



REPÚBLICA DE PANAMÁ
UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, EMPRESARIALES Y DE
NEGOCIOS

**HABILIDADES BLANDAS (SOFT SKILLS) HERRAMIENTAS COMPETITIVAS DE
LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ELBROS, C.A**

**PROYECTO DE TRABAJO PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON ÉNFASIS EN RELACIONES LABORALES
Y RECURSOS HUMANOS.**

Autor: Emmanuel Pérez

Tutor: Daniel José Brito Martínez

Ciudad de Panamá, mayo 2020



**REPÚBLICA DE PANAMÁ
UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, EMPRESARIALES Y DE
NEGOCIOS**

**HABILIDADES BLANDAS (SOFT SKILLS) HERRAMIENTAS COMPETITIVAS DE
LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ELBROS, C.A**

**PROYECTO DE TRABAJO PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON ÉNFASIS EN RELACIONES LABORALES
Y RECURSOS HUMANOS.**

Autor: Emmanuel Pérez

Ciudad de Panamá, mayo 2020



Ciudad de Panamá, 20 de noviembre de 2019

Profesor

Najib Yassir

Coordinador Comité de titulación de estudios de licenciatura.

Presente.

En mi carácter de Tutor del Trabajo de Grado presentado por el (la) bachiller, licenciado, magister, documento de identidad (cédula o pasaporte) N.º _____, para optar al grado de (licenciado, magister, doctor), considero que el trabajo: **HABILIDADES BLANDAS (SOFT SKILLS) HERRAMIENTAS COMPETITIVAS DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ELBROS, C.A.**, reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Jurado examinador que se designe.

Atentamente,

A large, faint, light blue watermark of a signature is visible in the background of the page, centered horizontally and partially overlapping the signature line.

(Nombre y Apellidos)

Documento de identidad Pasaporte, No_

Línea de Investigación: Literatura y neuroeducación



**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, EMPRESARIALES Y DE
NEGOCIOS**

INFORME DE ACTIVIDADES DE TUTORÍA OPCIÓN DE TITULACIÓN II

Estudiante: Emmanuel Pérez Vargas. Cédula de identidad No. _

Tutor: Prof. Daniel José Brito Martínez Cédula de identidad o pasaporte No. ,

Correo electrónico del participante: _____), Celular No

**Título tentativo del trabajo de grado (TG) y de pasantía profesional (PEOP).
HABILIDADES BLANDAS (SOFT SKILLS) HERRAMIENTAS COMPETITIVAS DE LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA ELBROS, C.A**

Línea de Investigación: Pasantía (práctica profesional) en el Departamento de
Recursos Humanos.

SESIÓN	FECHA	HORA REUNIÓN.	ASPECTO TRATADO	OBSERVACIÓN
1.	28-01-2020	6:00 PM	Tema de la investigación y título del trabajo, contenido y cartas.	Se decidió el tema y título.
2.	31-01-2020	9:00 AM	Presentación de un plan del trabajo de investigación.	
3.	03-02-2020	9:00 AM	Presentación del I y II capítulo.	Profesor identificó correcciones

4.	13-03-2020	6:00pm	Presentación de la propuesta a ser aplicada en la empresa.	Profesor revisó y realizó correcciones.
5.	01-04-2020	8:00 AM	Discutir sobre la reunión que se llevará a cabo este día con los socios de la organización.	Profesor verificó la agenda de la reunión y proporcionó apoyo para la misma. (virtual)
6.	17-04-2020	6:00 PM	Presentación de la última parte de la investigación y plan de la actividad social de las siguientes semanas	(Virtual)
7.	08-05.2020	6:00PM	Presentación del trabajo de investigación con las correcciones solicitadas.	(Virtual)
8.	09-05-2020	6:00PM	Revisión del trabajo con las entrevistas incluidas.	(Virtual)
9.	11-05-2020	6:00 PM	Última revisión del trabajo de investigación.	(Virtual)

Titulo definitivo: HABILIDADES BLANDAS (SOFT SKILLS) HERRAMIENTAS COMPETITIVAS DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ELBROS, C.A

Comentarios finales acerca de la investigación: Declaramos que las especificaciones anteriores representan el proceso de dirección del trabajo de grado arriba mencionado.

Firma

Dedicatoria

Este trabajo va dedicado a mis padres, en agradecimiento especial a todo el apoyo y comprensión brindados, como prueba de mi deseo de superación y de seguir desarrollando mi carrera profesional.

A la empresa Elbros Internacional S.A., como muestra de agradecimiento por la oportunidad de permitirme desarrollar este proyecto en sus instalaciones.

También dedico este trabajo a mi amiga incondicional Zuleica Kenes, quien me incentivó a emprender el camino a mis estudios, apoyando siempre en los momentos más difíciles, motivándome, incentivando al logro de mis metas.

El Autor.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por la oportunidad de lograr terminar esta carrera, y a la vez, escalar un peldaño más en mi carrera profesional.

Al profesor Brito por su labor como tutor en todo el proceso de pasantía y escritura de este informe, por su apoyo y buenos consejos.

Mi sincero agradecimiento al cuerpo de profesores de la UNICyT, por la orientación y conocimientos proporcionados que me dio la posibilidad de culminar con éxito la carrera y realizar este proyecto.

Además, agradezco a todas las personas que de una u otra forma, con sus críticas y observaciones, contribuyeron positivamente a estructurar este trabajo.

¡A todos, muchas gracias!

El Autor

ÍNDICE GENERAL

Contenido

Carta de aprobación tutor	¡Error! Marcador no definido.
Formato relación de tutorías.	iv
Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento.....	vii
ÍNDICE GENERAL	viii
Índice de Ilustraciones	x
Resumen	xi
Abstract.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	1
1. MARCO DE REFERENCIA DE LA EMPRESA.....	4
1.1. Definición de la carrera que estudia.....	4
1.2. Antecedentes de la empresa o institución.	4
1.2.1. Misión de la empresa.....	7
1.2.2. Visión de la empresa.....	7
1.2.3. Estructura organizativa de la empresa o institución.	7
1.3. Descripción de la actividad de la empresa o institución.....	8
1.4. Departamento donde realizó la pasantía.	9
1.4.1. Descripción del departamento	9
1.4.2. Estructura organizativa del departamento	10
1.4.3. Descripción del cargo ocupado.....	11
1.4.4. Relación del departamento con otros departamentos de la empresa.....	11
1.4.5. Importancia del departamento en el engranaje de la organización.....	12
2. ANÁLISIS DE LA EXPERIENCIA.....	14
2.1. Funciones realizadas	14
2.2. Conceptualización de Habilidades Blandas.....	15
2.3. Análisis de desempeño	18
2.4. Limitaciones o dificultades presentadas.....	19
2.5. Aportes y conocimientos de la experiencia a la formación profesional.....	20
2.6. Relación de la pasantía profesional con la carrera estudiada	20
3. DIAGNÓSTICO OBSERVACIONAL.....	24

. 3.1. Descripción de la problemática observada.	24
4. PROPUESTA	28
4.1. Alternativas de solución a la problemática planteada, desde su área de formación.	28
4.2. Retroalimentación de los colaboradores a través de entrevista en profundidad online.	37
CONCLUSIONES	41
RECOMENDACIONES	43
BIBLIOGRAFÍA	44

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Estructura departamental con dotación de personal 2020	7
Ilustración 2: Estructura del Departamento de RRHH	11
Ilustración 3: Cronograma de actividades (actividades, fecha, resultados).....	21
Ilustración 4 Diferencias entre Habilidades blandas y duras.....	30
Ilustración 5: Pantalla inicial de Zoom	32
Ilustración 6: Formación 1. Habilidades blandas	33
Ilustración 7: Evidencias de conectividad	33
Ilustración 8: Formación 2 Habilidades blandas	34
Ilustración 9: Evidencias de conexión de los colaboradores de Elbros, C.A.....	34
Ilustración 10: Programa de capacitación en habilidades blandas.....	35
Ilustración 11: Evidencias de conectividad de colaboradores.....	36
Ilustración 12: Entrevista a los colaboradores en profundidad	37
Ilustración 13: Evidencias Fotográficas	40



REPUBLICA DE PANAMÁ
UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, EMPRESARIALES Y DE
NEGOCIOS

Autor: Emmanuel Pérez

Tutor: Daniel José Brito Martínez

Año. 2020

RESUMEN

Las habilidades blandas son de vital importancia hoy en día en las organizaciones, deben desarrollarse paralelamente con las técnicas o duras, ya que para el año 2030 serán una fortaleza en el desarrollo competitivo del talento humano. En tan sentido, merece mayor estudio y profundización en las empresas panameñas. Por ello se planteó el objetivo general de Potenciar las Habilidades blandas (Soft Skills) herramientas competitivas en los colaboradores de la empresa Elbros, C.A. Al estudiar esta empresa entró en juego el manejo gerencial de las empresas familiares y como perdurar en el tiempo, por ello, se revisaron argumentos teóricos como los de Quejada & Ávila (2016), El Kadi (2015), Martínez (2010), entre otros Este proyecto investigativo estuvo desarrollado bajo un paradigma complementario y método híbrido don se desarrolló lo Observacional e Investigación-acción, con técnicas de entrevistas en profundidad que ayudaron a presentar análisis de datos palpables de la empresa objeto de estudio y sus colaboradores. Entre las evidencias se constatan que la empresa está conformada por una plantilla de capital humano distribuido en 3 empresas que contemplan más de 200 colaboradores entre oficinas y bodegas en el área de la Zona Libre de Colón. Cómo a través de expertos y la tecnología se llegó a una capacitación masiva de habilidades blandas en un contexto de cuarentena producto de la Pandemia Covid-19. Se puede considerar finalmente que Elbros, C.A., es una empresa de envergadura en materia de gestión humana ya que práctica el desarrollo y formación de habilidades blandas en tiempos de incertidumbre en sus colaboradores lo que la ha llevado a consolidarse en materia de recursos humanos y a posicionarse como líder en exportación de calzados en Centroamérica, América del Sur y el Caribe.

