



## UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA

CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES

FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE TEMÁTICA EN  
LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO

Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

# CARACTERIZACION DE LAS HABILIDADES BLANDAS EN LOS SECTORES PRIORIZADOS DEL AREA METROPOLITANA DE CÚCUTA

## CHARACTERIZATION OF SOFT SKILLS IN THE PRIORITIZED SECTORS OF THE METROPOLITAN AREA OF CÚCUTA

Niño Pinilla, Eric Manuel.<sup>1</sup>; Correa Ocampo, Darlin Daniela.<sup>1</sup>; Monroy, Richard.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Estudiantes de la Especialización Gerencia de Proyectos Cohorte II. Universidad Libre Seccional Cúcuta. Correos electrónicos: ericm-ninop@unilibre.edu.co; darlind-correo@unilibre.edu.co.

<sup>2</sup>Docente investigador de la facultad de Ingenierías. Universidad Libre Seccional Cúcuta. Correo electrónico: richard.monroys@unilibre.co

### Resumen

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



# UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA

CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES

FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE TEMÁTICA EN  
LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO

Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

**Palabras Clave:** Habilidades blandas, Competencias, Cúcuta, Mercado Laboral, Sectores Productivos.

## Abstract

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

**Keywords:** Soft Skills, Competencies, Cúcuta, Labor Market, Productive Sectors.

## 1. Introducción

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

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



## UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA

CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES

### FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE TEMÁTICA EN LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO

Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

A través del tiempo se ha observado un aumento en la importancia de las habilidades blandas en el sector empresarial. También conocidas como habilidades personales, son más intangibles que las habilidades duras relacionadas con el conocimiento técnico, y hacen referencia a la ética, administración del tiempo, comunicación, liderazgo entre otras (Bates & Morgan, 2018).

Si bien se conoce poco acerca de la medición de habilidades blandas en países en desarrollo, es importante el estudio de estas destrezas, destacando el autocontrol y auto confianza como impulsores del rendimiento personal desde la formación estudiantil (Mulcahy et al., 2018). Así mismo, a nivel laboral, el trabajo en equipo, solución de problemas, ética, liderazgo, capacidad de asimilar información y comunicación, se han convertido en criterios fundamentales de selección de personal, debido a que la influencia de los recursos humanos sobre la ventaja competitiva de las empresas ha aumentado con el tiempo y son predictores del éxito en el mercado laboral (Adhvaryu et al., Andreas, 2018; 2018; Ritter et al., 2018). Encuestas de empleadores en todo el mundo destacan la demanda de estas habilidades en la selección de personal, sin embargo, la capacitación empresarial como potenciador de estas destrezas ha tomado fuerza en la actualidad (Adhvaryu et al., 2018).

Según Andreas (2018), tanto estudiantes como empresas esperan que la formación profesional sea integra y suficiente para enfrentarse al campo laboral. No obstante, la falta de habilidades blandas en colaboradores sigue siendo un factor crítico en las empresas. A nivel industrial, además de las destrezas mencionadas, es importante que el talento humano tenga la capacidad de adaptarse a la diversidad cultural (Andreas, 2018). Este aspecto junto a las habilidades sociales es indispensable en el sector productivo de Cúcuta y su área metropolitana debido a su condición de ciudad fronteriza. De igual manera, debido a su posición con mayor desempleo en Colombia, Cúcuta requiere mejorar el ámbito empresarial para aumentar su competitividad (Hernández & Sánchez, 2017).

Un desarrollo adecuado de habilidades blandas permite a los profesionales fortalecer su productividad personal y habilidades de administración del tiempo, lo cual se ha convertido en un factor importante en la logística de empresas exitosas (Skillsoft, 2012). Actualmente uno de los pasos iniciales que deben realizar las empresas para lograr el éxito del aprovechamiento de oportunidades para la mejora del proceso productivo, es asegurarse que los empleados tengan las habilidades, el conocimiento y la mentalidad adecuada para identificarlos (Skillsoft, 2019). Por tal motivo, el presente estudio tuvo como objetivo caracterizar las habilidades blandas en los sectores priorizados del área metropolitana de la ciudad de Cúcuta.



## UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA

CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES

FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE TEMÁTICA EN  
LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO

Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

### 2. Materiales y métodos

El presente estudio identifica el contexto en que se enmarcan las competencias blandas de los sectores priorizados en el área Metropolitana de San José de Cúcuta, para el fortalecimiento de las estrategias de mejoramiento empresarial propuestas por la Cámara de Comercio de Cúcuta. También se detallan y evidencian las necesidades e importancia de estas habilidades personales en la productividad de las empresas.

El proceso del estudio inicia a partir del fortalecimiento de estrategias propuesto por la cámara de comercio.

“Las habilidades comunicativas y de relacionamiento, la creatividad, la capacidad de trabajar en equipo, la responsabilidad, el compromiso y las actitudes proactivas a la hora de resolver problemas y generar ideas innovadoras ayudan a impulsar el crecimiento de la idea de negocio”. (Cámara de comercio de Cúcuta, 2018).

Las condiciones de la región y el contexto de ciudad fronteriza son importantes al establecer una mejora en las habilidades sociales y personales para el fortalecimiento de la productividad y la competitividad. El presente estudio, clasificó las competencias blandas con base en el informe realizado por la plataforma LinkedIn, “*The Skills Companies Need Most in 2019 – And How to Learn Them*” en el cual establecen las cinco habilidades blandas más demandadas por las empresas en el año 2019. Además, se trabajó en torno a los sectores priorizados fortaleciendo la innovación de nuevas ideas para empleos y negocios con el fin de mejorar estrategias de eficacia y productividad.

Para la caracterización de las competencias blandas de los colaboradores de los sectores priorizados en el área metropolitana de San José de Cúcuta se realizó una encuesta mediante la aplicación de entrevistas a los representantes de los gremios y/o empresas más representativas de los sectores productivos que la conforman como fuente primaria con el fin de articular de la siguiente manera:



## UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA

CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES

FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE TEMÁTICA EN  
LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO

Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

**Tabla 1.** Población objetivo

SECTOR	SUBSECTOR	AGREMIACION	REPRESENTANTE
Manufacturas	Calzado	ACICAM	José Guillermo Rangel
Minero Energético	Arcilla	INDUARCILLA	Jairo Yáñez
Agroindustria	Arroz	FEDEARROZ	Misael Flórez Blanco
Bienes y Servicios	Salud	Clúster de Salud (cámara de comercio Cúcuta)	Siomara Milena Botía

**Fuente:** Autores, 2019

La caracterización de las competencias blandas en los colaboradores de los sectores priorizados del área metropolitana se segmentó en una dimensión y variables para analizar, presentadas en la tabla 2:

**Tabla 2.** Dimensiones y variables de estudio

DIMENSIÓN	VARIABLE
Caracterización de las habilidades blandas del talento humano	Importancia de habilidades blandas en el mercado laboral
	Evaluación de habilidades blandas en el proceso de selección de personal
	Identificación de habilidades blandas que se consideran al seleccionar el talento humano en el sector productivo
	Principal dificultad para implementar evaluación de habilidades blandas en los procesos de selección de talento humano.
	Habilidades blandas relevantes para mejorar competitividad del sector productivo

**Fuente:** Autores, 2019



## UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA

CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES

FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE TEMÁTICA EN  
LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO

Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

**Tabla 3.** Fuentes secundarias

ITEM	FUENTE
Competencias blandas	Informes y Estadísticas Cámara de comercio de Cúcuta Plan de desarrollo de la alcaldía San José de Cúcuta Rutas de Competitividad nivel Nacional Noticias Artículos

**Fuente:** Autores, 2019

### 2.1 Caracterización de competencias blandas en el talento humano

Para la identificación y caracterización de las competencias blandas en los sectores priorizados en el área metropolitana se aplicó una encuesta mediante la entrevista a los representantes de algunos subsectores de los gremios de los diferentes sectores productivos afiliados a la cámara de comercio de Cúcuta con la siguiente dimensión: la cual hace referencia a la CARACTERIZACIÓN DE LAS HABILIDADES BLANDAS DEL TALENTO HUMANO. Se realizaron las siguientes preguntas:

- Importancia de las habilidades blandas como ventaja competitiva en el actual mercado laboral
- ¿Evalúan las habilidades blandas dentro del proceso de selección de personal?
- ¿Cuáles de las habilidades blandas se consideran actualmente al momento de seleccionar el talento humano en su sector productivo?
- ¿Cuál es la principal dificultad para implementar la evaluación de habilidades blandas en los procesos de selección de talento humano?
- ¿Cuáles de las habilidades blandas considera más relevante para mejorar la competitividad de su sector?

