

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el talento organizaciones



Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el talento humano y su incidencia en la eficacia, eficiencia y productividad en las diferentes organizaciones

Yuri Katherine Cotrina Godoy

ID 704527

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual

Programa Especialización en Gerencia de Proyectos

Agosto de 2024

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el talento organizacionales

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el talento humano y su incidencia en la eficacia, eficiencia y productividad en las diferentes organizaciones

Yuri Katherine Cotrina Godoy

Trabajo de Grado Presentado como requisito para optar al título de Especialista en Gerencia de Proyectos

Asesor(a)

Henry Alberto Rodríguez Guzman

Administrador De Empresas

Magíster En Gestión Integra De La Calidad Seguridad Y Medio Ambiente

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual

Programa Especialización en Gerencia de Proyectos

Agosto de 2024

Contenido

Lista de tablas	5
Lista de Ilustración	6
Lista de anexos.....	7
Resumen	8
Abstract.....	9
Introducción.....	10
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
1.1 Descripción del problema	12
1.2 La pregunta de investigación	13
1.3 Los objetivos de investigación	13
1.3.1 Objetivo general.....	13
1.3.2 Objetivos específicos.....	13
1.4 Justificación de la investigación	14
2. MARCO DE REFERENCIA.....	16
2.1. Marco de Antecedentes.....	16
2.2. Marco Teórico	18
2.3. Marco normativo	23
3. METODOLOGÍA	29
3.1. Enfoque y alcance de la investigación	29
3.1.1Fase Cualitativa:	29
<i>Revisión documental:</i>	29
3.1.2Fase Cuantitativa:	30

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el talo
diferentes organizaciones

3.2. Población y muestra.....	32
3.2.1. Definición de la población.....	32
3.2.2. Cálculo y selección de la muestra	33
3.3. Instrumento(s)	33
3.4. Descripción de procedimientos	34
3.5. Análisis de información.....	35
3.6. Consideraciones éticas.....	36
3.6.1. Análisis de consideraciones éticas	36
4. HIPÓTESIS.....	38
4.1.1. Variable(s) independiente(s).....	38
4.1.2. Variable(s) dependiente(s).....	38
4.2. Planteamiento de hipótesis	39
5. RESULTADOS	40
6. CONCLUSIONES.....	64
Referencias.....	67
Anexos.....	70

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el talo
diferentes organizaciones

Lista de tablas

<i>Tabla 1 Normatividad/ fuente propia</i>	<i>23</i>
<i>Tabla 2 Categoría 1: grado de importancia de las habilidades blandas; Fuente propia</i>	<i>42</i>
<i>Tabla 3 Categoría 2: Razones para la importancia / Fuente propia</i>	<i>44</i>
<i>Tabla 4 Categoría grado de influencia fuente propia</i>	<i>47</i>
<i>Tabla 5 Categoría Aspectos específicos / Fuente propia</i>	<i>48</i>
<i>Tabla 6 Categoría Metodos Evaluación Habilidades Blandas/Fuente propia</i>	<i>52</i>
<i>Tabla 7 Categoría frecuencia y calidad / Fuente propia</i>	<i>54</i>

Lista de Ilustración

<i>Ilustración 1 Enfoque Investigación- Fuente: Propia</i>	<i>29</i>
<i>Ilustración 2 Cronograma / Fuente Propia</i>	<i>31</i>
<i>Ilustración 3 Grafico porcentaje de mujeres y hombres/ fuente propia</i>	<i>40</i>
<i>Ilustración 4 Gráfico porcentaje de edades/ fuente propia</i>	<i>41</i>
<i>Ilustración 5 Analisis de enfoques / fuente propia.....</i>	<i>58</i>
<i>Ilustración 6 Percepción de importancia / Fuente propia.....</i>	<i>59</i>
<i>Ilustración 7 Gráfica respuesta pregunta ¿en su lugr de trabajo harecibido capacitaciones en habilidades blandas? Fuente propia Microsfot froms</i>	<i>60</i>
<i>Ilustración 8 Habilidades a fortalecer / fuente propia.....</i>	<i>61</i>
<i>Ilustración 9 gráfico respuestas y porcentaje de habilidades a fortalecer / Fuente propia.....</i>	<i>61</i>
<i>Ilustración 10 Gráfico respuesta a la pregunta ¿cree usted que la inteligencia emocional es necesaria..? Fuente propia Microsot Forms.....</i>	<i>62</i>
<i>Ilustración 11 Gráfico de habilidades a potenciar personalmente Fuente propia</i>	<i>63</i>

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el talo diferentes organizaciones

Lista de anexos

1. Documento con la recolección documental
Link https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1S3eLwVnyJ_d77qcvPrGcYRKQiuH181RK
2. Formulario Forms Google 1 encuesta <https://forms.gle/WaYXChpzvJGLa1p87>
3. Formulario Forms Microsoft 2 Encuesta [HABILIDADES BLANDAS \(office.com\)](https://forms.office.com/HABILIDADES_BLANDAS)
4. Link respuestas encuesta 2: [HABILIDADES BLANDAS \(office.com\)](https://forms.office.com/HABILIDADES_BLANDAS)
5. Evidencia fotográfica de análisis de datos con los programas y software mencionados:
https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1Zkf3nQ_p1_YeMwb8UCleEm6qY-ds91EK

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el talo diferentes organizaciones

Resumen

El presente documento presenta la investigación titulada "*Análisis gerencial de las habilidades blandas y su impacto en la eficacia, eficiencia y productividad de las organizaciones*". Este estudio explora la información actual tanto a nivel nacional como internacional, y examina los antecedentes relevantes en el contexto de las organizaciones contemporáneas. A través de ejemplos reales en diversos sectores industriales, se destaca la pertinencia de esta investigación, así como los beneficios que aporta a la especialización en gerencia de proyectos de nuestra institución.

La metodología propuesta para esta investigación es de enfoque mixto, adecuada para los objetivos planteados y los tipos de datos que se requieren analizar. A continuación, se detallan los resultados obtenidos, acompañados de un análisis exhaustivo y una descripción minuciosa, utilizando herramientas avanzadas de recolección y análisis de datos. Este enfoque permite que nuestro estudio se mantenga a la vanguardia en un mundo en constante cambio.

Finalmente, se presentan las conclusiones de la investigación, subrayando la importancia y el impacto de las habilidades blandas, así como la necesidad de su fortalecimiento y desarrollo en todos los niveles jerárquicos de las organizaciones. Esto facilita el cumplimiento de los objetivos estratégicos y mejora la salud mental de los colaboradores.

Palabras clave: Inteligencia emocional, habilidades blandas, eficacia, eficiencia, objetivos organizacionales

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el talo diferentes organizaciones

Abstract

This document presents the research titled "Managerial Analysis of Soft Skills and Their Impact on the Effectiveness, Efficiency, and Productivity of Organizations." This study explores current information at both national and international levels, and examines relevant background in the context of contemporary organizations. Through real examples in various industrial sectors, the relevance of this research is highlighted, as well as the benefits it brings to the specialization in project management at our institution.

The proposed methodology for this research is of a mixed approach, suitable for the stated objectives and the types of data that need to be analyzed. The following are the results obtained, accompanied by a thorough analysis and a detailed description, using advanced data collection and analysis tools. This approach allows our study to stay at the forefront in a constantly changing world.

Finally, the conclusions of the research are presented, highlighting the importance and impact of soft skills, as well as the need for their strengthening and development at all hierarchical levels of organizations. This facilitates the achievement of strategic objectives and improves the mental health of employees.

Keywords:

Emotional intelligence, soft skills, effectiveness, efficiency, organizational goals

Introducción

El presente documento dará cuenta de la investigación denominada Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el talento humano y su incidencia en la eficacia, eficiencia y productividad en las diferentes organizaciones. En un mundo en constante cambio, donde la innovación y la adaptabilidad son esenciales para la supervivencia organizacional, las habilidades blandas han emergido como el eje central del desempeño y el éxito en cualquier empresa. Atrás han quedado los días en los que las habilidades técnicas eran el único factor diferenciador en el mercado laboral; hoy, las competencias como la comunicación efectiva, la empatía, el liderazgo colaborativo y la inteligencia emocional se han convertido en elementos clave que definen no solo a los individuos, sino también a las organizaciones que buscan sobresalir en un entorno competitivo y globalizado.

Adicionalmente la creciente complejidad de los escenarios empresariales y organizacionales contemporáneos exige una reevaluación del concepto tradicional de productividad. En este contexto, las habilidades blandas han demostrado ser fundamentales para construir equipos cohesionados y resilientes que puedan afrontar los retos de manera conjunta y efectiva. Diversos estudios indican que organizaciones con culturas sólidas basadas en habilidades interpersonales efectivas no solo mejoran su clima laboral, sino que también incrementan significativamente su eficiencia operativa y logran mayores niveles de innovación y retención del talento humano (Goleman, 1995; Schein, 1985).

Colombia, con su dinámica económica y social única, no es ajena a estas tendencias globales. En un país donde la diversidad cultural y la necesidad de adaptación son constantes, las habilidades blandas juegan un papel crítico en la promoción de entornos laborales inclusivos y productivos. Sin embargo, a pesar del reconocimiento creciente de su importancia, muchas organizaciones aún carecen de estrategias claras para desarrollar y potenciar estas competencias en su capital humano. Esta brecha no solo afecta la satisfacción y la salud mental de los empleados, sino que también puede tener repercusiones significativas en los resultados empresariales, debilitando la capacidad de las empresas para alcanzar sus objetivos estratégicos y competir a nivel global.

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el tal
diferentes organizaciones

Es en este punto donde se sitúa la presente investigación, que busca analizar el impacto gerencial de las habilidades blandas en el talento humano y su incidencia en la eficacia, eficiencia y productividad en diversas organizaciones en Colombia. Al explorar cómo estas competencias influyen en el rendimiento y el bienestar organizacional, el estudio pretende ofrecer una perspectiva integral que permita a las empresas desarrollar estrategias más efectivas y adaptativas para gestionar su recurso más valioso: las personas. A través de un enfoque multidisciplinario que integra teorías del comportamiento organizacional, normativas locales, y estudios de caso relevantes, esta investigación ofrece una mirada profunda y crítica sobre la necesidad de reinventar las prácticas de gestión del talento en un mundo laboral que valora cada vez más el equilibrio entre habilidades técnicas y humanas.

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el tal diferentes organizaciones

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En nuestra sociedad actual y organizaciones contemporáneas se identifica la necesidad de abordar las habilidades blandas desde los escenarios organizacionales, teniendo en cuenta el impacto que estas tienen en la productividad, eficacia y eficiencia de las mismas, el no conocer y gestionar adecuadamente estas habilidades tanto de los empleados como líderes de proyectos; pueden ocasionar climas laborales tóxicos, los cuales no solo afectando a las organizaciones en sus objetivos estratégicos planteados; también afectan la salud mental del recurso humano.

1.1 Descripción del problema

Sin duda alguna existe evidencia de la importancia de las habilidades blandas en muchas organizaciones; sin embargo han sido subestimadas, en muchas de ellas no se tienen estrategias claras para desarrollarlas, potenciarlas y fortalecerlas, enfocándose netamente en las cifras productivas y tratando al recurso humano como un ser que debe dejar de lado su inteligencia emocional y estar en ámbito netamente productivo.

Por otra parte no se da la importancia al clima laboral el cual debe ser una espacio enriquecedor; al contrario al no tener en cuenta estas habilidades y buscar fortalecerlas podemos encontrar escenarios de comunicación deficiente, posibilitando los malos entendidos que a su vez desatarían errores y retrasos a casusa de conflictos internos en los diferentes niveles de la organización.

Así mismo la mala gestión de conflictos, esta se presenta al existir ausencia de habilidades que aporten a la resolución de los mismos convirtiendo pequeños “disgustos”, en discusiones mayores que afectan el trabajo en equipo y la cooperación organizacional, fundamentales para el cumplimiento de los objetivos de cada organización; de igual forma es de destacar que la empatía y el liderazgo son dos categorías básicas y necesarias en el recurso humano, la falta de estas habilidades blandas interfieren a su vez con la coordinación y colaboración entre los equipos, reduciendo así la eficacia y eficiencia.

Por ultimo y no menos importante el impacto que se da en la salud mental cuando se esta inmerso en un entorno laboral negativo, donde no se reconocen, ni se fomentan las habilidades blandas, puede generar en el recurso humano estrés, agotamiento y otros problemas de salud mental, afectando no solo al individuo, sino a toda la organización.

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el talo diferentes organizaciones

1.2 La pregunta de investigación

¿Cómo impactan las habilidades blandas en el talento humano en las organizaciones contemporáneas y cuál es su incidencia en la eficacia, eficiencia y productividad de las mismas?