Palabras clave: Habilidades blandas, Competitividad, Tecnología, Colaboradores.



REPUBLIC OF PANAMA
INTERNATIONAL UNIVERSITY OF SCIENCE AND TECHNOLOGY
FACULTY OF ADMINISTRATIVE, BUSINESS AND BUSINESS SCIENCES

Author: Emmanuel Pérez

Tutor: Daniel José Brito Martinez

Year. 2020

ABSTRACT

Soft skills are of vital importance in organizations today, they must be developed in parallel with technical or hard skills, since by 2030 they will be a strength in the competitive development of human talent. In this sense, it deserves further study and deepening in Panamanian companies. For this reason, the general objective of promoting soft skills (competitive skills) in the employees of the company Elbros, C.A. When studying this company, the management of family businesses came into play and how to last over time, therefore, theoretical arguments such as those of Quejada & Ávila (2016), El Kadi (2015), Martínez (2010), among Others This research project was developed under a complementary paradigm and hybrid method where Observational and Action Research was developed, with in-depth interview techniques that helped present palpable data analysis of the company under study and its collaborators. The evidence shows that the company is made up of a staff of human capital distributed among 3 companies that include more than 200 collaborators between offices and warehouses in the Colon Free Zone area. How, through experts and technology, massive soft skills training was reached in a context of quarantine resulting from the Covid-19 Pandemic. Finally, it can be considered that Elbros, CA, is a major company in the field of human management since it practices the development and training of soft skills in times of uncertainty in its collaborators, which has led it to consolidate itself in terms of human resources and to position itself As a leader in footwear exports in Central America, South America and the Caribbean.

Key words: Soft skills, Competitiveness, Technology, Collaborators

INTRODUCCIÓN

El mundo laboral representa escenarios complejos en todas las organizaciones tanto públicas como privadas en el mundo. Se enfrenta a diversas exigencias administrativas, estructurales, y de estrategias para perdurar en el tiempo y mantener la competitividad.

Hoy en día, es una realidad que el mundo cambió producto de pandemia, guerras frías, estrategias geopolíticas, que ameritan una gestión de alto performance y manejo de habilidades técnicas o duras pero paralelamente las habilidades blandas que hacen la diferencia y demuestran la astucia y el poder de un equipo conformado por talento humano que ha logrado transformarse y capacitarse con dicha habilidades.

Latinoamérica no escapa de estas problemáticas organizacionales, en el mundo de los negocios cada vez cobra mayor fuerza el manejo de habilidades blandas y se convierte en una herramienta de competitividad que ayuda a las organizaciones a subsistir ante los avatares del entorno.

La empresa que se escogió como objeto de estudio, es una organización localizada en Latinoamérica, específicamente el Ciudad de Panamá, país que representa en HUB de las Américas, y justamente su matriz se ubica en la Zona Libre de Colón que es el puente para la internacionalización de servicios y productos.

Los colaboradores, vienen a ser el motor impulsador del éxito de cualquier gestión, por ello, la gestión humana de esta organización se ha abocado a desarrollar en gran medida las habilidades blandas, entendiendo por estas, aquellas que permiten hacer frente a exigencias y situaciones desafiantes cotidianas, es decir, que desarrolla herramientas para tomar decisiones, resolver problemas, pensar de manera crítica y

creativa, comunicarse de manera efectiva, reconocer las emociones de otros y construir relaciones saludables a nivel físico, emocional y por ende la organización.

En tal sentido, el desarrollo de la investigación abarcó cuatro capítulos. El marco de referencia de la empresa que representa el capítulo I, el análisis de la experiencia que se expone en el capítulo II, el diagnóstico observacional o metodológico que se desarrolla en el capítulo III, y un capítulo IV que se consideró necesario incluirlo para dejar plasmado en él las alternativas de solución a la problemática planteada, los aportes realizados en el área de recursos humanos y unos lineamientos de acción como propuesta a seguir evolucionando en la temática.

CAPÍTULO I.
MARCO DE REFERENCIA DE LA EMPRESA

1. MARCO DE REFERENCIA DE LA EMPRESA

1.1. Definición de la carrera que estudia

Administración de empresas con énfasis en relaciones laborales y recursos humanos, es una carrera muy amplia ya que involucra la parte administrativa, la parte laboral entre los colaboradores, los diferentes ámbitos, la administración de empresas familiares, así como la gestión, reglas y fundamentos del departamento que gerencia todo el proceso de talento humano y las herramientas conocidas como habilidades blandas, variable de esta investigación.

1.2. Antecedentes de la empresa o institución.

A continuación, se presenta el recorrido histórico de la empresa de tipo familiar donde se desarrollaron las prácticas profesionales, haciendo de esto una investigación de gran importancia para la organización. Pero antes de eso se debe dejar claro que es una empresa familiar como contexto al que pertenece la organización objeto de estudio Elbros, C.A.

Es imprescindible destacar que en el mundo el 90% de las empresas son familiares y tienen una gran aportación al empleo y al producto interno bruto (PIB) mundial. Siempre están apoyadas en las políticas públicas para expandirse y lograr el alcance que se espera y a la vez crear consciencia que a través de la innovación y emprendimientos siempre la empresa estará pionera en su rubro o sector.

Sobre el particular Vesga (2017), expone que la innovación son procesos que se deciden y se asumen deliberadamente permitiendo expandir el negocio a través del

desarrollo de nuevos productos, servicios, teletrabajo hoy en día en las organizaciones y por ende comunicaciones más rápidas a través de plataformas virtuales en lo que es el sub-sistema de recursos humanos.

Estos aspectos expuestos con anterioridad han logrado generar resultados concretos, medibles, indicadores y por ende resultados rentables, asociados al desarrollo de un espíritu emprendedor en los propietarios y de sus colaboradores, al lograr actitudes hacia el trabajo que se caracteriza por la permanente búsqueda de oportunidades y por la capacidad para articular recursos humanos y físicos con el objetivo de aprovecharlo.

En tal sentido se toma la reflexión de Lima, López & Reinoso (2018), quienes exponen que este grupo de empresas son un emprendimiento compuesto de miembros de la misma familia, que fue fundada por los padres y luego los hijos comienzan a incorporarse como propietarios o gerentes, con diferentes porcentajes de participación accionaria de una generación a otra y comparten los valores y la filosofía de gestión, controlando así el negocio o que, a lo mejor, es un conjunto de personas que tienen interés de preservar el negocio, estableciendo un sentido de pertenencia en el tiempo y vínculo emocional.

Cabe mencionar que es este tipo de gerencia, casi siempre las decisiones son centralizadas en la persona que fundó la empresa o bien en los familiares directos y el familiar con mayor liderazgo establece en cascadas las decisiones de gobernanza de la organización.

Para conocer los orígenes de la empresa objeto de estudio, se puede decir que fue fundada hacia el año 1990 con el nombre de Elbros, S.A., cuyo significado es: "El" Elneser "Bros" Hermanos. Comenzó como una pequeña empresa conformada por tres (03) colaboradores con una pequeña oficina y una bodega. Fue creada por el Sr. Luis

Waith Elneser, su esposa Sharife de Elneser y sus dos primeros hijos Ahmed Elneser y Samir Elneser; todos ellos procedentes del Líbano; llegan con su familia a Panamá, luego de la invasión “Operación causa Justa”, y deciden invertir en la Zona Franca, posterior a ello se les sumaron sus otros tres (03) hijos, con el fin de dirigir y seguir creciendo en el mercado.

Tras años de trabajo y crecimiento en el mercado Elbros absorbió la Empresa Linkinvest, la cual vende al mercado carteras y accesorios de damas y caballeros. Luego de seis (6) años en el mercado, se crea la Empresa Boltio, lanzando al mercado la marca de calzados que llevan por nombre Boltio; la cual se considera una marca líder en el mercado del calzado.