### 2.2 Análisis de la información para la caracterización de las habilidades blandas en el talento humano en el área metropolitana

Para el análisis, evaluación y valoración de los datos recopilados se utilizaron las respuestas del instrumento aplicado para la recolección de información, el cual fue una encuesta mediante la técnica de la entrevista. Según Staton, Etzel & Walker (2004), una encuesta consiste en reunir datos mediante la aplicación de preguntas a una población. Estas entrevistas fueron realizadas a



## UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA

CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES

### FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE TEMÁTICA EN LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO

Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

los representantes de los gremios seleccionados como una muestra representativa de la población objetivo. Por medio de estas fuentes primarias se identificó la importancia de las competencias blandas en los colaboradores de sectores priorizados, por lo tanto, permitió estructurar los resultados sobresalientes que se debían discutir para la caracterización de estas habilidades en el talento humano de los sectores productivos en el área metropolitana de Cúcuta.

### 3. Resultados y discusión

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

En la información recolectada mediante el instrumento utilizado, se analizó individualmente cada una de las variables con el objetivo de evidenciar resultados puntuales en cada aspecto para posteriormente ser discutidos.

A continuación, se presentan los resultados del análisis del estudio sobre las variables consideradas para caracterizar las habilidades blandas:

#### 3.1 Importancia de las habilidades blandas

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

#### Gráfico 1. Importancia habilidades blandas

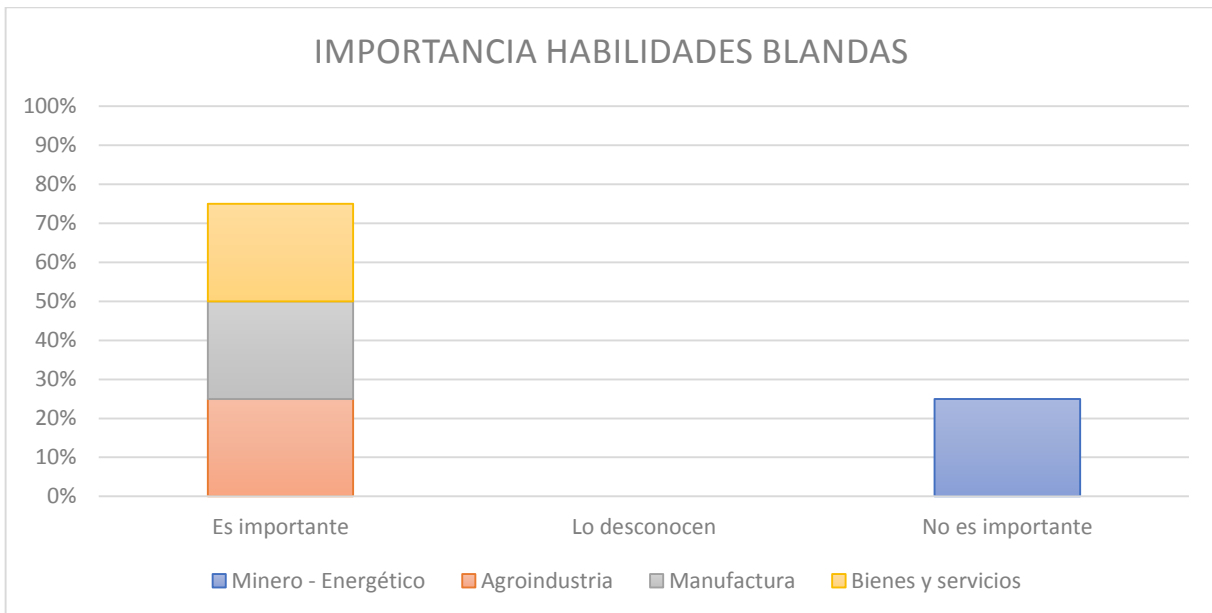


## UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA

CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES

FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE TEMÁTICA EN  
LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO

Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables



**Fuente:** Autores, 2019

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

Estos resultados coinciden con el estudio ‘El futuro del trabajo’, realizado por el Foro Económico Mundial, que asegura que la originalidad y el pensamiento crítico son cada vez más determinantes, en la medida en que la tecnología y sus avances están transformando el mercado laboral” (El Espectador, 2019).