1.3 Los objetivos de investigación

1.3.1 Objetivo general

Investigar el impacto de la capacitación en habilidades blandas del talento humano en el desempeño laboral de los trabajadores y su incidencia en la eficacia, eficiencia y productividad de las diferentes organizaciones

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar las necesidades que existen en cuanto a las habilidades blandas en el talento humano de las organizaciones.
- Describir los beneficios que se pueden adquirir al implementar capacitaciones en habilidades blandas tanto para empleadores como para empleados.
- Analizar la eficiencia y eficacia de los trabajadores que han tenido la oportunidad de participar en capacitaciones que fortalezcan sus habilidades blandas y su injerencia en el desarrollo de actividades laborales.

1.4 Justificación de la investigación

Es de resaltar que la mayoría de personas adultas desarrollamos actividades fuera de nuestro hogar en el cual debemos interactuar a diario con diferentes escenarios entre ellos el laboral, en el cual no solo se ven reflejados nuestros conocimientos en la disciplina específica o la labor por la que se es contratado; allí también están inmersas las habilidades blandas, que si bien son innatas en cada ser humano se desarrollan de forma diferente ; “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.”, así mismo se conoce que las llamadas habilidades blandas tienen su origen en la parte derecha del cerebro y están relacionadas con capacidades comportamentales y elementos socio- afectivos. Según (Matus & Gutierrez, 2015), citado por Espinoza 2020) en el artículo Habilidades blandas en la educación y la empresa: Mapeo Sistemático.

Por otra parte, las habilidades duras, se refieren a competencias técnicas específicas, las blandas no se pueden medir de forma categórica, sino que se ejemplifican o evidencian a través de la actitud, el comportamiento, la expresión personal de cada individuo. Por ende, se convierten en un recurso esencial que puede aumentar considerablemente la eficiencia, la creación de equipos y la innovación de una organización.

Algunas problemáticas que se pueden presentar al no fortalecer estas habilidades son: falta de comunicación asertiva, aumento de discusiones entre los colaboradores, manejo inadecuado del estrés, problemas de salud mental, manejo inadecuado de los tiempos de trabajo, entre otros. Por ende, al fortalecer estas habilidades en el entorno laboral se lograría que los individuos puedan relacionarse exitosamente con otras personas a través del conocimiento y manejo de las emociones, conocido también como inteligencia emocional.

Al realizar esta investigación se logran afianzar los conocimientos aportados desde el post grado especialización en gerencia de proyectos ya que desde esta perspectiva como futura especialista en gerencia de proyectos puedo analizar la importancia de las habilidades blandas en la alineación con los objetivos estratégicos, ya que las organizaciones buscan continuamente mejorar su rendimiento, estar a la vanguardia y cumplir con cada objetivo estratégico planteado, desde los diferentes niveles organizacionales; desde esta perspectiva se logra la dignificación del

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el tal
diferentes organizaciones

recurso humano, entendiendo que no solo se realizan acciones técnicas y operativas, sino que da
valor al ser humano desde la capacidad de socializar, comunicar, liderar de manera efectiva.

Es decir la especialización en gerencia de proyectos de la UNIMINUTO, estaría aportando
desde la investigación en procesos que buscan concientizar, fortalecer procesos que impacten de
forma positiva a las diferentes organizaciones tanto en su productividad como en el rendimiento
organizacional; ya que existe evidencia teórica de con equipos con fuertes habilidades blandas
tienden a presentar una productividad y eficacia mayor, permitiendo mejorar la coordinación,
aumentando la satisfacción laboral; esta investigación proporcionara información valiosa para una
posible implementación de programas formativos orientados a optimizar el rendimiento de las
organizaciones.

Adicionalmente como programa tendríamos material de estudio e iniciativas que se pueden
fomentar en el ámbito organizacional buscando dar mejoras a los climas laborales, reduciendo el
estrés y fomentando la gestión de tiempo lo cual en nuestra actualidad es sostenible para cualquier
organización; así mismo desde la UNIMINUTO se estaría fortaleciendo procesos de salud mental
y bienestar personal, contribuyendo así a la transformación social y posibilidad de resolución de
conflictos desde las diferentes organizaciones, aportando así a los estudiantes, frutos egresados,
recurso humano e impactando en cada organización donde desarrolle sus actividades profesionales
capacitados y egresados de esta alma mater.

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el tal diferentes organizaciones

2. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Marco de Antecedentes

En esta investigación es fundamental tener en cuenta los antecedentes de Algunas problemáticas que se pueden presentar al no fortalecer estas habilidades son: falta de comunicación asertiva, aumento de discusiones entre los colaboradores, manejo inadecuado del estrés, problemas de salud mental, manejo inadecuado de los tiempos de trabajo, entre otros. Por ende al fortalecer estas habilidades en el entorno laboral se lograría que los individuos puedan relacionarse exitosamente con otras personas a través del conocimiento y manejo de las emociones, conocido también como inteligencia emocional.

Así pues este análisis de necesidades de capacitación permite a las organizaciones descubrir cuáles son los puntos débiles que se desean mejorar y aplicar la metodología más apropiada para ello. Si no se hace el análisis de necesidades de capacitación, las organizaciones se arriesgan a aplicar metodologías incorrectas que implican un esfuerzo en gastos, tiempo y recursos que no solucionan el problema en cuestión.

Ahora bien un aspecto fundamental de esta investigación es Identificar las competencias que se pueden entrenar, una vez establecidas las competencias clave se encuentran cubiertas por sus empleados, qué competencias se pueden mejorar fácilmente a través de programas de aprendizaje y qué competencias no se cubren, dando lugar a la posibilidad de tener que contratar a personas expertas en dicha competencia carente. Portacha. (2019, 26 julio).

Para continuar con la contextualizar esta investigación a continuación se presentan tres antecedentes relevantes no solo a nivel local, sino antecedentes internacionales y nacionales que buscan fundamentar la presente investigación; el primero antecedente al que realizaremos mención es el estudio de la *Universidad de Harvard Business Review* el cual destaca la importancia de las habilidades blandas en el éxito de los equipos y las organizaciones. Este estudio identifico que los equipos con habilidades blandas fuertes, como la empatía, la comunicación y el trabajo en equipo, supera a los equipos que basan su trabajo en técnicas fuertes pero habilidades blandas deficientes. Adicionalmente indica que al las organizaciones priorizar **EL DESARROLLO DE LAS HABILIDADES BLANDAS SE** logra reportar mayor nivel de innovación, satisfacción del cliente y retención del talento. También hacen relevancia en la necesidad de integrar el desarrollo de habilidades blandas en los programas de capacitación y desarrollo organizacional.

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el tal diferentes organizaciones

Por otra parte en Colombia el SENA (Servicio Nacional de Aprendizaje) en articulación con el Ministerio del Trabajo se realizó un estudio en el cual se evidencia una creciente demanda de habilidades blandas en el mercado laboral; este estudio reveló que más del 70% de los empleadores consideran que las habilidades blandas son igualmente importantes que las habilidades técnicas al llevar a cabo una contratación de personal. Este informe destacó en que las empresas colombianas están empezando a reconocer la importancia de invertir en el desarrollo de habilidades blandas para mejorar la productividad y mejorar el clima organizacional, demostrando la necesidad de la integridad del talento humano.

Adicionalmente la ANDI (Asociación Nacional de Empresarios de Colombia) en el año 2021, indicó que el 65 % de las empresas colombianas encuestadas consideran que existe una brecha significativa en las habilidades blandas de sus empleados o colaboradores, haciendo que muchas organizaciones incluyan el fortalecimiento y desarrollo de estas habilidades en sus programas de formación y desarrollo. Por tal motivo la ANDI actualmente promueve la integración de habilidades blandas en los programas educativos y de formación profesional para mejorar la competitividad del talento humano colombiano en un mercado globalizado.

A su vez Compensar en el 2022 da a conocer un informe detallado en el cual da a conocer como las empresas que invierten en el desarrollo de habilidades blandas no solo ven mejoras en la productividad y rendimiento, sino también en la moral y satisfacción del talento humano, indica en este informe que las habilidades blandas son cruciales para la creación de un ambiente laboral inclusivo y colaborativo, fundamental para el éxito a largo plazo de toda organización, así mismo este informe sugiere que un enfoque integral en el desarrollo de habilidades blandas puede ser una estrategia efectiva para mejorar el rendimiento organizacional y el bienestar de los empleados en Colombia.

2.2. Marco Teórico

Ahora bien toda organización se ve inmersa en cambios organizacionales, operativos y de recursos que conllevan a estar en constante capacitación y fortalecimiento de las habilidades del recurso humano con el que se cuenta en las diferentes áreas de las organizaciones., con la finalidad de contribuir en la mejora de la eficacia, eficiencia, productividad y ambiente laboral.

Teniendo en cuenta dicha información es de relevancia conocer los diferentes tipos de capacitaciones que se pueden brindar en las organizaciones y/o empresas; Las necesidades de capacitación se refieren a las áreas en las que los empleados requieren adquirir nuevos conocimientos, habilidades o competencias para desempeñar sus funciones de manera efectiva. Estas necesidades pueden surgir debido a cambios en el entorno laboral, avances tecnológicos, la introducción de nuevas tareas o responsabilidades, o la identificación de deficiencias en el desempeño actual. “Identificar, abordar y hacer un diagnóstico de necesidades de capacitación, es fundamental para el crecimiento y éxito de la organización. Proporciona a los colaboradores las oportunidades de aprendizaje necesarias, fomentará su desarrollo profesional, mejorará su desempeño y fortalecerá su contribución al logro de los objetivos organizacionales.” Content, U. (s. f). ¿Qué son las necesidades de capacitación y para qué sirven? UBITS.

Talento Humano:

El talento humano es una de las partes más importantes de la organización debido a que es la pieza clave que nos permite alcanzar objetivos mediante el impacto positivo que se tiene sobre los trabajadores, es por eso que la capacitación en esta área es una base para la empresa, ya que las capacitaciones incidirán directamente en el empleado, volviéndolos más calificado y comprometidos con su trabajo. Este departamento ha ido evolucionando a lo largo de los años, de tal manera que su desempeño es crucial para el éxito de una empresa, para ello es necesario tener un conocimiento detallado de las habilidades al momento de reclutar talento humano debido a que de esta forma se podrá brindar una capacitación con el fin de lograr que el trabajador se desenvuelva con facilidad en el área laboral que le sea asignada, afrontando retos y aportando conocimientos, logrando que las empresas innoven, reinventen y puedan

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el tal diferentes organizaciones

competir en un campo donde la competitividad y la productividad son factores sumamente importantes. (Pérez, 2016)

Mantener informado y capacitado al talento humano sobre los acontecimientos que se desarrollan alrededor del mundo debe ser de suma importancia ya que esto les permitirá realizar su trabajo con mayor efectividad, optimizando recursos y generando productos de alta calidad siempre con el fin de aumentar la productividad de la organización a la que brindan sus servicios. (INA, 2017) En la capacitación es necesario analizar las necesidades del trabajador para que de este modo se pueda prolongar el funcionamiento de la organización, ya que al estar consiente que la fuerza laboral permite el desarrollo de esta, se hace todo lo posible para que aquellos que conforman el talento humano reciban los instrumentos y conocimientos necesarios para desenvolverse adecuadamente en su área laboral, para esto es necesario tener conocimientos del sistema de organización de la empresa ya que de esta manera el cumplimiento de los objetivos y metas que han sido propuestas serán mucho más sencillas de alcanzar. (Zambrano, 2014)

La capacitación del talento humano es parte de una cultura organizacional que permite que los empleados tengan las competencias necesarias para su desenvolverse eficientemente dentro de las organizaciones, de igual forma ayuda al clima laboral porque permite que el talento humano sienta que es parte importante de la empresa y que esta se preocupa por el desarrollo que tienen dentro de la organización. (Molina, 2017)

La capacitación del talento humano es una de las fuentes por la cual los empleados obtienen mayores incrementos en el capital de la empresa, ya que son incentivados en el trabajo que realizan y de esta forma los vuelve más productivos a fin de evitar perder sus empleos. Las empresas que se enfocan más en capacitar a su talento humano lo hacen porque probablemente tienen mayor capacidad para establecer políticas de recursos humanos. (Chacaltana, 2015)

La productividad y el desempeño laboral del talento humano de una empresa son comportamientos relevantes para los objetivos de esta, y se enfoca principalmente en las competencias y el nivel de contribución a la empresa que tiene cada trabajador; junto con la capacitación, los empleados se orientan hacia un desempeño efectivo.