El Grupo Elbros, lleva 29 años en el mercado; y es liderada por los Hermanos Elneser. Así mismo cuenta con una gama extensa de calzados de todo tipo, despachando a cualquier ciudad o país, convirtiéndose en una empresa líder en exportación, sirviendo a países en el área de Norte, Sur, Centro América y el Caribe. Ofreciendo costos y productos de primera calidad despachados desde Asia, directo a cualquier parte del mundo.

Además, el Grupo Elbros cuenta con tres (03) empresas, Elbros, Linkinvest y Boltio; con once (11) tiendas Boltio y (05) Tiendas Fashion Direct (Linkinvest) en el país. Entre las marcas de calzados cuenta con: Tiko Kids, Sherin, Rowena, Pilili, Nesar, L & L, Layla, Gardenia, 2 Good, Chesterton, Boltio, Bahía, Andoliní, Walside, Walk Way y en cartera con marcas con: Thais, Mariela, Fátima, Emily entre otras.

1.2.1. Misión de la empresa.

Desarrollar, comercializar y distribuir por todo el Caribe, Centro y Sur América; productos de calidad que superen las expectativas de los clientes y consumidores, generando valor a nuestros accionistas y beneficios a nuestros colaboradores.

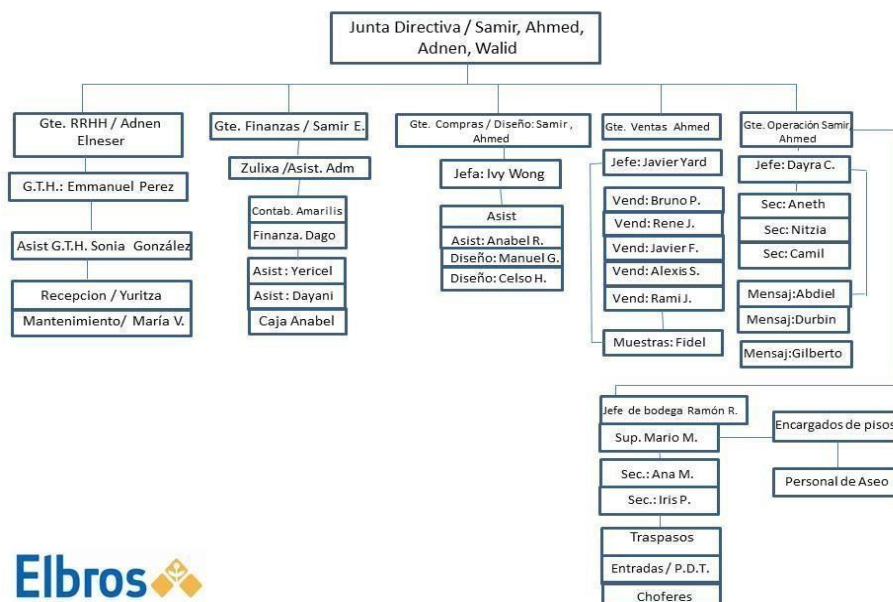
1.2.2. Visión de la empresa.

Consolidarse como líderes en la distribución de calzados en la Zona Libre de Colón, manteniendo los más altos niveles de servicio al cliente.

1.2.3. Estructura organizativa de la empresa o institución.

La empresa se encuentra estructurada de acuerdo con su dotación de personal de la siguiente manera:

Ilustración 1: Estructura departamental con dotación de personal 2020



Elaboración propia

1.3. Descripción de la actividad de la empresa o institución.

Elbros Internacional, S.A. es una empresa familiar que surge en la ciudad de Panamá en 1989. Inició sus operaciones con solo 3 empleados en una pequeña oficina de 50m² y una bodega de 750/mts². Hoy día esta organización está conformada por un grupo de 3 empresas que contemplan más de 200 colaboradores en una oficina de 3000 / mts² y una bodega de 30.000 m², ubicada en el área de la Zona Libre de Colón, ha logrado posicionarse como líder en exportación de calzados en Centroamérica, América del Sur y el Caribe.

La dinámica y mística de la organización es, en realidad, muy particular; está muy marcada por la dinámica familiar que se extrapola al ambiente laboral, facilitando en algún sentido algunos de los menesteres administrativos y por otro, dificultándolos. Cuestión que lleva a ciertas distorsiones en cuanto al manejo de información para las ejecuciones de instrucciones y del emprendimiento de proyectos.

Las empresas familiares son peculiares así lo afirma Martínez (2010), siempre prevalece lo que dispone el fundador, sin embargo, aquellos miembros de la familia que tenga más experiencia con otras organizaciones o se haya formado para dirigir diferente el proceso puede hacer cambiar el paradigma.

Así mismo, Quejada & Ávila (2016), expresan que las empresas familiares tienen gran importancia dentro de la realidad socioeconómica de cualquier país, por ello, los gestores de recursos o talento humanos, cualquiera sea el nombre asignado al departamento que delinea el desarrollo organizacional y del personal debe esmerarse el desarrollar habilidades blandas y mejorar las técnicas con elementos de formación que constituyen un agente activo en la regeneración de la estructura económica regional.

Y tocando el tema de regeneración es propicio nombrar la postura de El Kadi (2014), sobre la regeneración de proceso internos gerenciales que permiten hacer perdurar a las empresas familiares en el tiempo, el lo ha llamado específicamente ‘Autotomía Caudal’, que transforma viejos preceptos gerenciales por nuevos, innovadores y actualizados, tomando en cuenta la caracterología de las personalidades con actitudes positivas que suman, y otros que no son tan positivas, pero hay que conocerlos y manejarlos.

Así mismo, las empresas familiares pueden obtener acceso intermitente a los recursos (conocimientos, información, capacidad financiera, consultas). Esta movilización de recursos, en el momento del impacto, puede proporcionar una capacidad inmediata para enfrentar o absorber los impactos, y sobrevivir a varios momentos de crisis.

1.4. Departamento donde realizó la pasantía.

El pasante enfocó su investigación de práctica profesional en la Gerencia de Recursos Humanos.

1.4.1. Descripción del departamento

El departamento de Recursos Humanos es el de mayor importancia dada la vitalidad que le impregna a la empresa. Es desde este departamento donde la empresa encuentra el norte para procesar las informaciones que hacen posible la visibilidad de la misión y visión de la empresa. Y por ello, se describe el departamento a continuación:

Organización y planificación de personal. Desarrollo de la estructura organizacional de la empresa, diseño de los puestos de trabajo y definición de roles y

responsabilidades. Identificación de la estructura a mediano y largo plazo con fines de sustentar los planes de crecimiento de la compañía.

Reclutamiento y Selección de Personal. Elaboración de los procedimientos para atracción de candidatos (Ferias, Internet, Prensa, etc.). Elaboración de análisis de los distintos candidatos posibles o con potencial aporte a la empresa. Diseño e implementación de las herramientas de evaluación (Test psicológicos, pruebas de razonamiento abstracto y numérico)

Planes de Carrera y promoción profesional. Elaboración de plan programas de capacitación con la finalidad de obtener el desarrollo del personal para la ejecución de sus presentes y futuras labores.

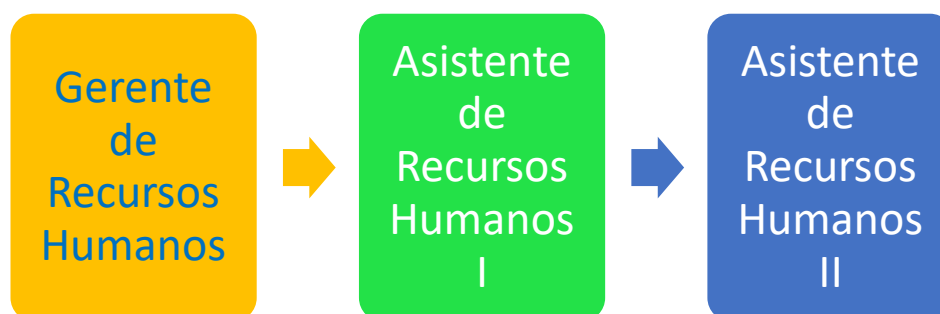
Elaboración de Planes de Capacitación. Coordinación y ejecución con proveedores externos (Talleres, asesorías, seminarios, etc.) con la finalidad de fortalecer las capacidades específicas del cargo en cuestión.

Evaluación de Desempeño y Control de Personal. Encargado del proceso mensual, trimestral y anual de evaluación del personal que mide y regula niveles de ausentismo, pagos de planilla, horas extraordinarias, incapacidades, relaciones laborales y la toma de correctivos entre las competencias del colaborador y las necesidades del puesto.

1.4.2. Estructura organizativa del departamento

La estructura del departamento es bien sencilla, si se puede decir de esta manera; está conformada por:

Ilustración 2: Estructura del Departamento de RRHH



Fuente: Elaboración propia (2020)

1.4.3. Descripción del cargo ocupado

Se desarrolló la investigación y práctica en dos áreas del departamento; la primera: organización y planificación de personal. El cual consistía en el desarrollo de la estructura organizacional de la empresa, no es que no existiera antes de la participación, sino que se deseaba una renovación en el concepto de este. También se apoyó el diseño de los puestos de trabajo y la definición de roles y responsabilidades. Así como la identificación de la estructura a mediano y largo plazo con fines de sustentar los planes de crecimiento de la compañía.