### 3.2 Evaluación de habilidades blandas en procesos de selección de personal

Analizando los resultados de esta variable, observamos como actualmente en los sectores productivos a pesar de que en su mayoría (75%) reconocen la importancia de las habilidades blandas, estos siguen sin ser un factor determinante (25%) o no tener suficiente relevancia (50%) en el momento de la selección del personal. Lo cual genera una controversia con relación a la





## UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA

CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES

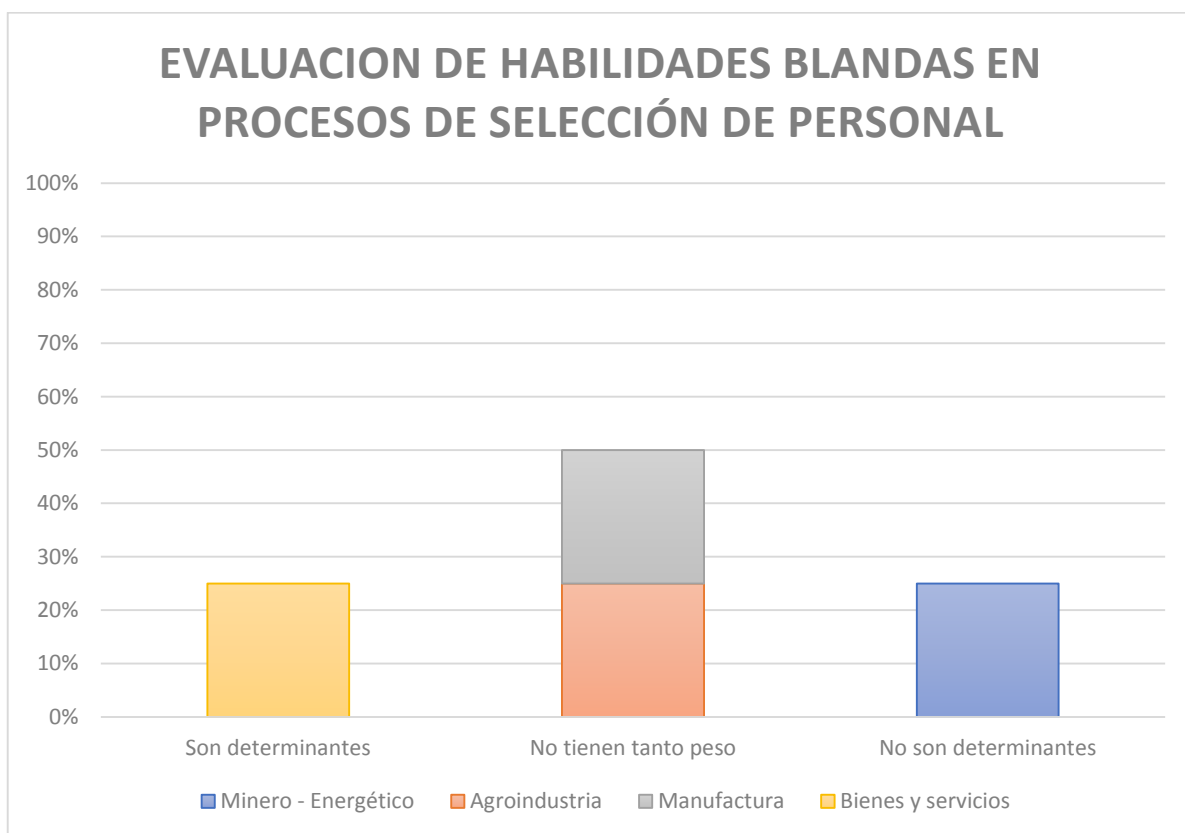
### FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE TEMÁTICA EN LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO

Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

variable anterior, porque demuestra poca coherencia entre lo que se busca y lo que se hace realmente en la selección del talento humano dentro de cada uno de los sectores priorizados.

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

**Gráfico 2.** Evaluación de habilidades blandas en procesos de selección de personal



**Fuente:** Autores, 2019

Si bien el sector minero-energético sigue mostrando la tendencia de no reconocer la importante ni considerar determinante las habilidades blandas, sorprende el hecho de que sectores como agroindustria y manufactura, las consideren al momento de seleccionar el personal, pero sigan dándole peso a otro tipo de habilidades, por ejemplo, las duras (conocimiento-saber hacer).