Habilidades Blandas

También conocidas como Soft Skills, son capacidades interpersonales y sociales que le permiten a las personas interactuar efectivamente en diversos contextos; a diferencia de las

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el talo diferentes organizaciones

habilidades duras denominadas también (Hard Skills), que son técnicas y específicas para una tarea o profesión, estas habilidades blandas pueden ser transversales y se aplican un múltiples situaciones}, siendo fundamentales para el desempeño en los entornos laborales.

A continuación se da a conocer algunas de las habilidades blandas:

- *Comunicación efectiva*: descrita como la capacidad de expresar ideas claras y escuchar activamente a los demás.
- *Trabajo en Equipo*: descrita como la capacidad de colaborar de manera efectiva con otros individuos, aprovechando la singularidad de cada uno y sus capacidades para lograr un bien común y fomentando así un ambiente de cooperación.
- *Adaptabilidad*: esta habilidad indica la posibilidad de ajustarse a nuevas condiciones y superar situaciones y desafíos organizacionales que se presentes, ya sea de forma individual o colectiva.
- *Inteligencia emocional*: capacidad de reconocer y gestionar sus propias emociones y las de los demás, entendiendo que estas afectan el comportamiento Y la toma de decisiones en las organizaciones
- *Resolución de conflictos*: posibilidad de manejar desacuerdos y conflictos de manera constructiva, buscando soluciones que benefician a todas las partes involucradas.

Teorías y Modelos Relevantes

- *Modelo de Competencias de Spencer y Spencer (1993)*: Este modelo clasifica las competencias en tres categorías: habilidades técnicas, habilidades cognitivas y habilidades interpersonales. Dentro de las habilidades interpersonales, destacan las competencias emocionales y sociales, que incluyen la capacidad para trabajar en equipo, la empatía, la gestión de conflictos y la comunicación. Según este modelo, las competencias interpersonales son cruciales para el desempeño eficaz en cualquier rol organizacional.
- *Teoría de la Inteligencia Emocional de Daniel Goleman (1995)*: Goleman introdujo el concepto de inteligencia emocional como un conjunto de habilidades que determinan el éxito personal y profesional. Su modelo incluye cinco componentes principales: autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. Estos componentes son esenciales para liderar equipos, gestionar emociones en el trabajo, y fomentar relaciones saludables y productivas. Goleman argumenta que la inteligencia emocional puede ser un predictor más fiable del éxito profesional que el coeficiente intelectual (CI) o las habilidades técnicas.
- *Modelo de Desarrollo Organizacional de Schein (1985)*: Edgar Schein propone que la cultura organizacional influye en el desarrollo de las habilidades blandas. Según Schein, las organizaciones con culturas inclusivas y colaborativas tienden a fomentar habilidades blandas como la comunicación y la resolución de conflictos, mientras que las culturas más jerárquicas y autoritarias pueden limitar el desarrollo de estas habilidades. Esto implica que el entorno organizacional es crucial para el desarrollo efectivo del talento humano y la implementación de habilidades blandas.

3. Impacto de las Habilidades Blandas en la Productividad y el Desempeño

Organizacional

- *Eficacia*: La eficacia en el contexto organizacional se refiere a la capacidad de los empleados y equipos para alcanzar los objetivos estratégicos establecidos. Las habilidades blandas, como el liderazgo efectivo y la comunicación, son fundamentales para la coordinación y la alineación de los esfuerzos hacia los objetivos organizacionales. Un

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el tal diferentes organizaciones

equipo con habilidades de comunicación sólida puede comprender mejor sus roles y responsabilidades, reduciendo la ambigüedad y aumentando la eficacia en la ejecución de tareas.

- *Eficiencia:* La eficiencia se refiere a la relación entre los recursos utilizados y los resultados obtenidos. Las habilidades blandas mejoran la eficiencia operativa al facilitar la colaboración, reducir los conflictos y mejorar la toma de decisiones. Por ejemplo, la inteligencia emocional permite a los empleados gestionar sus emociones y las de sus compañeros de manera constructiva, evitando conflictos que podrían obstaculizar el flujo de trabajo.

- *Productividad:* La productividad es el resultado combinado de la eficacia y la eficiencia. Los equipos con habilidades blandas desarrolladas son más capaces de adaptarse a los cambios, innovar y trabajar en conjunto hacia objetivos comunes, lo que lleva a una mayor productividad. Además, la resolución efectiva de conflictos y la comunicación abierta contribuyen a un entorno de trabajo positivo, reduciendo el estrés y aumentando la satisfacción laboral, factores que están directamente relacionados con la productividad.

2.3. Marco normativo

Tabla 1 Normatividad/ fuente propia

Normatividad	Descripción
Código Sustantivo del Trabajo	Este código establece los derechos y deberes de empleadores y empleados en Colombia. Aunque no aborda específicamente las habilidades blandas, el Código Sustantivo del Trabajo promueve condiciones laborales justas, dignas y respetuosas, que son fundamentales para el desarrollo de un ambiente donde las habilidades blandas puedan prosperar. Las disposiciones sobre la estabilidad en el empleo, el respeto a la dignidad del trabajador y la promoción de un entorno laboral saludable son coherentes con la necesidad de fomentar habilidades blandas como la comunicación y el liderazgo
Ley 1010 de 2006	Esta ley se enfoca en la prevención y sanción del acoso laboral. La falta de habilidades blandas, como la empatía y la gestión adecuada de conflictos, puede contribuir al acoso laboral. Esta ley promueve la creación de políticas de bienestar y respeto en el lugar de trabajo, lo que indirectamente fomenta el desarrollo de habilidades blandas. La Ley 1010 establece que los empleadores deben tomar medidas preventivas para evitar el acoso laboral y promover un ambiente de trabajo sano, lo que incluye la capacitación en habilidades blandas como parte de un enfoque más amplio para mejorar el clima laboral.
Resolución 2646 de 2008	Esta resolución del Ministerio de la Protección Social establece directrices para la

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el tal
diferentes organizaciones

	<p>identificación, evaluación, prevención e intervención de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo. El desarrollo de habilidades blandas es una estrategia clave para mitigar los riesgos psicosociales, ya que estas habilidades ayudan a manejar el estrés, mejorar la comunicación y resolver conflictos de manera efectiva. La resolución también fomenta la creación de programas de formación que incluyan el desarrollo de habilidades blandas, como una forma de mejorar el bienestar de los empleados y reducir los factores de riesgo psicosocial.</p> <p>La resolución subraya la importancia de un ambiente laboral positivo para la salud mental de los empleados, destacando la necesidad de fomentar habilidades blandas como la comunicación asertiva, el trabajo en equipo y la empatía para reducir los riesgos psicosociales. Además, se exige que las organizaciones proporcionen programas de capacitación y desarrollo para fortalecer estas habilidades blandas, contribuyendo así a mejorar el clima organizacional y la productividad (Ministerio de la Protección Social, 2008).</p>
<p>Políticas de Bienestar Laboral</p>	<p>El Ministerio del Trabajo y otras entidades gubernamentales en Colombia han desarrollado políticas para promover el bienestar laboral y el desarrollo de competencias. Estas políticas reconocen la importancia de un ambiente de trabajo positivo y saludable, que es crucial para el desarrollo de habilidades blandas.</p>

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el tal
diferentes organizaciones

Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (Decreto 1072 de 2015)	Esta política establece las responsabilidades de los empleadores para garantizar un ambiente de trabajo seguro y saludable. Un aspecto clave de esta política es la promoción de programas de capacitación que no solo se centran en la seguridad física, sino también en la salud mental y el bienestar emocional de los empleados. Las habilidades blandas como la gestión del estrés, la comunicación efectiva y el trabajo en equipo son esenciales para cumplir con estos objetivos.
Políticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)	Aunque no es obligatorio, muchas empresas en Colombia adoptan políticas de RSE que incluyen el desarrollo de habilidades blandas como parte de su compromiso con el bienestar de sus empleados. Estas políticas a menudo se alinean con los objetivos de sostenibilidad y ética, fomentando prácticas de negocio responsables que mejoran el entorno laboral y promueven el desarrollo integral del talento humano.
Decreto 1072 de 2015: Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo	<p>El Decreto 1072 de 2015 consolidó y actualizó las normas existentes en el sector trabajo, incluyendo aquellas relacionadas con la seguridad y salud en el trabajo (SST). Este decreto enfatiza la creación de ambientes laborales seguros y saludables, que también deben considerar el bienestar psicosocial de los empleados (Ministerio del Trabajo de Colombia, 2015).</p> <p>En el capítulo de gestión del riesgo psicosocial, el decreto establece que las empresas deben desarrollar programas de promoción y prevención en salud mental, lo</p>

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el tal diferentes organizaciones

	<p>que incluye el fortalecimiento de habilidades blandas como la resiliencia, la capacidad de manejo del estrés y la comunicación efectiva. La implementación de estos programas está vinculada a la necesidad de fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y solidario, donde las habilidades blandas son fundamentales (Ministerio del Trabajo de Colombia, 2015).</p>
<p>Ley 1562 de 2012: Sistema General de Riesgos Laborales</p>	<p>modifica el Sistema General de Riesgos Laborales y amplía el enfoque de prevención, incluyendo el bienestar psicológico y social de los empleados. Esta ley resalta la importancia de un entorno laboral seguro no solo en términos físicos, sino también en términos psicosociales, promoviendo así la necesidad de habilidades blandas para gestionar adecuadamente el estrés y los conflictos laborales (Congreso de la República de Colombia, 2012).</p> <p>El artículo 11 de la Ley 1562 de 2012 menciona la obligación de las empresas de implementar programas de bienestar que aborden tanto la salud física como la mental, subrayando la importancia de la comunicación, la empatía y el trabajo en equipo para mantener un ambiente laboral saludable y productivo (Congreso de la República de Colombia, 2012).</p>
<p>Norma Técnica Colombiana (NTC) 6072 sobre el Clima Organizacional</p>	<p>La Norma Técnica Colombiana (NTC) 6072 establece directrices para la evaluación y mejora del clima organizacional en las empresas. Esta norma reconoce la</p>

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el tal
diferentes organizaciones

	<p>importancia de las habilidades blandas para crear un ambiente de trabajo positivo y colaborativo, lo cual es fundamental para la eficacia y eficiencia de cualquier organización (ICONTEC, 2014).</p> <p>La NTC 6072 recomienda la implementación de programas de desarrollo de habilidades blandas para mejorar el clima organizacional, sugiriendo que la falta de estas habilidades puede llevar a un deterioro en la satisfacción laboral y en la cohesión del equipo, afectando negativamente la productividad (ICONTEC, 2014).</p>
<p>Guía Técnica Colombiana (GTC) 345 sobre Competencias Laborales</p>	<p>La Guía Técnica Colombiana (GTC) 345, desarrollada por el SENA, proporciona un marco para la identificación y desarrollo de competencias laborales, incluidas las habilidades blandas. Esta guía destaca la importancia de habilidades como la comunicación, el liderazgo, la adaptabilidad y el trabajo en equipo para mejorar la empleabilidad y la movilidad laboral en Colombia (SENA, 2018).</p> <p>La GTC 345 sugiere que las habilidades blandas son fundamentales para el desempeño laboral efectivo en cualquier sector, y recomienda que las organizaciones incluyan el desarrollo de estas competencias en sus programas de formación y desarrollo profesional (SENA, 2018).</p>

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el tal
diferentes organizaciones

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el tal diferentes organizaciones

3. METODOLOGÍA

3.1. Enfoque y alcance de la investigación

La presente investigación se desarrollará teniendo en cuenta un enfoque metodológico mixto, teniendo en cuenta que tanto los datos cualitativos como los cuantitativos son relevantes para el desarrollo de esta, lo cual nos permite tener una mirada holística del tema



Ilustración 1 Enfoque Investigación- Fuente: Propia

3.1.1 Fase Cualitativa:

Revisión documental:

- Búsqueda y análisis de artículos científicos, libros y estudios previos sobre habilidades blandas y su impacto en el entorno laboral.
- Identificación de habilidades blandas clave y sus efectos reportados en diferentes industrias.

Entrevistas:

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el tal diferentes organizaciones

- Selección de 20 líderes empresariales y/o organizacionales expertos en recursos humanos de diversas industrias y ámbitos públicos y privados
- Conducción de entrevistas semiestructuradas para obtener perspectivas detalladas sobre la importancia de las habilidades blandas.
- Codificación de entrevistas para identificar temas recurrentes y patrones.

3.1.2 Fase Cuantitativa:

Encuestas:

- Diseño de una encuesta estructurada dirigida a empleados de diferentes niveles jerárquicos en diversas industrias y ámbitos públicos y privados.
- Distribución de la encuesta a una muestra representativa de 70 empleados por medio de formato forms .
- Preguntas centradas en la valoración de habilidades blandas, su percepción de impacto en el rendimiento y la satisfacción laboral.