Otra tarea asignada fue la elaboración de planes de capacitación. Consistía en Coordinar y ejecutar con proveedores externos (talleres, asesorías, seminarios, etc.) con la finalidad de fortalecer las capacidades específicas del cargo en cuestión. De esta manera impulsar el talento intelectual de nuestro recurso humano.

1.4.4. Relación del departamento con otros departamentos de la empresa

El departamento de recursos humanos está ligado a todos los departamentos de la organización, ya que debe velar por el bienestar físico y mental de todo el equipo. En

este sentido, su relación va desde un plano indirecto y directo. Es allí donde se diseñan, los perfiles de cargo, sus planes de mejora profesional y por ende en ello va inmerso el desarrollo de las habilidades blandas.

1.4.5. Importancia del departamento en el engranaje de la organización

La importancia del departamento se centra en el objetivo principal del departamento de recursos humanos, que es conseguir los objetivos estratégicos de la empresa, ayuda a la organización a mejorar su eficiencia y efectividad.

CAPÍTULO II.
ANÁLISIS DE LA EXPERIENCIA

2. ANÁLISIS DE LA EXPERIENCIA

2.1. Funciones realizadas

La práctica profesional fue realizada en Grupo Elbros, con un horario de 8:30 a.m. a 5:30 p.m. de lunes a viernes desde el de Marzo hasta el 27 de abril del 2020. El horario se mantuvo, de manera presencial, antes de la pandemia, luego se hizo mediante teletrabajo.

Las funciones que se asignaron se vinculan prácticamente con el aspecto formativo, es decir, de capacitaciones. La razón de ejercer esta función se da por solicitud propia, ya que deseaba llevar a la realidad lo que en aulas se ha aprendido, tomando como norte la investigación en la práctica profesional sobre el tema de las habilidades blandas.

Llevando esta variable de manera conceptual se entiende por aquellas habilidades blandas como capacidades particulares que podrían mejorar el desempeño laboral, facilitar la movilidad interna, catapultar la carrera profesional y predecir el éxito laboral.

Se pretende desarrollar en toda organización, dado el contexto en el que actualmente en entorno obliga por la insalubridad mundial, la incertidumbre salta a la palestra, y los estados emocionales están susceptibles.

Ya antes de la llegada de esta pandemia, en Panamá se venía gestando un ambiente con la frase de crisis, de que el país se encontraba en una recesión económica;

dado a una tensión social, se había generado en los colaboradores de Elbros, un síntoma de ¿Qué pasará? Y para completar, llega la pandemia.

Dado el tema en la práctica, la gestión fue ubicar capacitaciones que impulsara la habilidad interpersonal, la empatía, la habilidad para comprender los sentimientos y emociones de otros, considerada indispensable en las relaciones humanas y se ha relacionado con la cognición social, es decir, con el modo que se percibe y piensa sobre los demás por lo que, implicaría el reconocimiento emocional, la toma de perspectiva y la mentalización, lo cual se desarrolló a través de Webinar, Formación por Zoom, y definitivamente la ayuda de plataformas virtuales que se coordinaron moderando el proceso virtual de aprendizaje.

2.2. Conceptualización de Habilidades Blandas

Las habilidades blandas semejante a las habilidades para la vida es un concepto propuesto por la World Health Organization, Division of Mental Health (1994), y al interpretar su trasfondo son un conjunto de habilidades de carácter socioafectivo necesarias para la interacción con otros. Las habilidades blandas difiere del de habilidades sociales, generalmente son conceptos que suelen equipararse, es importante clarificar las habilidades sociales hacen parte de las habilidades blandas pero estas últimas están conformadas adicionalmente por habilidades para aprender, analizar, gestionar el tiempo e innovar. Aspectos van más allá del conjunto de habilidades que permiten la interacción con otros. Empezar a hacer estas distinciones, será clave para dimensionar de manera precisa y clara los retos que conlleva el abordaje y el entrenamiento de las habilidades blandas.

De tal forma, las habilidades para la vida están conformadas por tres categorías, la primera categoría son las habilidades interpersonales que contemplan habilidades para la comunicación asertiva, negociación, confianza, cooperación y empatía, la

segunda categoría son las habilidades cognitivas que implican habilidades para la solución de problemas, toma de decisiones, pensamiento crítico, autoevaluación, análisis y comprensión de consecuencias, la tercera categoría son las habilidades para el control emocional, aunque en la actualidad se prefiera denominarlas como habilidades para el manejo y reconocimiento emocional ante situaciones de estrés y sentimientos intensos, por ejemplo ira, tristeza y frustración.

Estas tres categorías generalmente no son utilizadas de manera independiente, de modo que una misma situación puede implicar el uso de varias habilidades de distintas categorías por lo que, cada categoría complementa a la otra (Mangrulkar, Whitman, & Posner, 2001).

A continuación, se brinda una breve definición de las principales habilidades blandas, es fundamental considerar que en ningún caso existe una definición única, todas las habilidades blandas se han dimensionado desde distintas perspectivas y en las definiciones expuestas solo se busca destacar una conceptualización que integra los elementos básicos de la habilidad.

La primera habilidad interpersonal, es la comunicación asertiva, eficaz o efectiva. Se entiende como una habilidad que permite expresar de manera verbal y no verbal los sentimientos y la percepción frente a cualquier situación sin lastimar a otros o permitir que se vulneren los derechos propios, de modo que la comunicación asertiva implica la expresión de sentimientos brindando retroalimentación sin juicio y recibiendo retroalimentación a partir de la escucha activa (Van-der Hofstadt & Gómez, 2013).

La segunda habilidad interpersonal, es la negociación, esta se relaciona con la comunicación asertiva y es un medio alternativo para la solución de conflictos y diferencias ya que, requiere la destreza para generar diversas estrategias o alternativas

con la finalidad de disipar las diferencias o desacuerdos que se pueden presentar en la interacción entre dos o más personas. De modo que, la negociación como habilidad interpersonal permite disminuir la agresión y facilitar la interacción con otros, buscando establecer un acuerdo mutuo y disminuir posibles consecuencias negativas producto de divergencias ante un mismo evento o situación.

La última habilidad interpersonal es la empatía, que se define como la habilidad para comprender los sentimientos y emociones de otros, es considerada indispensable en las relaciones humanas y se ha relacionado con la cognición social, es decir, con el modo que se percibe y piensa sobre los demás por lo que, implicaría el reconocimiento emocional, la toma de perspectiva y la mentalización (López, Filippetti, & Richaud, 2013). De tal forma, Tobón, Zapata, Lopera y Duque (2014), refieren que la empatía es entendida como un proceso de regulación cognitiva y emocional, que tiene como objetivo identificar y responder de manera coherente al estado emocional de otros e inhibir comportamientos disociales.

El pensamiento crítico ha sido un tema de interés para varios autores, lo consideran como una habilidad clave para el mundo actual, entendiendo que la sociedad en este momento requiere de personas capaces de procesar la información para tomar las mejores decisiones. De tal forma, define el pensamiento crítico como una habilidad que permite pensar de manera autodirigida, autodisciplinada, autoregulada y autocorregida por tal razón, el desarrollo de esta habilidad implica tener la destreza para verificar la información y para pensar de manera diversa, es decir, para generar preguntas y asumir posturas en relación con la información indagada.

Las habilidades blandas son fundamentales tanto para la formación profesional como personal del estudiante, de ahí la apología por una formación integral en los centros de educación superior ya que no es suficiente con una excelente formación conceptual si la formación personal se deja de lado pues las habilidades blandas han comenzado a

ser consideradas desde hace más de una década como indispensables para un adecuado ejercicio de la ciudadanía, respeto de los derechos humanos y solución creativa de conflictos (Organization for Economic Cooperation and Development [OECD], 2015). Adicionalmente, la Organización Mundial de la Salud con la iniciativa global para la salud escolar han reconocido las habilidades blandas como estrategia prioritaria de promoción de salud mental.

2.3. Análisis de desempeño

El desarrollo de habilidades blandas como: trabajar en equipo, poseer un buen nivel de comunicación, tener adaptabilidad ante los distintos escenarios, una actitud positiva en la oficina, etcétera, son percibidas por la jefatura como cualidades positivas en un empleado, especialmente cuando existe un mercado tan competitivo como el actual, en el que hay alta rotación laboral y en el que las empresas necesitan trabajadores productivos y alineados al crecimiento de la empresa.

Esta experiencia de práctica profesional llevó a describir la siguiente reflexión: Actualmente asistimos a un momento crítico en la evolución de la humanidad, y por ende en el desarrollo de sus organizaciones. Por una parte, se observa una disyuntiva, donde las opciones parecen ser la supervivencia o la destrucción del ser humano y de su mundo, producto de una confusión de valores que ha llevado a la paradoja de un enorme desarrollo científico-tecnológico, a la par de un incremento de los problemas en todos los niveles de la vida humana.

