, A. K., Barrientos-Monsalve, E. J., & Cordero-Díaz, M. C. (2020). Comunicación
- Asertiva ¿estrategia de competitividad empresarial?. *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*. 8 (1), pp. 147-153.
- Lozano-Ardila., J. (Julio 2 de 2021). Habilidades blandas para 2025. *La República*. <https://www.larepublica.co/analisis/jorge-lozano-ardila-3194951/habilidades-blandas-para-2025-3194953>).

- Lozano-Luzón, J. L., Romera-Morón, M. D. M., & Martínez-Cárdenas, O.(2013). *Destrezas sociales*. McGraw-Hill.(pp. 34) <http://www.ebooks7-24.com.ezproxy.uniminuto.edu/?il=7443>.
- Lozano-Luzón, J. L., Romera-Morón, M. D. M., & Martínez Cárdenas, O.(2013). *Destrezas sociales*. McGraw-Hill.(pp. 45) <http://www.ebooks7-24.com.ezproxy.uniminuto.edu/?il=7443>.
- Luy-Montejo, C. (2019). El Aprendizaje Basado en Problemas (ABP) en el desarrollo de la inteligencia emocional de estudiantes universitarios. *Revista Propósitos y Representaciones*, 7(2), 353-383. <https://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n2.288>
- Marrero-Sánchez, O., Mohamed-Amar, R., & Xifra-Triadú, J. (2018). Soft Skills: Necessary For The Integral Training Of The University. *Revista Científica ECOCIENCIA*, Edición especial, 1-19.
- Ortega-Santos, C.E., Febles-Rodríguez, J.P., & Estrada-Sentí, V.(2016). Fundamentación teórico-metodológica de una estrategia para desarrollar habilidades blandas desde la enseñanza inicial. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 3 (3), 1 – 16.
- Piquer, J., Solaz-Portoléz, J.J., & Sanjosé V. (2021) Disposición hacia el pensamiento crítico, nivel académico, género y resolución de problemas en educación secundaria. *Sophia*. 17 (1), 1-11.
- Raimundi, M.J., & Molina, M.F. (2014). Biblioteca CLACSO. Recuperado de:<http://biblioteca.clacso.edu.ar/Colombia/alianza-cinde-umz/20140915070555/mariajuliaraimundi.pdf>
- Real Academia Española (s.f): *Diccionario de la lengua española*, 23.<sup>a</sup> ed., <https://dle.rae.es> Habilidad. (2021). En: [significados.com](https://www.significados.com). Recuperado de <https://www.significados.com/habilidad/>

- Real Academia Española. (s.f.). *Cultura*. En Diccionario de la lengua española. Recuperado de 10 de noviembre de 2021, de <https://dle.rae.es/cultura?m=form>.
- Real Academia Española. (s.f.). *Debate*. En Diccionario de la lengua española. Recuperado de 19 de noviembre de 2021, de <https://dle.rae.es/debate?m=form>.
- Real Academia Española. (s.f.). Relacionar. En Diccionario de la lengua española. Recuperado de 21 de noviembre de 2021, de <https://dle.rae.es/relacionar?m=form>
- Real Academia Española. (s.f.). Asertividad. En Diccionario de la lengua española. Recuperado el 21 de noviembre del 2021, de <https://dle.rae.es/asertivo>
- Real Academia Española. (s.f.). Emisor. En Diccionario de la lengua española. Recuperado el 21 de noviembre del 2021, de Real Academia Española. (s.f.). Receptor. En Diccionario de la lengua española. Recuperado el 21 de noviembre del 2021, de <https://dle.rae.es/receptor?m=form>
- Real Academia Española. (f). Inteligencia. En Diccionario de la lengua española. Recuperado el 21 de noviembre del 2021, <https://dle.rae.es/inteligencia?m=form>
- Real Academia Española. (f). Emoción. En Diccionario de la lengua española. Recuperado el 21 de noviembre del 2021, <https://dle.rae.es/emoci%C3%B3n%20?m=form>
- Real Academia Española. (f). Crítica. En Diccionario de la lengua española. Recuperado el 21 de noviembre del 2021, <https://dle.rae.es/criticar?m=form>

Real Academia Española. (f). Pensamiento. En Diccionario de la lengua española. Recuperado el 21 de noviembre del 2021, <https://dle.rae.es/pensamiento%20?m=form>

Real Academia Española. (f). Problema. En Diccionario de la lengua española. Recuperado el 21 de noviembre del 2021, <https://dle.rae.es/problema%20?m=form>

Real Academia Española. (f). Problema. En Diccionario de la lengua española. Recuperado el 21 de noviembre del 2021, <https://dle.rae.es/problema%20?m=form>

Real Academia Española. (f). Resolver. En Diccionario de la lengua española. Recuperado el 21 de noviembre del 2021, <https://dle.rae.es/resolver%20?m=form>

Revista Semana (25 de enero 2019). ¿Qué es la cuarta revolución industrial y por qué va a cambiar a la educación? Recuperado de <https://www.semana.com/educacion/articulo/cuarta-revolucion-industrial-una-reforma-para-el-sistema-educativo/599090/>

Riquelme-Castañeda, J.A., Meza-Martínez, A.E., & Carvalho, R.J (2022). Liderazgo y autoridad en la resolución de problemas complejos: hacia un método de gestión. *Información Tecnológica*. 33(2), 321-330. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000200321>.

Shek, D. T.; Leung, J. T.; Merrick, J. (2017). Paradigm shift in youth development: Development of “soft skills” in adolescents. *International Journal on Disability and Human Development*, 16(4), 337-338. doi:10.1515/ijdh-2017-7001.

Silva, M. (2013). Habilidades blandas, fundamentales para el desarrollo personal. *Revista Educar*, 22-23. Disponible:

- 
- Torres-Osorio, E. (2021). Alternativas de resolución de conflictos desde una perspectiva holística en los entornos universitarios colombianos. *Hallazgos*, 18(35), 371-399. <https://doi.org/10.15332/2422409X.5511>
- Vera, M., F. (2016). Infusión de habilidades blandas en el currículo de la educación superior: clave para el desarrollo de capital humano avanzado. *Revista Akademèia*, 7(1). 53-73.



Esta edición de **HABILIDADES BLANDAS PARA EL PROFESIONAL DEL SIGLO XXI (SOFT SKILLS)**  
Versión digital

En su composición se utilizaron los tipos:  
Helvetica y Bahiana

Bogotá, D.C. - Colombia  
2022



La presente Cartilla es el resultado del proyecto de investigación Expectativas y percepciones (competencias) del practicante de Contaduría Pública frente a las exigencias organizacionales, en el cual se reconocieron y aprendieron la importancia de las habilidades blandas para los profesionales en Contaduría Pública, y cómo estas deben incluirse en su proceso de formación.



**UNIMINUTO**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Sede Principal

Bogotá D.C. Calle 81B No. 72B - 70  
Teléfono +(57)1 - 291 6520  
[www.uniminuto.edu](http://www.uniminuto.edu)