Análisis Estadístico:

- Utilización de software estadístico (e.g., SPSS, R) para analizar las respuestas de la encuesta.
- Identificación de correlaciones y tendencias significativas en los datos.
- Análisis comparativo entre industrias y niveles jerárquicos.

Análisis de Datos

Codificación y Categorización de Datos Cualitativos:

- Codificación de las entrevistas para estructurar la información en categorías temáticas.
- Identificación de patrones y temas clave sobre la percepción y relevancia de las habilidades blandas.

Análisis Cuantitativo:

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el tal diferentes organizaciones

- Análisis descriptivo de los datos de la encuesta para obtener una visión general de las percepciones de los empleados.
- Análisis de correlaciones para identificar relaciones entre la percepción de habilidades blandas y variables como la productividad y satisfacción laboral.
- Análisis de varianza (ANOVA) para comparar percepciones entre diferentes industrias y niveles jerárquicos.

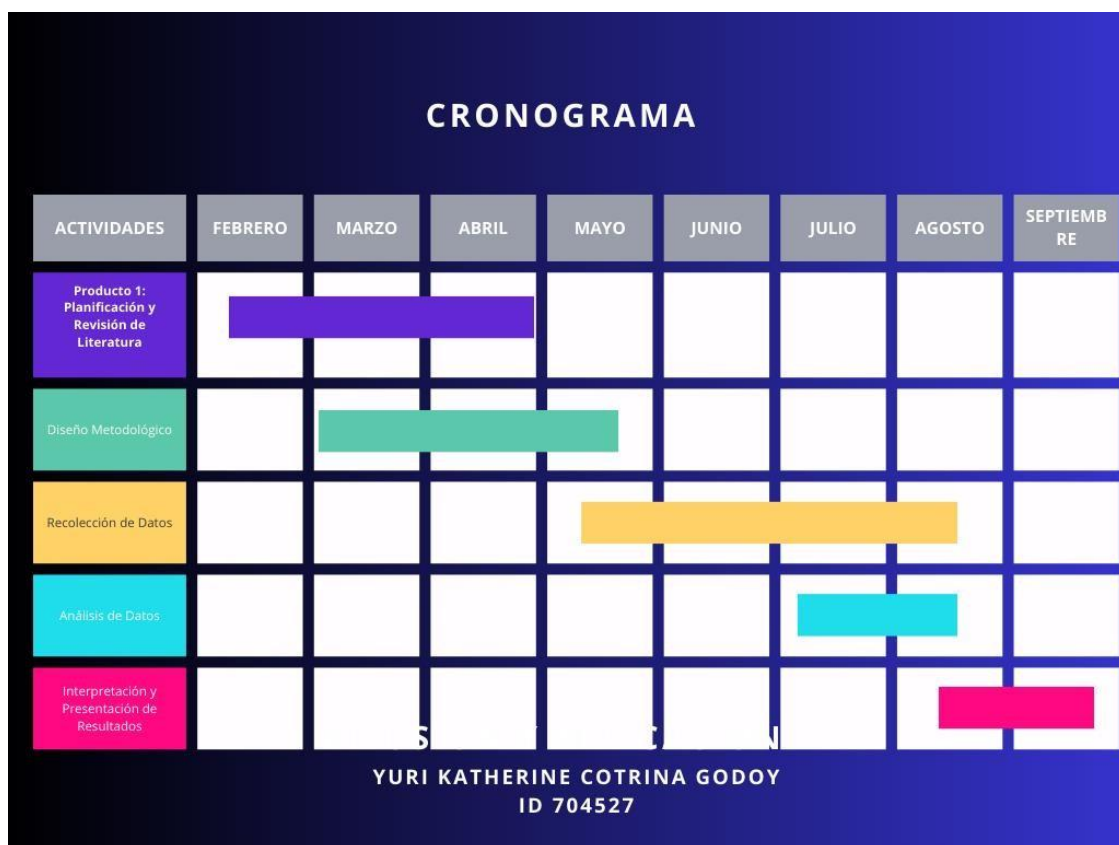


Ilustración 2 Cronograma / Fuente Propia

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el talo diferentes organizaciones

3.2. Población y muestra

3.2.1. Definición de la población

La población objeto de la investigación denominada *Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el talento humano y su incidencia en la eficacia, eficiencia y productividad en las diferentes organizaciones* está enfocada a adultos que trabajan en diversas organizaciones, que han decidido de forma voluntaria participar en la presente investigación; es de aclarar que la población se encuentra empleada en diferentes tipos de organizaciones públicas o privadas y en diversos niveles jerárquicos organizacionales.

Las características de la población son:

Edad: los participantes son mayores de edad bajo la legislación colombiana, es decir a partir de los 18 años de edad, esto ayudara a que los encuestados tengan experiencia en entornos laborales y proporcionando respuestas reflexivas y significativas sobre las habilidades blandas y la incidencia que esta tiene en las organizaciones.

Tipo de empleo: lo ideal es que la población objeto esté vinculada laboralmente en alguna organización, independiente del tipo de contratación que tenga, asegurando que los resultados obtenidos muestren un reflejo de sus experiencias cotidianas.

Voluntariedad: La participación en este estudio es netamente voluntario, el responder las encuestas es una decisión individual sin ningún tipo de presión.

Diversidad organizacional: la población objeto para esta investigación son colaboradores en diversos niveles jerárquicos y de diferentes organizaciones públicas y privadas, los cuales desempeñan diferentes roles en cada una de estas, lo cual aporta a esta investigación una perspectiva amplia y representativa sobre el impacto que tienen las habilidades blandas en diferentes contextos laborales.

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el talo diferentes organizaciones

Experiencia profesional: los individuos que hacen parte de la población objeto puede variar en términos de experiencia laboral, pueden ser recién egresados e inmersos en el mercado laboral, hasta profesionales con años de experiencia.

3.2.2. Cálculo y selección de la muestra

La presente investigación Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el talento humano y su incidencia en la eficacia, eficiencia y productividad en las diferentes organizaciones se basa en dos encuestas realizadas con los siguientes tamaños de muestra:

Primer encuesta: Da cuenta de la respuesta de 36 personas, proporcionando datos tanto cualitativos como cuantitativos, por medio de preguntas de opción múltiple y abiertas, este tamaño de muestra es adecuado para realizar un análisis en profundidad de percepciones individuales (Guest et al., 2006).

Segunda encuesta: Da cuenta de la respuesta de 76 personas, esta encuesta se enfatizó en la recopilación de datos cuantitativos; es de destacar que aunque el tamaño de la muestra es menor al recomendado para estudios estadísticos generalizables, es suficiente para realizar un análisis descriptivo y de correlación en el contexto de la investigación.(Krejcie & Morgan, 1970).

Ahora bien es de resaltar que los criterios de inclusión a tener en cuenta son; la edad al tener en cuenta la participación de individuos mayores de 18 años, el tipo de vinculación laboral si está siendo empleado y la voluntariedad.

3.3. Instrumento(s)

La herramienta de recolección de información utilizada en la presente investigación fue la encuesta (Dos encuestas); cuyo objetivo busca recolectar datos cualitativos y

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el talo diferentes organizaciones

cuantitativos, sobre las diferentes experiencias y saberes previos de los colaboradores en relación a las habilidades blandas y su impacto en la eficacia, eficiencia y productividad organizacional, así mismo dio a conocer la necesidad de capacitaciones y fortalecimiento de estas habilidades en los niveles organizacionales.

Por otra parte, la estructura de la primera encuesta está enmarcada en preguntas cerradas para obtener datos cuantitativos y preguntas abiertas para los datos cualitativos, en los cuales la población objeto dieron a conocer sus percepciones y experiencias; es de destacar que las preguntas cerradas usualmente son utilizadas usualmente para analizar patrones y tendencias, mientras que las preguntas abiertas nos brindan información más detallada y contextualiza sobre experiencias. (Fink,2013). Sin embargo la segunda encuesta está enmarcada exclusivamente por preguntas cerradas con formatos de selección múltiple, enfocada en obtener datos cuantitativos, precisos y comparables. (Brace,2018)

Es de destacar que las categorías que se dan en la primera encuesta están basadas en: datos cualitativos, brindando experiencias y percepciones individuales del impacto de las habilidades blandas en la eficacia, eficiencia y productividad del recurso humano de las organizaciones. Asimismo datos cuantitativos en los cuales se da a conocer una evaluación en escalas numéricas en los cuales se tiene en cuenta aspectos relacionados las diferentes habilidades blandas como: comunicación, trabajo en equipo e inteligencia emocional, entre otros. Mientras que en la segunda encuesta se dan datos cuantitativos y se realiza una medición de la frecuencia y grado de importancia de las diferentes habilidades blandas y el impacto que tienen en su entorno laboral.

3.4. Descripción de procedimientos

El procedimiento llevado a cabo para la recolección de información haciendo uso de la herramienta de encuestas fue el siguiente: En un primer momento se realiza el diseño de las preguntas a responder por la población objeto, estas preguntas son de tipo abierto, cerrado y de opción múltiple, seguidamente se realiza el formato en forms google para la primera encuesta y luego se explora y se realiza la segunda encuesta en el forms Microsoft.

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el talo diferentes organizaciones

Posteriormente cada una de las encuestas se deja pública por dos semanas, haciendo uso de redes sociales como Wathssap, Facebook, Instagram, cada una de las encuestas podía ser diligenciada desde sus lugares de trabajo o casa, teniendo en cuenta que estaba en formatos digitales; para este muestreo no fue necesario realizar ningún tipo de capacitación para que lleven a cabo la encuesta.

Las respuestas de cada encuesta son recopiladas de forma automática en la plataforma respectiva de cada encuesta (forms Google, forms Microsoft). En el cual se realizara un análisis preliminar para verificar la comprensión de las preguntas realizadas, la verificación y calidad de los datos.

Finalmente se realizara el análisis de datos por medio del programa y aplicativo ***** el cual nos ayudara a brindar un análisis de datos de nuestra investigación.

3.5. Análisis de información

El análisis de la investigación Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el talento humano y su incidencia en la eficacia, eficiencia y productividad en las diferentes organizaciones se realiza en un primer momento por medio de los Excel que arrojan de forma inmediata los formms tanto en Microsoft como en google, posteriormente se realiza la descarga de cada uno de estos Excel y procedemos hacer uso del programa MAXQDA analitiyc Software para Análisis Cualitativo de Datos, con la finalidad de ayudar a investigadores a organizar, analizar y visualizar los datos cualitativos y mixtos, aportando así a nuestra metodología de investigación. Este software permite codificar, categorizar datos cualitativos, realizar transcripciones de entrevistas entre otras cosas; en cuanto a los procesos cualitativos que se pueden realizar son análisis estadísticos básicos. Permite así mismo una visualización de los datos y ofrece una variable forma de visualización gráfica.

Po otra parte también se hizo uso de Power BI, esta herramienta la usamos para realizar el análisis de datos cuantitativos, esta herramienta fue la que más facilito la graficación, visualización y análisis de datos, permitió una visualización interactiva ,

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el talo diferentes organizaciones

comparaciones estadísticas; por ejemplo que porcentaje de personas encuestadas indicaban o dan más relevancia a una habilidad blanda que a otra, logrando así una toma de decisiones más sencilla y un análisis de datos más específico, permitiendo así un hallazgo de variables y patrones estadísticos; este Software permite también la actualización de datos de forma automática, tiene acceso móvil y logra integrarse con otras aplicaciones que proporciona Microsoft. De esta forma el análisis de estas dos encuestas puede dar cuenta de información verídica y analizada de forma minuciosa.

3.6. Consideraciones éticas

3.6.1. Análisis de consideraciones éticas

Nuestra alma mater establece criterios y directrices éticas que se deben tener en cuenta la realizar un proceso investigativo; entre ellas podemos encontrar los consentimientos informados, los cuales brindan a los participantes de estas investigaciones la información real del objeto de la investigación y la participación voluntaria que pueden tener en ella. Así mismo se tiene en cuenta el criterio de confidencialidad y privacidad de la información que se brinde para el objeto de la investigación, otro criterio fundamental al que hace alusión UNIMINUTO es la no mal eficiencia y beneficencia la cual debe asegurar que la investigación no va a causar ningún tipo de daño a los participantes y en el cual se aclare que la información recolectada será de uso exclusivo en el marco del objeto contractual de la investigación. Adicionalmente y no menos importante es la justicia en caso tal de que la investigación tenga diferentes autores y los beneficios deben ser equitativos para cada uno.