El momento actual de la humanidad corresponde al advenimiento de un cambio inédito en su historia. Se trata de un cambio evolutivo que ya comenzó, y que avanza velozmente y en forma inexorable en términos de una curva, en cuya cúspide nos encontramos, definitivamente.

2.4. Limitaciones o dificultades presentadas

Las dificultades a las que se enfrentan diariamente los ejecutivos y profesionales que hacen vida en el departamento de recursos humanos, son las de romper paradigmas, salir de su zona de confort, salirse del concepto de “jefe” para iniciarse en el de “líder”. He aquí la importancia de contar con trabajadores que manejen habilidades blandas. Para contrarrestar esto, una solución es la de acceder a algún curso que fortalezca las competencias que exige el mercado.

Otra dificultad que se puede describir es el efecto pandemia, limitación por el hecho de que las jornadas han sido alteradas en su esencia y ritmo normal.

Aunque se están sumergiendo las organizaciones que es la tecnología, no hay una cultura hacia el uso de ella, pero es imprescindible hoy en día, ya que se tuvo que recurrir a herramientas de comunicación virtual que permitieran el escenario de enseñanza, o de reuniones, percatándose que no todos los colaboradores, y parte del equipo de gerencia, estaba familiarizado con este tipo de instrumento.

Un cambio macro como el que está atravesando tiene profundas implicaciones en la vida humana. Significa un avance gradual y sostenido hacia niveles de mayor complejidad y exigencias en todos los planos; a su vez, implica, también, mayor incertidumbre y resistencia a medida que se acelera la velocidad del cambio y sus demandas. De allí que la renovación de los viejos esquemas mentales y del mejoramiento humano continuo ya no sea vista como una opción, sino que constituye un requisito sine qua non del cambio de modelo de hombre y de civilización que demanda el proceso evolutivo humano en el siglo XXI. Y sólo un cambio de las estructuras y enfoques mentales puede incidir en un consecuente cambio de las estructuras y enfoques de sus organizaciones

2.5. Aportes y conocimientos de la experiencia a la formación profesional

Las personas transcurren gran parte del día en sus trabajos, donde se enfrentan frecuentemente a diversos tipos de problemáticas, en este escenario los inconvenientes abundan. Por eso, las habilidades blandas han adquirido gran importancia y valor en el mundo de los negocios, ya que sirven para resolver inconvenientes y enfrentar de manera correcta la jornada laboral.

Las habilidades blandas o Soft Skills son todos los atributos o capacidades que le permiten a una persona desempeñarse en su trabajo de manera efectiva. Estas habilidades apuntan al lado emocional, interpersonal y a cómo se desenvuelve el personal en una empresa. En este plano entran temáticas como: trabajo en equipo, resolución de problemas, gestión efectiva del tiempo, gestión del cambio, manejo del stress, liderazgo, comunicación efectiva, entre otros.

El manejo de las habilidades blandas resulta crucial en el mundo laboral. “Si bien estas competencias son innatas, todos tenemos la capacidad de poder desarrollarlas. Por ello, estos cursos son muy solicitados, ya que los profesionales necesitan diferenciarse y destacarse dentro del competitivo mercado actual, tanto durante la búsqueda de una oportunidad laboral como en su permanencia y crecimiento dentro de una compañía”, señala, Silvia Belén Moreno, Jefa de Marketing de New Horizons Perú, empresa líder en capacitación de tecnologías de la información y habilidades empresariales que ofrece un amplio catálogo de cursos y certificaciones a profesionales y empresas en más de 70 países.

2.6. Relación de la pasantía profesional con la carrera estudiada

Los retos de la educación superior en el mundo son adaptarse de manera vertiginosa e integral a lo que se conoce como mega tendencias, es decir, a todos los

aspectos que la sociedad marca en cuanto a tecnología, productos, consumo, servicios, equipos, etc., que no son exclusivas de un país, por el contrario, en un mundo globalizado están inmersos en los países y en nuestras vidas cotidianas.

La formación universitaria actual en el contexto y mundial caracterizada por tener como objetivo el desarrollo o fortalecimiento de competencias de corte personal, académico y profesional, se apoyan en el empleo de las TIC y en metodologías o estrategias didácticas que así lo permiten como el aprendizaje basado en proyectos, lectura, aprendizaje basado en problemas, método o estudio de casos.

En la visión de la Unicyt, se manifiesta hacia dónde se dirige: una institución educativa innovadora, flexible, centrada en el aprendizaje; fortalecida en su carácter rector de la educación pública tecnológica en Panamá, con personalidad jurídica y patrimonio propios, con capacidad de gobernarse a sí misma; enfocada a la generación, difusión y transferencia del conocimiento de calidad; con procesos de gestión transparentes y eficientes; con reconocimiento social amplio por sus resultados y sus contribuciones al desarrollo nacional; con una posición estratégica en los ámbitos nacional e internacional de producción y distribución del conocimiento estar a la vanguardia nacional e internacional.

Ilustración 3: Cronograma de actividades (actividades, fecha, resultados)

Fuente: Elaboración propia (2020)

Actividades	Fecha	Lunes	Martes	Miérc.	Jueves	Viernes	Sábado
Inicio de pasantías	16marzo20						
Presentación de propuesta	18mar20						
Reunión con colaboradores	20mar20						
I Jornada de capacitación/Tema	25mar20						
II Jornada de capacitación:	28mar20						
Reunión con los gerentes y dueños de la compañía	1abril20						
Elbros solidario (Repartición de bolsas de comida)	20abril al 30abril20						
Programas de formación virtual (Webinar, Zoom)	25abril al 8may20						
Entrevistas en profundidad a colaboradores	8may20						
Consolidación del proyecto y sustentación	9 al 11 mayo20						

CAPÍTULO III.
DIAGNÓSTICO OBSERVACIONAL

3. DIAGNÓSTICO OBSERVACIONAL

. 3.1. Descripción de la problemática observada.

Descripción de un problema observado durante la pasantía profesional del área de especialidad.

De acuerdo con lo que menciona Aamodt (2010), la realización de investigaciones en el ambiente laboral es de suma importancia, por cuanto es una poderosa herramienta que da respuesta a nuestras inquietudes organizacionales y, a la vez, constituye una base sólida para la toma de decisiones informadas por parte de la gerencia, genera iniciativas eficaces y eficientes para dar solución a los problemas que podemos encontrar dentro de la organización.

Para la observación se llevó a cabo con una metodología de Investigación-acción la cual permitió según sus preceptos hacer cambios actitudinales desde la educación.

Lewin, concibió este tipo de investigación como la emprendida por personas, grupos o comunidades que llevan a cabo una actividad colectiva en bien de todos, consistente en una práctica reflexiva social en la que interactúan la teoría y la práctica con miras a establecer cambios apropiados en la situación estudiada y en la que no hay distinción entre lo que se investiga, quién investiga y el proceso de investigación” (Restrepo 2005:159).

La formación en habilidades blandas es una materia de alto interés para el currículo de la educación superior. De hecho, tanto a nivel local como global, se observa actualmente la necesidad de desarrollar capital humano de calidad, que sea capaz de

adaptarse a un mercado laboral cada vez más exigente y cambiante. Esto obligaría a las escuelas, universidades, a desarrollar estrategias que permitan mejorar las habilidades socioemocionales de sus egresados de manera de facilitar una mejor adaptación a los vaivenes del mercado laboral. Sin lugar a duda, la integración de ciertas habilidades transversales agrega definitivamente una perspectiva global al empleo. Definitivamente, promover una educación centrada en la formación de habilidades laborales parece ser esencial para el desarrollo de las personas y de los países.

Es preocupante ver como el talento humano llega a las organizaciones con una carga emotiva muy fuerte, lo que conlleva que el clima organizacional sea tenso, que las metas que se propone la empresa no se logren con el éxito con la que se idearon. Y es que no se nos educa en este aspecto tan importante para el desarrollo de nuestra existencia.

Por consiguiente, es evidente la necesidad de construir una nueva relación entre la educación terciaria y el mundo del trabajo para así incrementar la empleabilidad de los egresados. Esto implica un compromiso por parte de las universidades panameñas para rediseñar sus currículos, analizando y reinterpretando la demanda empresarial. La más urgente necesidad parecer ser la preparación en habilidades blandas a ser transferidas en contextos laborales.

Visto desde otra perspectiva, lo anterior representa una importante oportunidad en materia de impacto social e inclusividad, que ha impulsado a muchas universidades e institutos profesionales a crear espacios en sus mallas curriculares para incluir la formación para el mundo de trabajo. Todavía más, a nivel internacional, se observan importantes iniciativas en las propuestas curriculares, aunque el tiempo dedicado al desarrollo de las variables blandas parece no estar satisfaciendo completamente las demandas del mercado laboral.