Ahora bien dentro de las consideraciones éticas de la comunidad científica en general, también existen normas éticas las cuales son universales entre ellas la transparencia y honestidad, revisión técnica, responsabilidad social. Por ende para esta investigación son aplicables los siguientes criterios con la finalidad de dar cumplimiento a estas normativas éticas estipuladas:

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el talo diferentes organizaciones

1. La confidencialidad y privacidad ya que al recolectar la información en las dos encuestas la información es anónima, respetando este criterio, con la finalidad de proteger la identidad de los participantes que voluntariamente decidieron hacer parte y diligenciar cada forms.
2. El almacenamiento seguro de datos, teniendo en cuenta que la información solo fue manipulada por la suscrita autora de la investigación.
3. Beneficios: esta investigación buscara promover e identificar las habilidades blandas en las diferentes organizaciones y evidenciando el impacto que estas tienen en la productividad, eficacia y eficiencia de las organizaciones.
4. Comunicación clara de los resultados articulada a la transparencia ya que los procedimientos, resultados de esta investigación sean debidamente documentados y publicados de forma transparente.
5. El proyecto será sometido a revisión por parte del comité y los profesionales que UNIMINUTO indiquen cumpliendo con la revisión ética institucional, con la finalidad de que cumpla los criterios establecidos por el alma mater.

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el talo diferentes organizaciones

4. HIPÓTESIS

Las organizaciones contemporáneas que en la actualidad implementan programas de fortalecimiento y capacitación en las habilidades blandas pueden experimentar una mejora significativa en la eficacia, eficiencia y productividad de su personal, beneficiando y cooperando al cumplimiento de los objetivos organizacionales estratégicos de cada organización; dado que la mayoría de colaboradores reconocen la importancia de estas habilidades pero no han tenido acceso a dichos programas de fortalecimiento; adicionalmente muestran una disposición para participar en estos procesos de fortalecimiento en habilidades blandas.

4.1.1. Variable(s) independiente(s)

La variable independiente se refiere en esta investigación a la *Capacitación en habilidades blandas* en los cuales se tendrán en cuenta los programas de formación y fortalecimiento enfocados en desarrollar habilidades interpersonales; este será medido por: la frecuencia de las capacitaciones, duración de las capacitaciones, contenidos acordes a las necesidades de los colaboradores y la organización específicamente; adicionalmente la modalidad de la capacitación entendiéndose que con la finalidad de estar a la vanguardia y el auge de la tecnología se puede realizar de forma presencia, virtual o híbrida según el requerimiento de la organización y sus colaboradores.

4.1.2. Variable(s) dependiente(s)

La variable dependiente es la productividad del personal la cual debe medir la cantidad de resultados que un colaborador produce en relación con los recursos, tiempo o esfuerzos realizados; de manera cuantitativa podemos realizar este seguimiento teniendo en cuenta la cantidad de tareas completadas de acuerdo a la organización en la que se encuentre, la calidad del trabajo midiendo la cantidad de errores y necesidad de reasignación de tareas u

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el talo diferentes organizaciones

correcciones y por último la influencia de factores externos como: la carga de trabajo y el entorno laboral.

4.2. Planteamiento de hipótesis

Ahora bien esta hipótesis sugiere una relación existente entre la implementación de programas de capacitación y fortalecimiento de habilidades blandas y la mejora del desempeño organizacional teniendo en cuenta que causas del problema es la falta de capacitación y fortalecimiento de habilidades blandas y en la revisión documental desarrollada indica que estas son fundamentales e importantes para el desempeño y mejora del clima laboral.

Por otra parte esta hipótesis es empíricamente comprobable a través de una investigación mixta, en la cual se utilizarán métodos cuantitativos y cualitativos entre ellos encuestas para medir el conocimiento que tienen los colaboradores en procesos de habilidades blandas y su impacto en la eficacia y eficiencia.

Es relevante tener en cuenta que el resultado de esta hipótesis permitirá comprobar si esta hipótesis es verdadera o falsa, pero, en caso tal de ser refutada, no sería sinónimo de invalidez de la investigación, al contrario proporcionaría información relevante sobre el impacto que tienen las habilidades blandas en el cumplimiento de los objetivos organizacionales estratégicos. Adicionalmente ayudaría a las organizaciones a la toma de decisiones sobre la implementación de programas, capacitaciones y fortalecimiento teniendo en cuenta las necesidades específicas de sus contextos y colaboradores.

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el talo diferentes organizaciones

5. RESULTADOS

A continuación se dan a conocer los resultados obtenidos en la recolección de datos y su respectivo análisis en cada una de ellas, iniciaremos dando a conocer que nuestra primera herramienta de recolección indica que la población objeto de estudio en un 61.1 % son mujeres y el 38.9% restante son hombres.

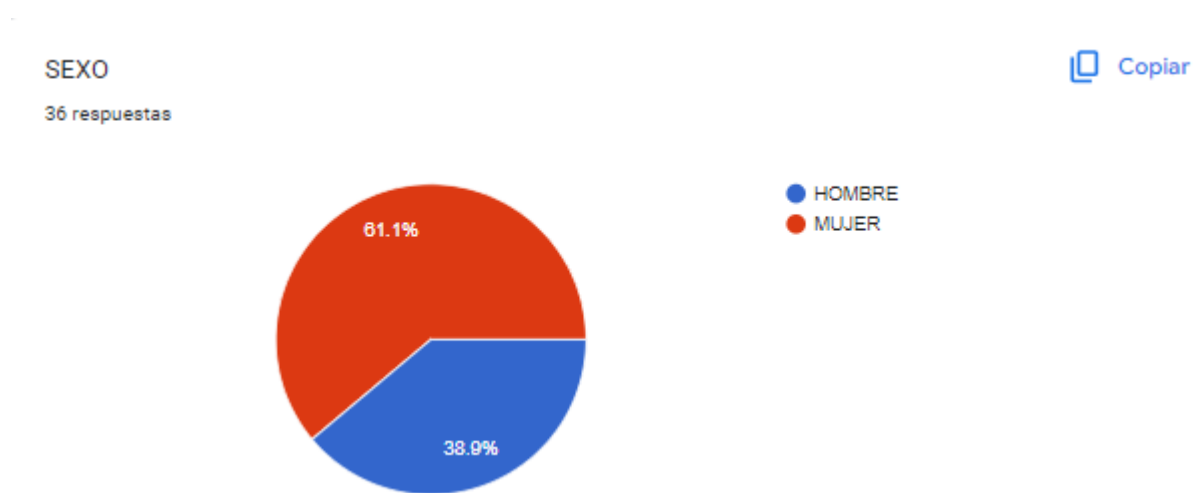


Ilustración 3 Grafico porcentaje de mujeres y hombres/ fuente propia

Por otra parte y es información relevante para esta investigación el conocer el tipo de entidad en la que laboran los participantes de este estudio lo cual nos indica que: el 38.9% laboran en una entidad privada y el 61.1% en una entidad pública, como nos muestra la siguiente gráfica.

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el talo diferentes organizaciones

La entidad en la que labora es:

36 respuestas

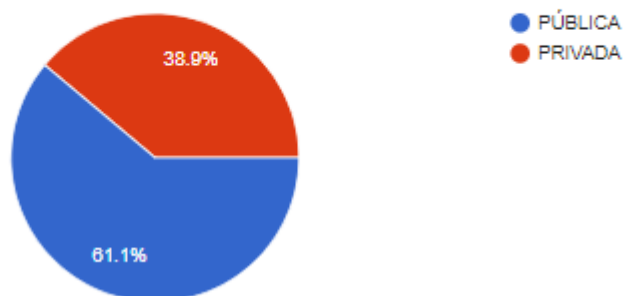


Ilustración 4 Gráfico porcentaje de edades/ fuente propia

Ahora bien en estos resultados y teniendo en cuenta el análisis de datos obtenidos podemos afirmar: El grado de importancia de las habilidades blandas para la población objeto encuestada esta entre muy alta y prioritaria; la razón de importancia que brindan es la mejora a la comunicación y colaboración, ya que se pueden evidenciar en las respuestas que las habilidades blandas mejoran la comunicación efectiva y asertiva y la colaboración de los equipos de trabajo, beneficiando e impactando así directamente a las organizaciones en todos sus niveles jerárquicos.

Por otra parte las respuestas hacen referencia a que las habilidades blandas son esenciales para el funcionamiento diario y los resultados de las organizaciones; adicionalmente mencionan la importancia de estas en el desarrollo integral de los colaboradores y la relación inmediata con la capacidad para adaptarse y resolver conflictos en el entorno laboral.

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el talo diferentes organizaciones

Tabla 2 Categoría 1: grado de importancia de las habilidades blandas; Fuente propia

Respuestas	
Muy Alta	<ul style="list-style-type: none"> • “muy alta” • “muy importante” • "Importancia Alta; toda vez que, la comunicación efectiva y respetuosa, permite al equipo de trabajo garantizar un buen funcionamiento de la organización." • “El grado de importancia es alto ya que necesitamos comunicarnos de una manera correcta con los usuarios que llegan en búsqueda de los servicios que se prestan en mi despacho." • "De 0 a 5 calificación positiva de 5, ya que el personal debe transformar el pensamiento colectivo para llegar al éxito del proyecto." •
Alta	<ul style="list-style-type: none"> • "Alta" • “claro que es muy importante”

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el talo diferentes organizaciones

	<ul style="list-style-type: none"> • "Alta, dar a los colaboradores estas herramientas permite que se pueda afrontar mejor los desafíos que se presenten en la ejecución de los proyectos." • "Alta, son muy importantes para mantener un ambiente laboral adecuado para el desarrollo de las funciones."
Media	<ul style="list-style-type: none"> • "Me parece bastante importante ya que eso permite la ejecución de las actividades de manera más eficaz." • "Me parece importante debido a esto se puede tener éxito de una buen proyecto. Sin tener tantas falencias."
Prioritaria	<ul style="list-style-type: none"> • "Prioritario" • "Son parte crucial, para logras los objetivos de cualquier proyecto." • "Es el eje fundamental para cumplir

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el talo diferentes organizaciones

	<p>con la finalidad de una organización."</p> <ul style="list-style-type: none"> • "Para cada proceso es de vital importancia mantener una buena comunicación, esto garantiza el éxito de las operaciones."
--	--

Tabla 3 Categoría 2: Razones para la importancia / Fuente propia

Respuestas	
Mejora de la comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • "Las habilidades blandas tienen una importancia relevante debido a que se debe conectar con los participantes de los talleres, además se debe tener una comunicación asertiva con los demás profesionales para brindarle herramientas de parte del equipo al proyecto de vida de los participantes." • "Es relevante al momento de ver los resultados y desempeño del equipo de trabajo." • "La comunicación es importante clave en el desarrollo

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el talo diferentes organizaciones

	<p>humano, el trabajo en equipo facilita el cumplimiento de metas, la resolución de conflictos, red de comunicación para encontrar soluciones."</p> <ul style="list-style-type: none">• "Siempre se busca el diálogo."
Impacto en la ejecución del proyecto	<ul style="list-style-type: none">• "Son fundamentales para el buen ambiente laboral."• "Es la base para dar cumplimiento a los objetivos propuestos."• "Es uno de los aspectos más importantes para que un plan, objetivo o proyecto se ejecute de la mejor manera."
Fundamentales para el funcionamiento organizacional	<ul style="list-style-type: none">• "Las habilidades blandas son de alta importancia por la característica de atención social del servicio."• "Es de gran importancia, por y para el buen funcionamiento de la empresa."• "Toda la importancia, ya que son habilidades que encaminan en buen funcionamiento de una entidad."• "Importancia Alta; toda vez que, la comunicación efectiva y respetuosa, permite al

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el talo diferentes organizaciones

	equipo de trabajo garantizar un buen funcionamiento de la organización."
Desarrollo personal y profesional	<ul style="list-style-type: none">• "La comunicación es importante clave en el desarrollo humano, el trabajo en equipo facilita el cumplimiento de metas, la resolución de conflictos, red de comunicación para encontrar soluciones."• "Las actividades blandas son de suma importancia ya que gracias a estas se puede llevar a cabo de la mejor manera los proyectos que la organización desee implementar, brindando ideas y soluciones oportunas."

Las respuestas obtenidas indican un alto grado de importancia asignado a las habilidades blandas en los contextos organizacionales, específicamente encaminados en la mejora de la comunicación, el trabajo en equipo, y la capacidad de resolución de conflictos. La mayoría de los encuestados perciben las habilidades blandas como esenciales para la eficacia de los proyectos y un excelente funcionamiento de la organización. Adicionalmente se puede observar una creencia existente en que las habilidades blandas no solo mejoran el ambiente de trabajo y la comunicación, sino que también son fundamentales para el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el talo diferentes organizaciones

Así mismo con base en las respuestas proporcionadas se identifica otra categoría relevante la cual es la influencia de la inteligencia emocional, indicando un grado de influencia medible en alta, moderada, y baja. Los aspectos específicos de la influencia estarían enmarcados en: la comunicación asertiva y empatía ya que son respuestas que destacan la importancia de la inteligencia emocional para mejorar la comunicación y empatía dentro de los contextos laborales.

Por otra parte se encuentra la toma de decisiones y manejo de conflictos, con las respuestas que señalan como la inteligencia emocional afecta la capacidad de un líder para tomar decisiones efectivas y manejar los conflictos que se puedan presentar y por último el desempeño y eficiencia del equipo de trabajo ya que las respuestas indican que la inteligencia emocional del líder coadyuva a la mejora del rendimiento y la eficacia del equipo de colaboradores.

Tabla 4 Categoría grado de influencia fuente propia

Categoría: Grado de Influencia de la Inteligencia Emocional	Respuestas
Alta	<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="919 1171 1390 1255">• "Es un factor decisivo a la hora de tomar decisiones."<li data-bbox="919 1283 1390 1535">• "Influye de manera significativa debido a la importancia de manejo de situaciones y de grupos de personas por parte del rol como líder."<li data-bbox="919 1562 1390 1755">• "Influye bastante ya que muchas veces todas las personas no tienen la capacidad de ser líderes."<li data-bbox="919 1782 1390 1869">• "Influye positiva o negativamente, dependiendo de

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el talo diferentes organizaciones

	<p>cómo gestione sus emociones dicho líder."</p> <ul style="list-style-type: none"> • "Influye considerablemente en el desempeño del equipo." • "Influye demasiado, ya que es contagiosa la forma de trabajar con una buena actitud y un buen trabajo en equipo."
Moderada	<ul style="list-style-type: none"> • "Buena" • "Relevante" • "Bastante, entre mejor se pueda mantener equilibrada permitirá motivación en el equipo de trabajo." • "Influye mucho ya que es la cabeza de la organización y de él dependen muchas decisiones"
Baja	<ul style="list-style-type: none"> • "Creo que uno no puede trabajar desde lo emocional, se trabaja con la razón, con la cabeza, y así lograr los objetivos propuestos."

Tabla 5 Categoría Aspectos específicos / Fuente propia

Categoría: Aspectos específicos de la influencia	respuestas
Comunicación Asertiva y Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación asertiva, liderazgo."

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el tal
diferentes organizaciones

	<ul style="list-style-type: none">• "Saber hablar y saber callar, ser asertivo, son reflejos de la inteligencia emocional de un líder."• "Siempre influye, dado que a partir de la inteligencia emocional el líder puede tener empatía con su equipo de trabajo."• "La inteligencia emocional en un líder ayuda a que éste se exprese de la mejor manera, tenga comunicación asertiva, y capacidad de liderazgo."• "El líder debe mantener siempre su cordura, y de esta forma transmitir a los miembros de la organización, seguridad, respeto y buena comunicación."
<p>Toma de Decisiones y Manejo de Conflictos:</p>	<ul style="list-style-type: none">• "Las emociones hacen parte fundamental de cualquier actividad humana, un líder con inteligencia emocional, logra mostrar tranquilidad en momentos de tensión."• "Es vital para el buen desempeño de la empresa."• "La inteligencia emocional influye, de tal manera que me permite como líder de un equipo tener una comunicación asertiva y solucionar conflictos."

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el talo diferentes organizaciones

	<ul style="list-style-type: none">• "Para ser un buen profesional se debe tener un enfoque estable emocional y racionalmente para tomar decisiones de manera eficaz."
<p>Motivación y Clima Laboral</p>	<ul style="list-style-type: none">• "En la motivación de sus compañeros para lograr los objetivos propuestos."• "Genere un impacto directamente proporcional con la motivación de los integrantes del equipo."• "Cuando un líder tiene esta inteligencia logra un equipo comprometido, exigente, feliz."• "Influye bastante ya que es quien direcciona el trabajo y coordina las actividades pero de acuerdo a cómo sepa dar las instrucciones el equipo se hace más eficiente."
<p>Desempeño y Eficiencia del Equipo</p>	<ul style="list-style-type: none">• "La correcta inteligencia emocional de un líder puede potenciar las habilidades y competencias de cada miembro del equipo de trabajo."• "Es extremadamente necesario, puesto que el líder es la

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el talo diferentes organizaciones

persona que da las pautas para encaminar el éxito de un grupo de trabajo."

- "Influye de manera significativa debido a la importancia de manejo de situaciones y de grupos de personas por parte del rol como líder."

Teniendo en cuenta la información anterior es preciso concluir que la mayoría de los encuestados consideran que la inteligencia emocional del líder tiene un alto impacto en el rendimiento de e equipo de colaboradores; las áreas de mayor influencia incluyen la comunicación asertiva, la empatía, la toma de decisiones, el manejo de conflictos la motivación del equipo y la eficacia en el desempeño. Realizando el análisis es notorio que las organizaciones de toda índole podrían beneficiarse de forma significativa al desarrollar, fortalecer y fomentar habilidades de inteligencia emocional en sus líderes para mejorar el rendimiento y la cohesión de su equipo de trabajo.

Por otra parte los datos obtenidos en cuanto a la forma de evaluar las habilidades blandas por parte de las organizaciones durante los procesos de reclutamiento y selección de personal encontramos que existen dos categorías importantes: la primera enfocada en los métodos de evaluación de habilidades blandas entre ellas entrevistas y preguntas tipo caso, pruebas y evaluaciones psicotécnicas, dinámicas grupales y simulaciones, evaluaciones periódicas y retroalimentación, observación directa y ejemplificación.; y la segunda en cuanto a la frecuencia y calidad de la evaluación, la cual puede llegar a ser; evaluación regular y estructurada, evaluación irregular o en procesos de implementación.

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el talo diferentes organizaciones

Tabla 6 Categoría Metodos Evaluación Habilidades Blandas/Fuente propia

Categoría: Métodos de Evaluación de Habilidades Blandas	Respuestas
Entrevistas y Preguntas Tipo Casos	<ul style="list-style-type: none">• Mediante pruebas y entrevistas."• "Preguntas tipo casos y evaluación psicotécnica."• "Hasta donde tengo entendido, en el proceso de selección se realiza una entrevista semiestructurada en el que se pretende evaluar los entornos donde el aspirante se ha desempeñado, buscando detectar mínimamente si existen procesos que validen el trabajo en equipo, la capacidad de liderazgo, la comunicación y escucha activa."• "Por medio de la entrevista y las actividades evaluativas que se desarrollan durante el proceso de contratación."• "Se verifican mediante preguntas en la poligrafía o hablando sobre las habilidades y debilidades que considera tener el trabajador y cómo actuó ante algún problema que se le presentó en los trabajos anteriores."

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el talo diferentes organizaciones

<p>Pruebas y Evaluaciones Psicotécnicas</p>	<ul style="list-style-type: none">• "Por medio de TEST y ejercicios."• "Mediante la aplicación de pruebas."• "Se evalúa a partir de dinámicas grupales y simulaciones en los comités internos."
<p>Dinámicas Grupales y Simulaciones</p>	<ul style="list-style-type: none">• "Se evalúa a partir de dinámicas grupales y simulaciones en los comités internos."• "Ponen a prueba al docente cuando ingresa a la institución (empresa). Esta prueba es de trabajo en equipo y la forma como acatan órdenes."
<p>Evaluaciones Periódicas y Retroalimentación</p>	<ul style="list-style-type: none">• "Realizan una evaluación cada período con un resultado anual sobre relaciones interpersonales, comunicación con padres, solución de conflicto, la cual tiene diferentes ítems y cuenta con retroalimentación."• "Evaluaciones periódicas a los empleados."
<p>Observación Directa y Ejemplificación</p>	<ul style="list-style-type: none">• "Mediante la ejemplificación de conflictos y la

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el talo diferentes organizaciones

	<p>capacidad de argumentar las posibles soluciones por parte de entrevistado."</p> <ul style="list-style-type: none"> • "Mediante el diálogo."
<p>No se Realiza Evaluación / Desconocimiento del Procedimiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> • "Cero." • "No se realiza evaluación." • "No se evalúan." • "Desconozco ese procedimiento." • "No se evalúa, aún está en proceso de adaptación." • "No lo sé." • "No tengo reclutamiento, pero se podría evaluar desde la correcta comunicación y empatía."

Tabla 7 Categoría frecuencia y calidad / Fuente propia

Categoría frecuencia y calidad de la evaluación	Respuesta
Evaluación Regular y Estructurada	<ul style="list-style-type: none"> • Realizan una evaluación cada período con un resultado anual sobre relaciones interpersonales, comunicación con

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el talo diferentes organizaciones

	<p>padres, solución de conflicto, la cual tiene diferentes ítems y cuenta con retroalimentación."</p> <ul style="list-style-type: none">• "Evaluaciones periódicas a los empleados."• "Está en constante evaluación del personal."
Evaluación Irregular o en Proceso de	<ul style="list-style-type: none">• "No se evalúa, aún está en proceso de adaptación."• "Mucho a que se determina si el personal es bueno o malo."
No se Evalúan Actualmente	<ul style="list-style-type: none">• "Cero."• "No se realiza evaluación."• "No se evalúan."

A partir de la anterior codificación y categorización de las respuestas obtenidas, se puede llegar a la conclusión de que hay una variedad de métodos utilizados por las organizaciones para evaluar las habilidades blandas durante el reclutamiento de personal y la selección de personal. Las entrevistas y pruebas psicotécnicas son métodos comunes, aunque algunas organizaciones obtén por hacer uso de dinámicas grupales, simulaciones y evaluaciones periódicas; por otra parte una proporción significativa de respuesta índica que no se realiza evaluación formal de habilidades blandas o el desconocimiento de este tipo de procesos.

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el talo diferentes organizaciones

Por ende este análisis sugiere que, aunque algunas organizaciones han implementado métodos estructurados para evaluar las habilidades blandas, existe una necesidad de mayor claridad y estandarización en este aspecto en los procesos de selección para asegurar así que se evalúen conscientemente estas competencias y habilidades.

Dando continuidad a los resultados obtenidos de la población objeto en la presente investigación se da el análisis de la forma en la que las empresas fomentan el desarrollo de la inteligencia emocional entre colaboradores, logrando agrupar la información así: primero capacitación y talleres, en las cuales se tiene en cuenta la frecuencia y el tipo de actividades ya que en las respuestas se menciona la implementación de capacitaciones y talleres como método principal para el desarrollo de la inteligencia emocional; incluyendo charlas, talleres prácticos, capacitaciones específicas, con equipos psicosociales que ayudan a los colaboradores a entender y desarrollar sus habilidades emocionales. Así mismo se presenta una característica importante y es el enfoque de las capacitaciones, las cuales suelen estar centradas en la mejora de habilidades blandas, manejo del estrés, resolución de conflictos, empatía, logrando así en el recurso humano una gestión optima de sus emociones en el trabajo.

Por otra parte está la categoría de ambiente de trabajo y cultura organizacional, la cual tiene en cuenta un ambiente de apoyo y comunicación asertiva, ya que algunas respuestas destacan la importancia de fomentar un ambiente de trabajo positivo en donde se potencialice y se de el espacio al dialogo abierto y la comunicación asertiva basada en el respeto de los colaboradores; hacen mención a que este tipo de ambiente contribuye a un desarrollo personal continuo y a la creación de un entorno donde la inteligencia emocional puede prosperar. Adicionalmente las actividades de integración y bienestar, mencionan que las empresas organizan y promueven actividades de pausas activas, días de recuperación emocional, encuentros grupales, que promueven la empatía y el trabajo en equipo, evidenciando así un enfoque de bienestar emocional y salud mental de los colaboradores.

Otra categoría se da en cuanto a los espacios de reflexión y socialización, estas se presentan en las jornadas pedagógicas y encuentros grupales, según corresponda para cada organización, los cuales permiten a los colaboradores reflexionar sobre sus emociones,

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el talo diferentes organizaciones

compartir sus experiencias y aprender a gestionar sus emociones en un ambiente seguro. Así mismo se hace evidente un soporte psicológico y bienestar ya que por medio de la información obtenida se indica la ayuda psicosocial y apoyo profesional con el que cuentan algunas organizaciones, las cuales ofrecen accesos y ayuda psicológica y programas de bienestar emocional, por medio de canales de ayuda y asistencia profesional.