A la luz de la evidencia, las habilidades blandas se ven cada vez más necesarias en la formación técnica y profesional, pues ellas añaden valor y ventaja competitiva a quienes se integran a la fuerza laboral. Más aún, se dice que la transmisión de conocimientos per se ya no es tan importante como antaño, porque en plena sociedad del conocimiento, éstos se adquieren en cualquier momento y, dado que son ubicuos, están universalmente disponibles y al alcance de todos. Entonces, todo parece indicar que las habilidades socioemocionales constituyen la marca diferencial que el mundo del trabajo busca actualmente como capital humano avanzado.

En su conjunto, los datos ponen de manifiesto que el mercado laboral ha evolucionado hacia una dinámica interpersonal que sencillamente no puede ignorarse. Sin lugar a duda, la industria busca profesionales efectivos, proactivos y resilientes, que puedan complementar estratégicamente sus conocimientos técnicos con sus habilidades socioemocionales.

También es evidente la necesidad de reclutar una fuerza laboral emocionalmente más inteligente, que sepa construir y mantener unas relaciones laborales sanas y positivas, pues solo así se logra construir equipos inter, multi y transdisciplinarios exitosos. Entre estas perspectivas, las habilidades blandas son actualmente muy valoradas por los empleadores, ya que se reconoce que están directamente ligadas al alto rendimiento y, por ende, son esenciales para lograr los resultados que busca una compañía.

En este contexto, una de las acciones estratégicas que se recomienda a las universidades, de manera especial, a la Unicyt, es rediseñar sus modelos educativos conforme a las necesidades del mercado laboral. No obstante, aún se detectan debilidades importantes en las propuestas académicas. De hecho, muchos programas todavía enfatizan las tradicionales habilidades técnicas, descuidando el desarrollo de las habilidades cognitivas o complementarias.

CAPÍTULO IV
PROPUESTA

4. PROPUESTA

4.1. Alternativas de solución a la problemática planteada, desde su área de formación.

Con vistas al entorno que se viene desarrollando a nivel mundial producto de la Pandemia, Panamá no escapa de esa crisis. En tal sentido, las empresas se han visto en la necesidad de Re-ingeniarse, para continuar en cierta forma con el desarrollo laboral a través de la tecnología.

Es allí donde Panamá decreta el *Teletrabajo* y se inician labores desde la comodidad de la casa, al promulgarse la Ley 76 de Teletrabajo regulando legalmente la situación, con un objetivo inicial de generar mayores empleos por esta vía y colocar a Panamá en la ruta de los avances tecnológicos, pero que luego se hizo uso inmediato por la crisis de salubridad que se generó inesperadamente.

De acuerdo con la experiencia visualizada en Panamá ha logrado con esta Ley no solo un marco legal, sino un impacto positivo en la calidad de vida de los trabajadores que inició el 18 de marzo del 2020.

Ahora bien, entra en juego otra variable con el teletrabajo, y es la formación para el uso de las plataformas tecnológicas que ayudan a estar comunicados en las organizaciones hoy en día.

Sobre este particular, se puede hacer referencia a los inicios del uso de la tecnología para lograr llegar a los colaboradores, establecer reuniones virtuales, desarrollar

programas de formación masivo virtual, y es donde se debe nombrar el e-learning que sin duda se consolidó como una herramienta de formación mundial, justo para el perfeccionamiento del recurso humano de las empresas, producto de la necesidad que los colaboradores se capacitaran y se adaptaran a los nuevos requerimientos productivos que exige el entorno.

Producto de esta base histórica, el pasante en su desarrollo de práctica profesional propone el proyecto de poder llegar a los colaboradores a través de las plataformas virtuales que existen y así llevar a cabo un proceso de formación sobre habilidades blandas, tan necesarias para sobrellevar la situación de pandemia en este momento, y a la vez lograr el teletrabajo por esta vía de uso tecnológico.

Según Biscay (2020), director de e-ABC, a la hora de implementar este teletrabajo en la empresa, es crucial contemplar ciertos puntos fundamentales, como por ejemplo "si poseen tecnología sólida, estable y suficientemente contrastada con experiencias verificadas; si se trata de una empresa que entiende los procesos de aprendizaje además de la tecnología; cuál es el compromiso de esta empresa con la región en la que opera; si tiene un modelo de negocios con sentido para el ámbito en el cual opera; y si realmente está gestionando el conocimiento".

Además, Biscay afirma que las plataformas bien utilizadas, da excelentes resultados, el uso híbrido de Elbros, C.A. de manejo de capacitación del recurso humano a través de plataformas y reuniones presenciales para casos puntuales y acciones a llevar a cabo por la organización, han dado buenos resultados.

Ilustración 4 Diferencias entre Habilidades blandas y duras



Fuente: Observatorio Laboral de la Secretaría de Trabajo y Prevención Social de México. (2020).

En tal sentido, Elbros, C.A. decide a través del Proyecto propuesto por el pesante desarrollar y formar en habilidades blandas a los colaboradores utilizando la tecnología.

Se decidió usar la plataforma ZOOM, la cual es especial para video conferencias, hoy en día se ha ampliado su espectro y permite interactuar virtualmente con compañeros y/o colaboradores, hace posible el teletrabajo y hasta se acerca a los más humanos que se puede en esa combinación de Sociedad inteligente emociones y tecnología.

Es por ello, que ZOOM se ha convertido en este escenario de pandemia es una herramienta esencial, para pequeños, mediano y grandes consorcios, familias, entre otros espacios que permite el flujo de comunicación diaria.

En tal sentido, Zoom viene a representar la base del programa de capacitación desarrollado para mejorar las Habilidades blandas como herramienta vital en estos momentos para los colaboradores de Elbros, C.A., y se conoce como un servicio de videoconferencia basado en la nube que puede usar para reunirse virtualmente con otros, ya sea por video o solo audio o ambos, todo mientras realiza chats en vivo, y le permite grabar esas sesiones para verlas más tarde.

Es una herramienta tecnológica que según la revisión bibliográfica y estados del arte, más de la mitad de las compañías de Fortune 500 usaron Zoom en 2019.

Entre las características principales del ZOOM se pueden nombrar:

1. **Reuniones individuales:** organice **reuniones** individuales ilimitadas incluso con el plan gratuito.
2. **Videoconferencias grupales:** organice hasta 500 participantes (si compra el complemento "reunión grande"). Sin embargo, el plan gratuito le permite organizar videoconferencias de hasta 40 minutos y hasta 100 participantes.
3. **Compartir pantalla:** reúnanse uno a uno o con grupos grandes y comparta su pantalla con ellos para que puedan ver lo que usted ve.

El anfitrión de la reunión escoge el plan que más se adapte a la empresa, es por ello, que hay uno gratuito, el Pro, Business, Zoom rooms, y es una aplicación de escritorio disponible para Windows y macOS , y móviles.

Según exponent Tillmas & Willings (2020), Zoom permite a los usuarios iniciar sesión con una cuenta de Zoom, Google, Facebook o SSO. Desde allí, se reúne, se une a una reunión, puede compartir pantalla en una sala de Zoom ingresando la ID de la reunión, iniciar reuniones de Zoom, silenciar / activar el micrófono, iniciar / detener el

video, invitar a otros a la reunión, cambiar su nombre de usuario, chatear en la reunión e iniciar una grabación en la nube.

Si es un usuario de escritorio, también puede comenzar una grabación local, crear encuestas, transmitir su Facebook en vivo en Facebook y más. En otras palabras, la aplicación de escritorio tiene más funciones, aunque, si eres un usuario gratuito, aún puedes obtener mucho kilometraje de la aplicación móvil.

Ilustración 5: Pantalla inicial de Zoom



Fuente: Pocket-lint (2020).

A continuación, se presentan los tres (3), programas llevados a cabo como alternativa de solución y manejo de Habilidades blandas en los colaboradores de Elbros, C.A. dirigido por el investigador y practicante profesional.

Ilustración 6: Formación 1. Habilidades blandas

Seminario Virtual
Tema: "ALINEANDO EMOCIONES Y PENSAMIENTOS, PARA ENFRENTAR LA CRISIS"
Día: Martes 21 de Abril
Hora: 4:30 a 5:30 p.m.

MODERADOR: **EMMANUEL PÉREZ**
 MAESTRO EN INVESTIGACIONES NEURO LINGÜÍSTICAS

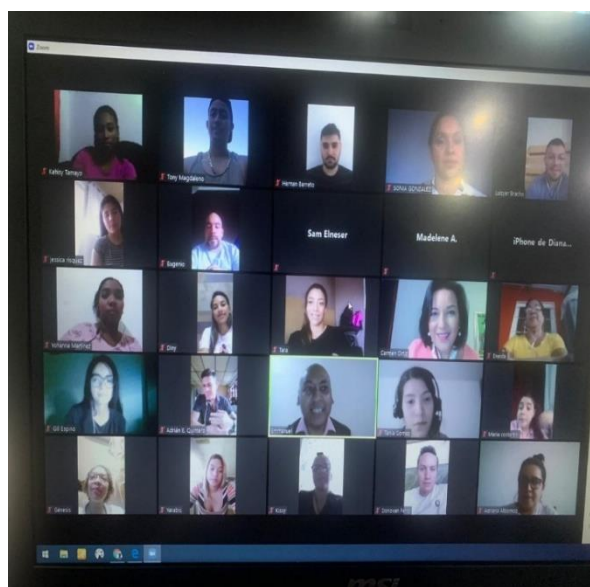
EXPOSITORA: **Psicóloga CARMEN DE TESTA**
 DIRECTORA DE RECURSOS HUMANOS EN ELICOM CONSULTORES, S.A.

Agradecemos nos confirmen por esta vía todas las personas que pueden asistir para anotarlos y así Salvador verificar que la conexión sea óptima.

Te invita el:
 Departamento de Talento Humano de
Elbros

Fuente: Elaboración propia (2020)

Ilustración 7: Evidencias de conectividad



A screenshot of a Zoom meeting grid. The main part of the grid shows a presentation slide with the following text: "Alineando y Trabajando las Emociones en la crisis. Gracias Elbros -Colón por invitarnos a compartir". Below the slide, there are several smaller video windows showing participants. In the bottom right corner, there is a larger video window showing a close-up of a woman, likely the presenter Carmen de Testa, smiling.

Fuente: Elaboración propia (2020)

Ilustración 8: Formación 2 Habilidades blandas

Seminario Virtual
Tema:
"ROMPIENDO BARRERAS EN TIEMPOS DE RIESGO"

JUEVES 30 de Abril

1:30 p.m.

Agradecemos nos confirmen por esta vía todas las personas que pueden asistir para anotarlos y así Salvador verificar que la conexión sea óptima.

Te invita el:
 Departamento de Talento Humano de
Elbros

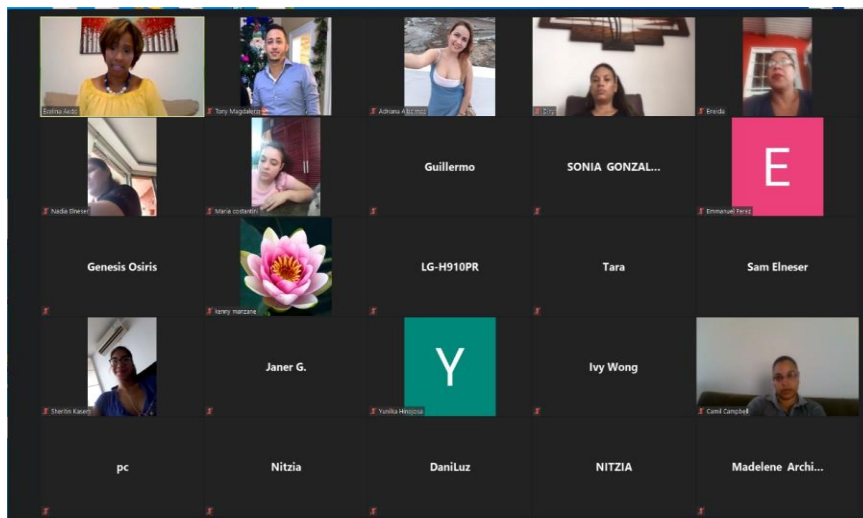
MODERADOR:
EMMANUEL PÉREZ
 MASTER EN PROGRAMACIÓN
 NEURO LINGÜÍSTICA

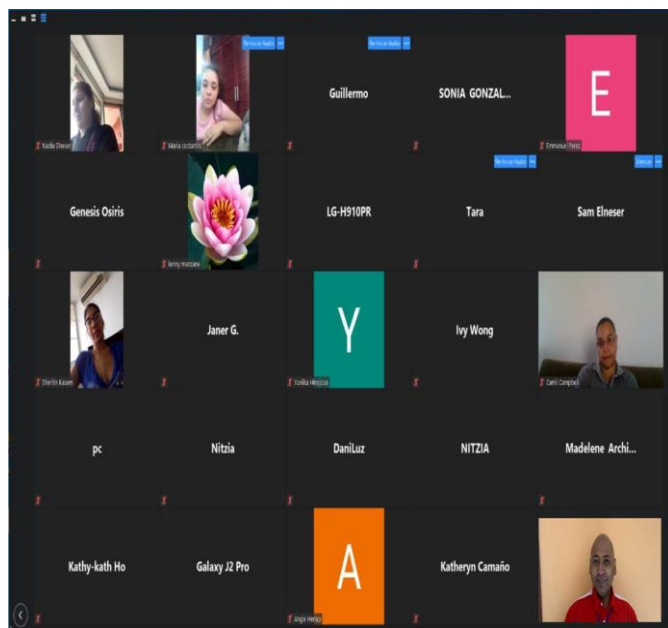
EXPOSITORA:
 Psicóloga **EVELINA AEDO**

EN VIVO POR:
zoom

Fuente: Elaboración propia (2020)

Ilustración 9: Evidencias de conexión de los colaboradores de Elbros, C.A.





Fuente: Elaboración propia (2020)

Ilustración 10: Programa de capacitación en habilidades blandas.

Seminario Virtual
 Tema:
"MANEJO DE ESTRÉS FAMILIAR ANTE EL COVID-19"

VIERNES 8 de Mayo

DE 4:00 A 5:00 p.m.

EN VIVO POR:

EXPOSITORA:
MARY CARMEN OLIVEROS
 PSICÓLOGA Y COACH EN PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA

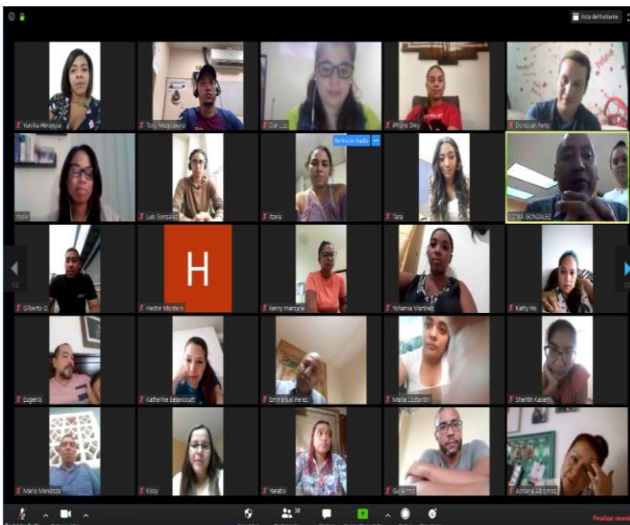
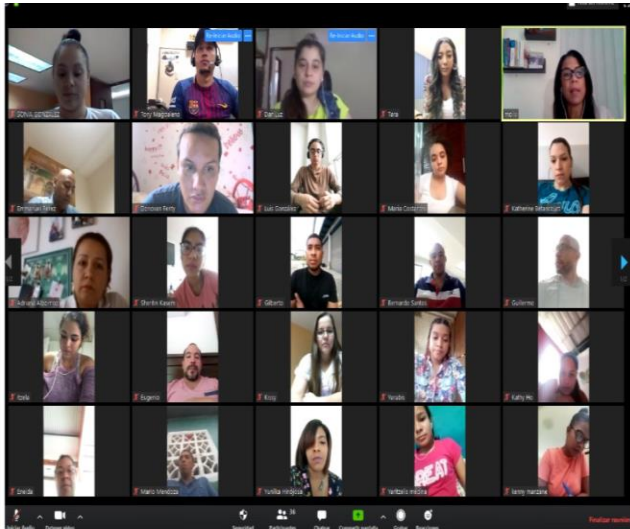
MODERADOR:
TARACHANY JESSANY
 EJECUTIVA DE VENTAS EN ELBROS CORP.

Agradecemos nos confirmen por esta vía todas las personas que pueden asistir para anotarlos y así Salvador verificar que la conexión sea óptima.

Te invita el:
 Departamento de Talento Humano de
Elbros

Fuente: Elaboración propia (2020)

Ilustración 11: Evidencias de conectividad de colaboradores



Fuente: Elaboración propia (2020)

4.2. Retroalimentación de los colaboradores a través de entrevista en profundidad online.

Según Robles (2011), la entrevista en profundidad es una técnica que ayuda a aproximarse a los fenómenos sociales, en el Desarrollo de esta investigación se realice dicha entrevista online donde el investigador y los informantes se adentraron al proceso exponiendo sus opiniones como informantes en la investigación.

Una única pregunta se les hizo a los informantes para dar forma al este método híbrido del paradigma cualitativo desarrollado en esta investigación:

1. ¿Qué les pareció el programa desarrollado por la gestión de talento humano de Elbros, C.A. para sensibilizar, solidarizar y aumentar sus competencias en habilidades blandas?