Es de destacar que las limitaciones y ausencia de estrategias formales también son una categoría que surge con la información suministrada por l población objeto, ya que indican una falta de fomento continuo, puesto que para varias organizaciones este tema no es fundamental o primordial dentro del ejercicio de sus empresas debido a la carga de trabajo o falta de tiempo para actividades adicionales; existen menciones “cero” o “casi nunca” haciendo referencia a la falta de estrategias formales para el desarrollo de la inteligencia emocional. Sin embargo otro grupo poblacional señala la autoformación y adaptación individual como respuesta a la ausencia de programas formales en las organizaciones, así que, recurren a la autoformación en inteligencia emocional, especialmente aquellos que desempeñan roles de liderazgo en las organizaciones.

Ahora bien en cuanto al análisis de las estrategias utilizadas por las organizaciones para integrar el desarrollo de las habilidades blandas en la formación y capacitación de sus empleados revela una variedad de enfoques, los cuales van desde actividades estructuradas, hasta falta total de iniciativas.

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el talo diferentes organizaciones



Ilustración 5 Analisis de enfoques / fuente propia

Así pues, el análisis indica que mientras algunas organizaciones están adoptando enfoques estructurados y variados para integrar el desarrollo de las habilidades blandas, otras carecen de estrategias definidas o acciones específicas que fortalezcan estas habilidades. La

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el talo diferentes organizaciones

presencia de actividades como: talleres, pausas activas, y modelos de formación demuestran un esfuerzo hacia el desarrollo integral de los colaboradores de las organizaciones, sin querer decir que aún no siguen existiendo limitaciones significativas en la implementación y comunicación de estas iniciativas en muchas organizaciones.

Es así como se desde estos datos analizados se demuestra una percepción de la importancia de las habilidades blandas en los últimos años dentro de diversas industrias muestran que existe una tendencia mayoritaria a reconocer la creciente relevancia de este tema en las organizaciones. Teniendo en cuenta categorías como: aumento de la importancia de las habilidades blandas, factores impulsores del cambio, respuestas mixtas y consideraciones variables.

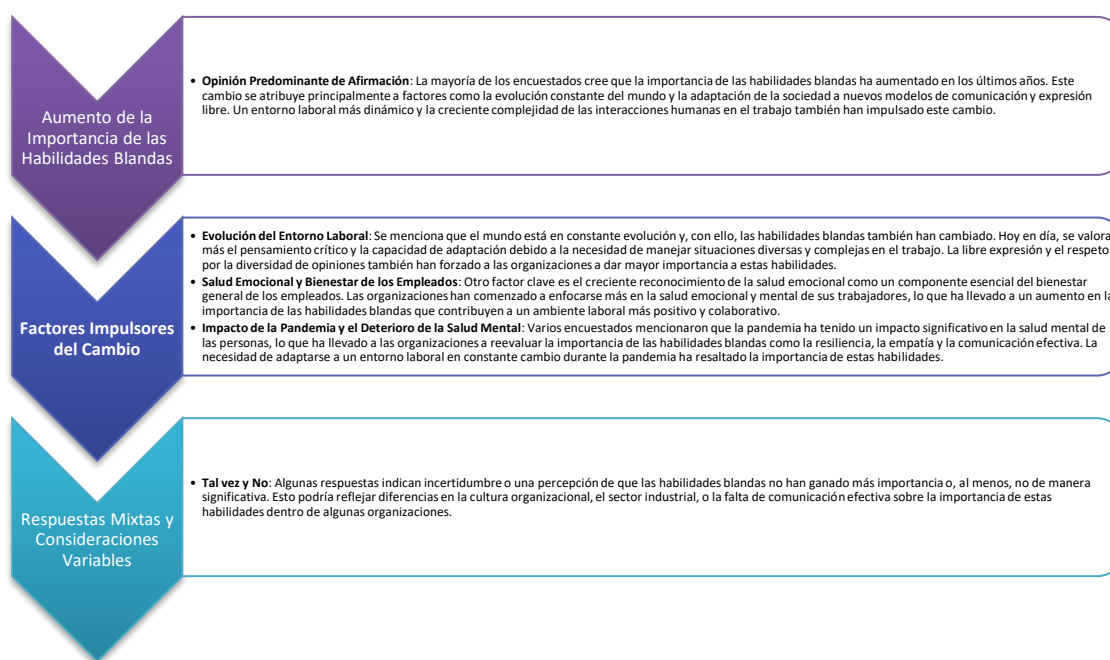


Ilustración 6 Percepción de importancia / Fuente propia

En general, la percepción se basa en que las habilidades blandas han ganado una importancia en los últimos años dentro de las diferentes organizaciones e industrias, este cambio se ha visto impulsado por la evolución y constante cambio de los entornos laborales y los contextos, dando un mayor enfoque a la salud mental y emocional de los colaboradores, así mismo la necesidad de adaptarse a cambios rápidos como los que se vivieron en pandemia. Sin embargo, algunas organizaciones y sectores al parecer no han optado completamente esta

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el talo diferentes organizaciones

tendencia, lo que evidencia una variabilidad en la implementación y valorización de las habilidades blandas y su impacto en los diferentes contextos laborales.

Es de aclarar que se cuentan con datos cuantitativos que también justifican dicho análisis como:

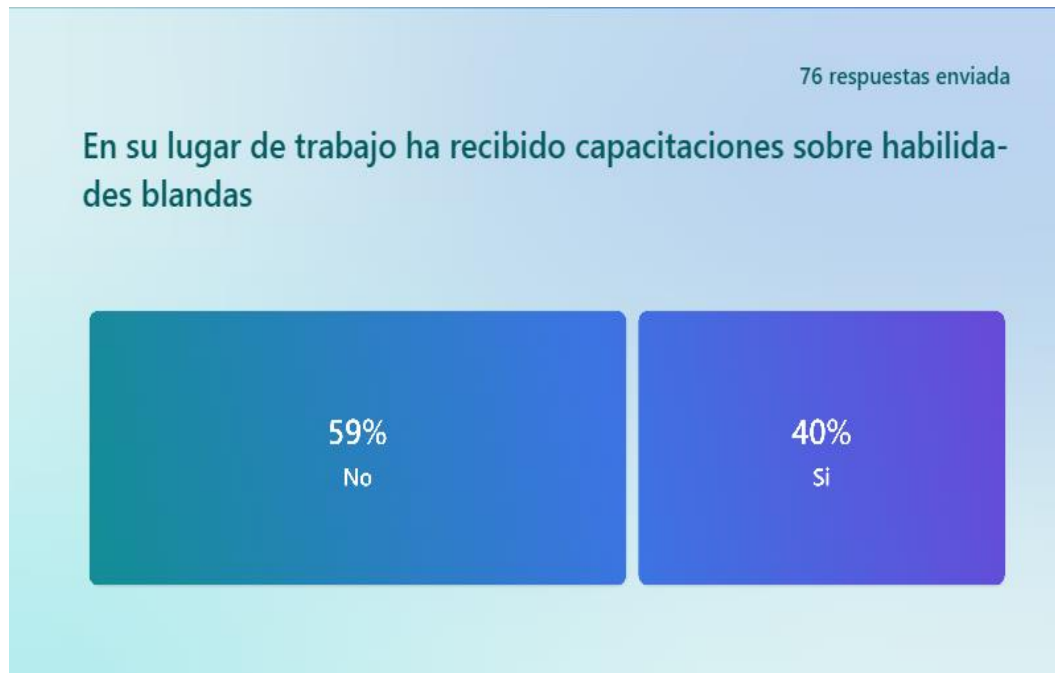


Ilustración 7 Gráfica respuesta pregunta ¿en su lugar de trabajo ha recibido capacitaciones en habilidades blandas? Fuente propia Microsoft Forms

La mayoría de respuesta indica No con un 59.21% de los encuestados indicando que no han recibido capacitación en habilidades blandas en su lugar de trabajo, esto sugiere que la mitad de las personas no han tenido accesos a este tipo de formación. Y con una menor proporción de respuestas está el “Si” con un 40.79% de los encuestados que afirmaron haber recibido capacitaciones en habilidades blandas, logrando que una parte significativa de colaboradores han tenido la oportunidad de desarrollar estas habilidades.

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el talo diferentes organizaciones

Por otra parte según los datos obtenidos se identificaron que las siguientes habilidades blandas que se deberían fortalecer en los espacios laborales para mejorar la eficacia, eficiencia y productividad en las organizaciones.

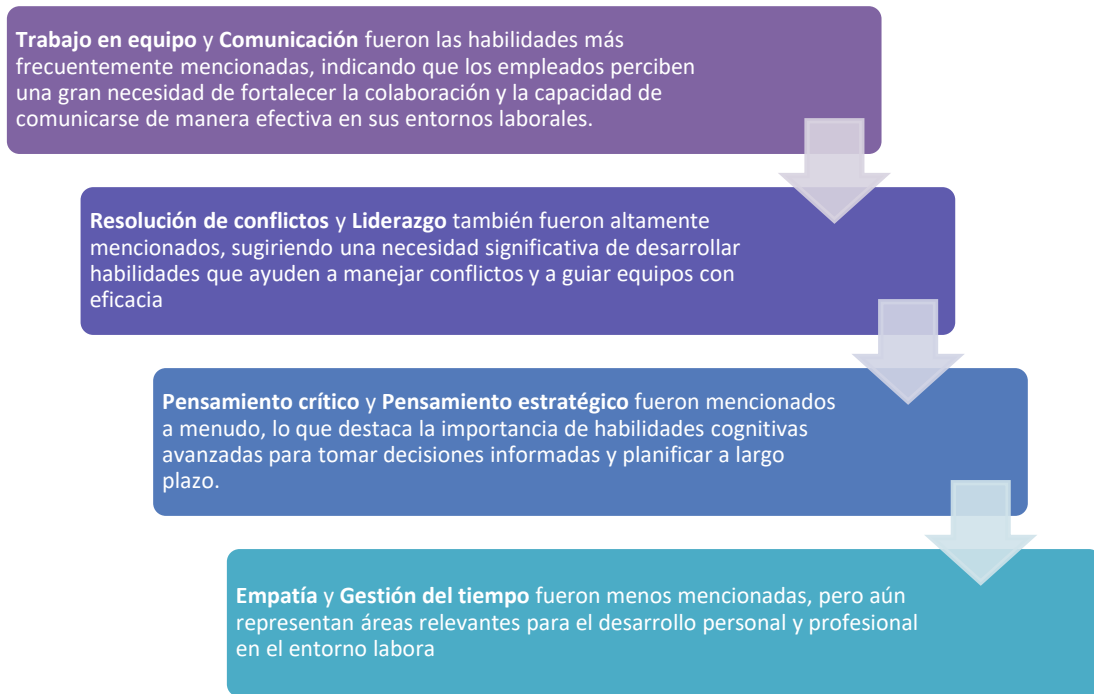


Ilustración 8 Habilidades a fortalecer / fuente propia

Que habilidades blandas cree usted se deberían fortalecer en los espacios laborales para mejorar la eficacia y eficiencia.

[Más detalles](#)

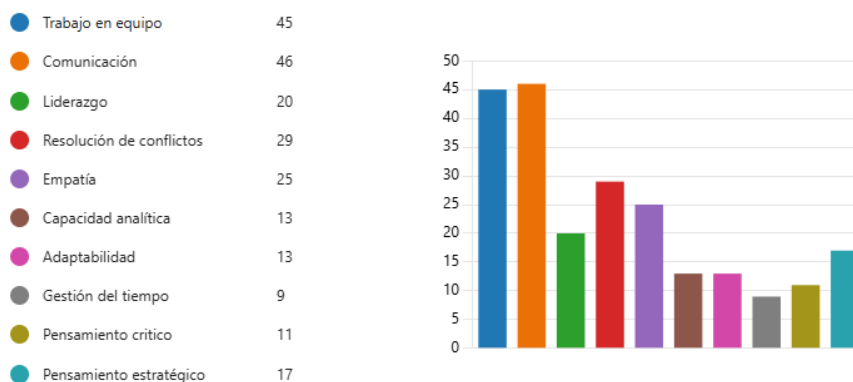


Ilustración 9 gráfico respuestas y porcentaje de habilidades a fortalecer / Fuente propia

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el talo diferentes organizaciones

Así mismo podemos indicar que en el análisis de la pregunta ¿cree usted que la inteligencia emocional es necesaria tenerla en cuenta en los espacios laborales, encontramos que:



Ilustración 10 Gráfico respuesta a la pregunta ¿cree usted que la inteligencia emocional es necesaria..? Fuente propia Microsot Forms

Lo cual revela que la opción “Si” es significativamente más frecuente que la opción “No” en el conjunto de datos, con un 88.37% de respuestas afirmativas frente a un 11.63%de negativas, observando claramente la predominación de la respuesta afirmativa. Indicando que la inteligencia emocional si es necesaria en los entornos laborales.