Ilustración 12: Entrevista a los colaboradores en profundidad

INFORMANTE 1	R/.: Buenas tardes, me parece muy buena iniciativa. En estos momentos estamos pasando por una situación difícil que de alguna u otra manera desestabiliza emocionalmente a muchas personas. Excelente trabajo, bendiciones.
INFORMANTE 2	R/.: Me parece muy importante y enriquecedor ya que son temas que no todos están dispuestos a tocar y hablar. Por el momento me siento muy satisfecha en lo personal son temas que ayudan a crecer como persona y te impulsan a ser mejor tanto en al ámbito

	<p>personal como en lo laboral si aplicas cada uno de ellos. Estamos viviendo en un tiempo en el cual necesitamos ser seres despiertos tanto mental como espiritual, despiertos para saber vivir en el ser y en el estar en el aquí y en el ahora de nuestra vida. Agradezco mucho esta iniciativa ya que se suma a mi viaje individual del despertar de la conciencia que como persona había comenzado.</p> <hr/>
INFORMANTE 3	<p>R/.: Me Parece muy bueno, ya que con esta gestión mantienen a los colaboradores activos y muestran ese interés e importancia que representa el capital humano para la compañía. De esta forma construyen un equipo de trabajo más comprometido con la empresa.</p>
INFORMANTE 4	<p>R/.: Tomando en cuenta de que estamos en una situación nunca vivida, pienso que el departamento de talento humano, está realizando un buen trabajo, con el fin de ser solidarios con los colaboradores. Pienso que todo lo que ayude a reinventarse o aumentar habilidades blandas, debe ser bien recibido, aprendido y aplicado. Por lo que propongo que el departamento de</p>

	talento continúe con estos programas de desarrollo.
INFORMANTE 5	R/.: Interesante, acorde a la situación actual y bastante atinado y enriquecedor. Se nota el compromiso y solidaridad corporativa. Ojalá la parte comercial imitara ello y se buscara la reactivación parcial de la empresa ya sea Ventas online, por recomendación entre colaboradores, domicilios y demás opciones con Miras actuales o de futuro cercano no arrancar de cero, estar un paso delante de la reactivación de las actividades comerciales.

Fuente: Elaboración propia (2020)

Adicional a la formación masiva través de la plataforma Zoom, se hizo un programa de sensibilización con los colaboradores asignados para entregar ayudas y bolsas de comida a los más vulnerables de la Zona de Colón, lo cual viene a ser parte también del programa de Habilidades blandas al lograr una integralidad en época de crisis.

A continuación, se muestran algunas de las evidencias registradas fotográficamente.

Ilustración 13: Evidencias Fotográficas



Fuente: Elaboración propia (2020)

Las habilidades blandas son muy importantes para mantener empoderado al recurso humano y la competitividad de ellos como equipos de trabajo y por ende la de la organización.

En tal sentido, son cuatro los elementos que impactan las habilidades blandas: la motivación, la felicidad, el liderazgo, el bienestar ayudando a las organizaciones a contar con profesionales flexibles, creativos, persistentes, que resuelven problemas y que ayudan a quitar los obstáculos que se presenten.

CONCLUSIONES

Se entiende por habilidades blandas aquellas capacidades particulares que podrían mejorar el desempeño laboral, facilitar la movilidad interna, catapultar la carrera profesional y predecir el éxito laboral. También se las conocen con términos, tales como, competencias para el siglo XXI, competencias para la empleabilidad, habilidades genéricas, habilidades socioemocionales, competencias nucleares, habilidades laborales, habilidades relacionales, habilidades transversales o habilidades no cognitivas. Independientemente de su denominación, el hecho es que estas capacidades incluyen habilidades sociales e interpersonales o meta competencias, es decir, capacidades para trabajar en ambientes diversos, y transferir los aprendizajes de un campo a otro.

Por otra parte, las habilidades blandas no sólo son importantes para el éxito laboral, sino para lograr felicidad en la vida (Cinque, 2015).

En definitiva, todo indica que este concepto se relaciona estrechamente con la creación de hábitos potenciadores de la efectividad laboral y personal y, como tales, reciben una alta consideración en las organizaciones, no sólo durante la fase de reclutamiento, sino que durante toda la carrera profesional de los empleados.

Ciertamente, la multiplicidad de acepciones y las formas en que estas habilidades se conciben en la literatura reflejan el hecho de que integran componentes actitudinales, conductuales y cognitivos. Dado su carácter generativo, la verdad es que estas capacidades diferenciales suponen otras características interpersonales, tales como, autorregulación, metacognición, autoeficacia, costumbres sociales, inteligencia emocional, adaptabilidad, pensamiento sistémico, habilidad para comunicarse asertivamente, capacidad para resolver problemas, creatividad y similares.

De acuerdo con la literatura analizada, las empresas están preocupadas más que nunca por la brecha que perciben entre los conocimientos técnicos y las habilidades socioemocionales de los jóvenes que están ingresando al trabajo. Esto se justifica en el hecho de que dichas capacidades se consideran cruciales para el éxito profesional y la competitividad empresarial.

Es más, hay un consenso abrumador entre los empleadores en cuanto a que la nueva fuerza laboral adolece de habilidades para comunicarse de manera efectiva, resolver problemas en forma creativa, trabajar en forma colaborativa y adaptarse a las condiciones cambiantes del mercado.

RECOMENDACIONES

Se observa actualmente la necesidad de desarrollar capital humano de calidad, que sea capaz de adaptarse a un mercado laboral cada vez más exigente y cambiante. Esto obliga a las escuelas, universidades, a desarrollar estrategias que permitan mejorar las habilidades socioemocionales de sus egresados de manera de facilitar una mejor adaptación a los vaivenes del mercado laboral. Pero, además, debe tomarse en cuenta el teletrabajo a las nuevas modalidades que ofrecen las plataformas virtuales ´para hacer capacitación masiva.

Sin lugar a duda, la integración de ciertas habilidades transversales como la tecnología, agrega definitivamente una perspectiva global.

BIBLIOGRAFÍA

Aamodt (2010). Psicología industrial/organizacional: un enfoque aplicado. Cengage Learning Editores S.A

Biscay, C. (2020). Talento + E-learning. E-ABC Learning. Paraguay.

El Kadi (2014). El cambio organizacional desde la autotomía caudal Avizorando el futuro de las empresas familiares.

https://www.academia.edu/32879784/El_cambio_organizacional_desde_la_autotom%C3%ADa_caudal_Avizorando_el_futuro_de_las_empresas_familiares

Quejada, R. & Ávila, J. (2016). Empresas familiares: conceptos, teorías y estructuras. Revista Escuela de Administración de Negocios. EAN. No. 81

Martínez, P. (2010). Empresas familiares de Inmigrantes. Papers revista de Sociología. Vol. 85.

Mba & Educación Ejecutiva (2010), Artículo E-learning una solución para capacitar a bajo costo. Reportaje de Cristina Vílchez.

<https://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/e-learning-una-solucion-para-capacitar-bajo-costo>.

(Mangrulkar, Whitman, & Posner, 2001). *Enfoque de habilidades para la vida para un desarrollo saludable de niños y adolescentes*. Washington, DC: Organización Panamericana de Salud. Disponible:

<https://convivencia.files.wordpress.com/2008/11/habilidades2001oms65p.pdf>

[[Links](#)]

Lima, López & Reinoso (2018), La sucesión de las empresas familiares: Una discusión a partir de la identidad organizacional. Universidad Andina Simón Bolívar. Revista Estudios de Administración y Sociedades. V 3, N. 1 23-24. Colombia.

(López, Filippetti, & Richaud, 2013). Empatía: desde la percepción automática hasta los procesos controlados. *Avances en psicología latinoamericana*, 32(1), 37-51.

Disponible: <http://www.scielo.org.co/pdf/apl/v32n1/v32n1a04.pdf> [[Links](#)]

(Organization for Economic Cooperation and Development [OECD], 2015). *Skills for social progress: The power of social and emotional skills*. Paris, France: OECD. [[Links](#)]

Robles (2011). La Entrevista en profundidad: una técnica útil dentro del campo antropológico. *Revista Cuicuilco* vol. 18 no. 52. México.

Salazar, González et al. (2019). Emprendimiento e Innovación, agentes potenciadores de la empresa familiar. *Dialnet Plus. Sapientiae*. Vol. 4, No. 2

Tobón, O. E. A.; Zapata, S. J. C.; Lopera, I. C. P.; Duque, J. W. S. (2014). Formación académica, valores, empatía y comportamientos socialmente responsables en estudiantes universitarios *Revista de la educación superior*, 43(169), 89-105.

Disponible: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0185276015000072>
[[Links](#)]

(Van-der Hofstadt & Gómez, 2013). *Competencias y habilidades profesionales para universitarios*. Madrid: Díaz de Santos. [[Links](#)]

Vesga, Rafael (2017). Emprendimiento e Innovación en Colombia: ¿qué nos está haciendo falta? Extraído de:

<https://web.unillanos.edu.co/docus/Emprendimiento%20e%20innovacion.pdf>

Consulta: 23/08/2018.

World Health Organization, Division of Mental Health (1994). *Life skills education for children and adolescents in schools*. Disponible:

<http://apps.who.int/iris/handle/10665/63552> [[Links](#)]