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el talo diferentes organizaciones

Por otra parte en cuanto a ¿Cuáles de las siguientes habilidades personalmente cree que debe fortalecer? Los encuestados respondieron:

¿Cuáles de las siguientes habilidades personalmente cree que debe fortalecer?

[Más detalles](#)

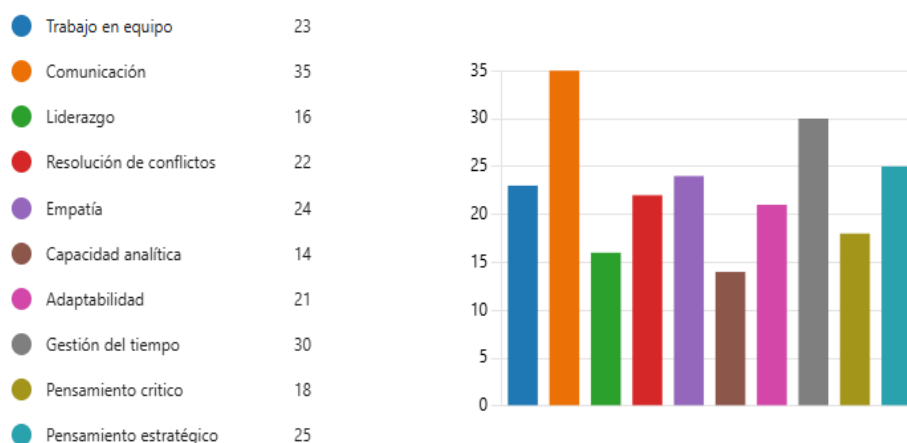


Ilustración 11 Gráfico de habilidades a potenciar personalmente Fuente propia

Lo cual nos indica que de las habilidades blandas mencionadas, se observa que el trabajo en equipo y comunicación son las más frecuentes, cada una con un 19.05% de menciones, indicando así que estas habilidades son las más relevantes en este conjunto de datos; otras habilidades significativas son el pensamiento estratégico y empatía con un porcentaje de 15,34% y 15.87% respectivamente, indicando una importancia considerable en la toma de decisiones y relaciones interpersonales.

El pensamiento crítico y la resolución de conflictos también son habilidades notables, con un 13.76% y un 10.58% de menciones respectivamente; dando a conocer que también son importantes para el análisis y la gestión de conflictos; por otra parte la adaptabilidad y gestión del tiempo indican un 10.05% y 11.64% respectivamente, indicando la flexibilidad y la eficiencia en la gestión del tiempo. Finalmente encontramos el liderazgo y la capacidad analítica con menos frecuencia y un porcentaje de 7.94% y 4.23% respectivamente, lo que

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el talo diferentes organizaciones

sugiere que estas habilidades blandas son menos destacadas en comparación a las anteriormente mencionadas.

CONCLUSIONES

Importancia crítica de la comunicación en el desempeño organizacional:

Los resultados de la investigación indican que la comunicación es la habilidad blanda que más necesita ser fortalecida en los entornos laborales para mejorar la eficacia y la eficiencia. Un alto porcentaje de los encuestados considera que la comunicación efectiva es clave para coordinar tareas, minimizar errores y mejorar la colaboración entre equipos. La falta de una comunicación clara y efectiva puede resultar en malentendidos, retrasos en los proyectos y una disminución general de la productividad. Por lo tanto, las organizaciones deben priorizar programas de formación que desarrollen habilidades comunicativas robustas, tanto en la comunicación interpersonal como en la comunicación organizacional.

Relevancia del trabajo en equipo para la eficacia organizacional:

Además de la comunicación, el trabajo en equipo ha sido identificado como una habilidad esencial que requiere desarrollo en el entorno laboral. La investigación muestra que las organizaciones que fomentan un fuerte sentido de colaboración y trabajo en equipo logran una mayor cohesión y eficiencia en sus operaciones. Al promover el trabajo en equipo, se mejora la capacidad de resolver problemas de manera colectiva, se fortalece la moral del equipo, y se optimiza el uso de recursos humanos al maximizar las fortalezas individuales dentro del grupo. Las organizaciones deben, por tanto, integrar actividades y capacitaciones que fomenten el trabajo en equipo, incluidas dinámicas de grupo, ejercicios de resolución de conflictos y talleres de construcción de equipos.

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el talo diferentes organizaciones

Necesidad fundamental de la inteligencia emocional en el contexto laboral:

Un 93% de los encuestados subrayaron la importancia de la inteligencia emocional como una habilidad esencial en los entornos laborales. La inteligencia emocional, que incluye la capacidad de reconocer y gestionar las propias emociones y las de los demás, se considera crucial para la gestión de relaciones interpersonales, la resolución de conflictos y la toma de decisiones efectivas bajo presión. Las organizaciones que invierten en el desarrollo de la inteligencia emocional de sus empleados pueden esperar mejoras significativas en la cohesión del equipo, la satisfacción laboral y el rendimiento individual. Por tanto, es fundamental que las organizaciones diseñen programas de capacitación que no solo aborden la competencia técnica, sino también el desarrollo emocional y psicológico del personal.

Impacto positivo de la capacitación en habilidades blandas en la productividad:

La investigación sugiere que la implementación de programas de capacitación en habilidades blandas, particularmente en comunicación, trabajo en equipo e inteligencia emocional, tiene un impacto positivo directo en la productividad de los empleados. Estos programas no solo mejoran las habilidades interpersonales de los empleados, sino que también fomentan un entorno de trabajo más positivo y productivo. Al mejorar estas competencias, los empleados están mejor equipados para manejar las demandas de sus roles, colaborar efectivamente con otros, y navegar por situaciones laborales complejas.

Necesidad de un enfoque integral en el desarrollo de habilidades blandas:

Para maximizar los beneficios de la capacitación en habilidades blandas, las organizaciones deben adoptar un enfoque integral que considere la interrelación entre diferentes habilidades. Por ejemplo, la mejora de la comunicación puede potenciar el trabajo en equipo, mientras que una mayor inteligencia emocional puede facilitar una comunicación más efectiva y resolver conflictos de manera más constructiva. Un enfoque estratégico que integre el desarrollo de múltiples habilidades blandas será más efectivo en generar mejoras sostenibles en la eficacia, eficiencia y productividad de las organizaciones.

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el talo diferentes organizaciones

Rol de la cultura organizacional y el liderazgo en la efectividad de la capacitación:

La efectividad de los programas de capacitación en habilidades blandas también depende significativamente de la cultura organizacional y del liderazgo. Las organizaciones que promueven una cultura de comunicación abierta, trabajo colaborativo, y desarrollo personal, y cuyos líderes modelan estas habilidades, tienden a tener un mayor éxito en la implementación de programas de desarrollo de habilidades blandas. Un liderazgo que valora y practica la inteligencia emocional y la comunicación efectiva puede establecer un tono que permea toda la organización, reforzando la importancia de estas habilidades y motivando a los empleados a desarrollarlas.

Aporte a la gestión organizacional y al bienestar de los empleados:

Los hallazgos de este estudio no solo tienen implicaciones para la gestión organizacional en términos de rendimiento y resultados, sino también para el bienestar de los empleados. El desarrollo de habilidades blandas como la inteligencia emocional y la comunicación no solo mejora la eficiencia y la eficacia en el lugar de trabajo, sino que también contribuye a un ambiente de trabajo más saludable, reduce el estrés, y mejora el bienestar general de los empleados. Por lo tanto, invertir en el desarrollo de estas habilidades no solo beneficia a la organización en términos de productividad, sino que también promueve una fuerza laboral más feliz y saludable.

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el talo diferentes organizaciones

Referencias

Acevedo, M. C. (2005). Las capacidades en las competencias laborales: una mirada desde las inteligencias múltiples en los jóvenes. Recuperado el 7 de 3 de 2024, de <http://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revista-universidad-eafit/article/view/821>

Álvarez, M. C., Losada, B. M., & Hurtado, G. P. (2015). PROPUESTA DE EVALUACIÓN DE HABILIDADES BLANDAS EN INGENIERÍA DE SOFTWARE A TRAVÉS DE PROYECTOS UNIVERSIDAD - EMPRESA. Recuperado el 7 de 3 de 2024, de <https://educacioneningenieria.org/index.php/edi/article/view/549/243>

Babbie, E. (2010). The Practice of Social Research (12th ed.). Wadsworth.

Belmont Report: Ethical Principles and Guidelines for the Protection of Human Subjects of Research. Este documento es fundamental para entender los principios éticos universales en investigación.

Brace, I. (2018). Questionnaire Design: How to Plan, Structure and Write Survey Material for Effective Market Research (3rd ed.). Kogan Page.

Cochran, W. G. (1977). Sampling Techniques (3rd ed.). Wiley.

Código de Ética de la Investigación de Uniminuto: Proporciona directrices específicas para las investigaciones realizadas dentro de la institución.

Creswell, J. W. (2014). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (4th ed.). Sage Publications.

Cruz, E. L., Escalante, V. A., & García, C. R. (2019). Fortalecimiento de las competencias del profesional en contaduría para ejercer como auditor interno con base en los nuevos requerimientos de la cuarta revolución industrial 4.0. Recuperado el 7 de 3 de 2024, de <http://ri.ues.edu.sv/20636>

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el talo diferentes organizaciones

- Dillman, D. A., Smyth, J. D., & Christian, L. M. (2014). *Internet, Phone, Mail, and Mixed-Mode Surveys: The Tailored Design Method* (4th ed.). Wiley.
- Etikan, I., Musa, S. A., & Alkassim, R. S. (2016). Comparison of Convenience Sampling and Purposive Sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, 5(1), 1-4.
- Fink, A. (2013). *How to Conduct Surveys: A Step-by-Step Guide* (5th ed.). Sage Publications.
- George S. Morrison Universidad de North Texas. (2005). *Educacion ifnantil novena edicion*. PEARSON Prentice Hall.
- Guest, G., Bunce, A., & Johnson, L. (2006). How Many Interviews Are Enough? An Experiment with Data Saturation and Variability. *Field Methods*, 18(1), 59-82.
- Hernández, O., & Ediel, J. (2017). El impacto de las herramientas de comunicación efectiva sobre la percepción del trabajo en equipo en una empresa de servicio. Recuperado el 7 de 3 de 2024, de <http://eprints.uanl.mx/14299>
- Kaplan, R. S. (2000). Capacitación Basada en Normas de Competencia Laboral. Una alternativa para el nuevo milenio en cuestión de capacitación. Recuperado el 7 de 3 de 2024, de <http://redalyc.org/pdf/342/34201411.pdf>
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-610
- Naranjo, J., & Lucía, O. (2005). Gestión del talento humano en la micro, pequeña y mediana empresa vinculada al programa EXPOPYME de la Universidad del Norte en los sectores de confecciones y alimentos. Recuperado el 7 de 3 de 2024, de http://ciruelo.uninorte.edu.co/pdf/pensamiento_gestion/18/4_gestion_del_talento_humano.pdf
- Neuman, W. L. (2014). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches* (7th ed.). Pearson.

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el talo diferentes organizaciones

Manual de Ética en la Investigación de Uniminuto: Este manual proporciona guías detalladas sobre los procedimientos éticos a seguir en investigaciones realizadas dentro de la institución.

World Medical Association Declaration of Helsinki: Esta declaración es una guía ética clave para la investigación médica en seres humanos.

Resnik, D. B. (2018). *The Ethics of Research with Human Subjects: Protecting People, Advancing Science, Promoting Trust*. Este libro ofrece una visión exhaustiva de las consideraciones ética

Resnik, D. B. (2018). *The Ethics of Research with Human Subjects: Protecting People, Advancing Science, Promoting Trust*. Este libro discute ampliamente las consideraciones éticas en la investigación con sujetos humanos.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (7th ed.). Wiley.

Análisis gerencial, enfocado en el impacto que tienen las habilidades blandas en el talo
diferentes organizaciones

Anexos

6. Documento con la recolección documental

Link https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1S3eLwVnyJ_d77qcvPrGcYRKQih181RK

7. Formulario Forms Google 1 encuesta <https://forms.gle/WaYXChpzvjGLa1p87>

8. Formulario Forms Microsoft 2 Encuesta [HABILIDADES BLANDAS \(office.com\)](https://forms.office.com/HABILIDADES_BLANDAS)

9. Link respuestas encuesta 2: [HABILIDADES BLANDAS \(office.com\)](https://forms.office.com/HABILIDADES_BLANDAS)

10. Evidencia fotográfica de análisis de datos con los programas y software mencionados:

https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1Zkf3nQ_p1_YeMwb8UCleEm6qY-ds91EK