Es de resaltar el hecho de que, en el sector de bienes y servicios, actualmente se consideren las habilidades blandas como determinantes para la selección del talento humano.



## UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA

CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES

FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE TEMÁTICA EN  
LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO

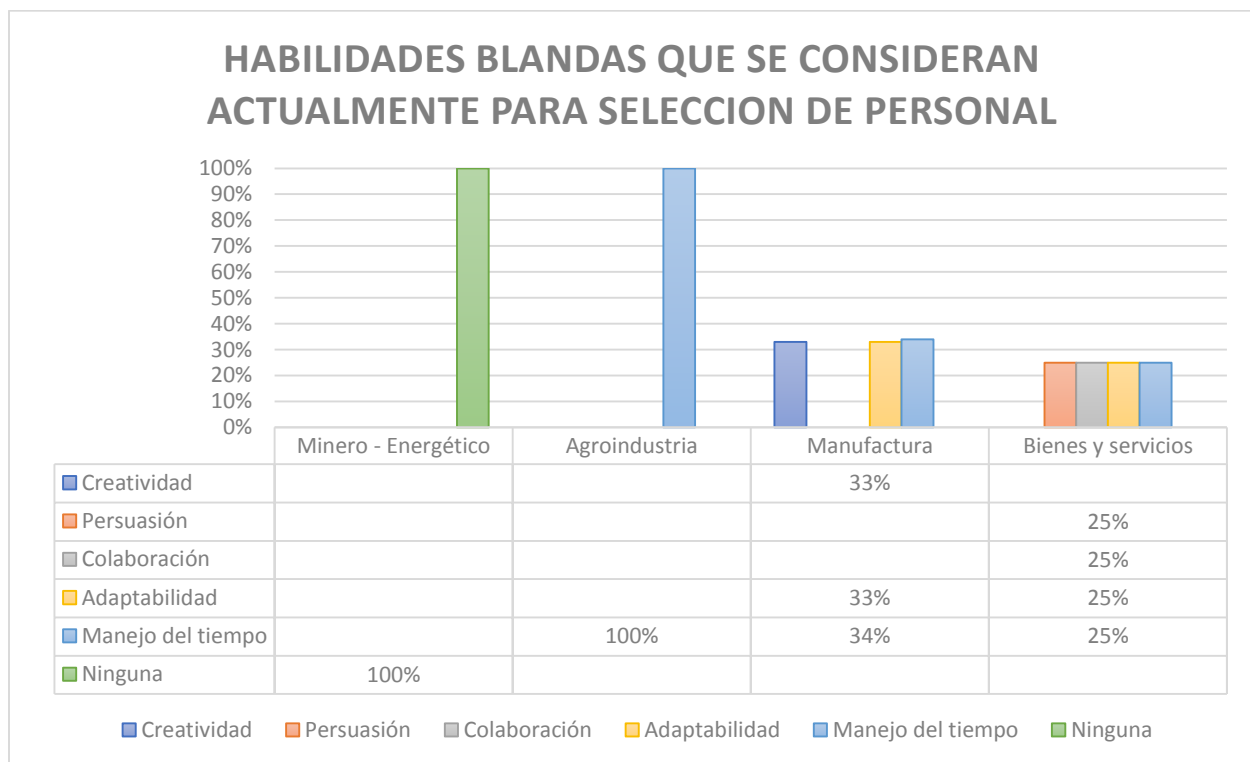
Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

### 3.3 Habilidades blandas que se consideran actualmente

Según LinkedIn (2019) las cinco habilidades blandas que más demandan las empresas en 2019 son: creatividad, persuasión, colaboración, adaptabilidad, y manejo del tiempo. Estas fueron consideradas como objeto de estudio en esta variable.

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

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



**Fuente:** Autores, 2019

Analizando detalladamente la información de cada sector, observamos la misma tendencia en el sector minero-energético el cual actualmente no tiene en cuenta ninguna de las habilidades blandas anteriormente descritas. En el sector agroindustrial, actualmente solo tienen en cuenta el manejo del tiempo, siendo esta la única habilidad blanda que evalúan al momento de seleccionar personal. En el sector de manufactura, para seleccionar al personal actualmente se tiene en cuenta la



## UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA

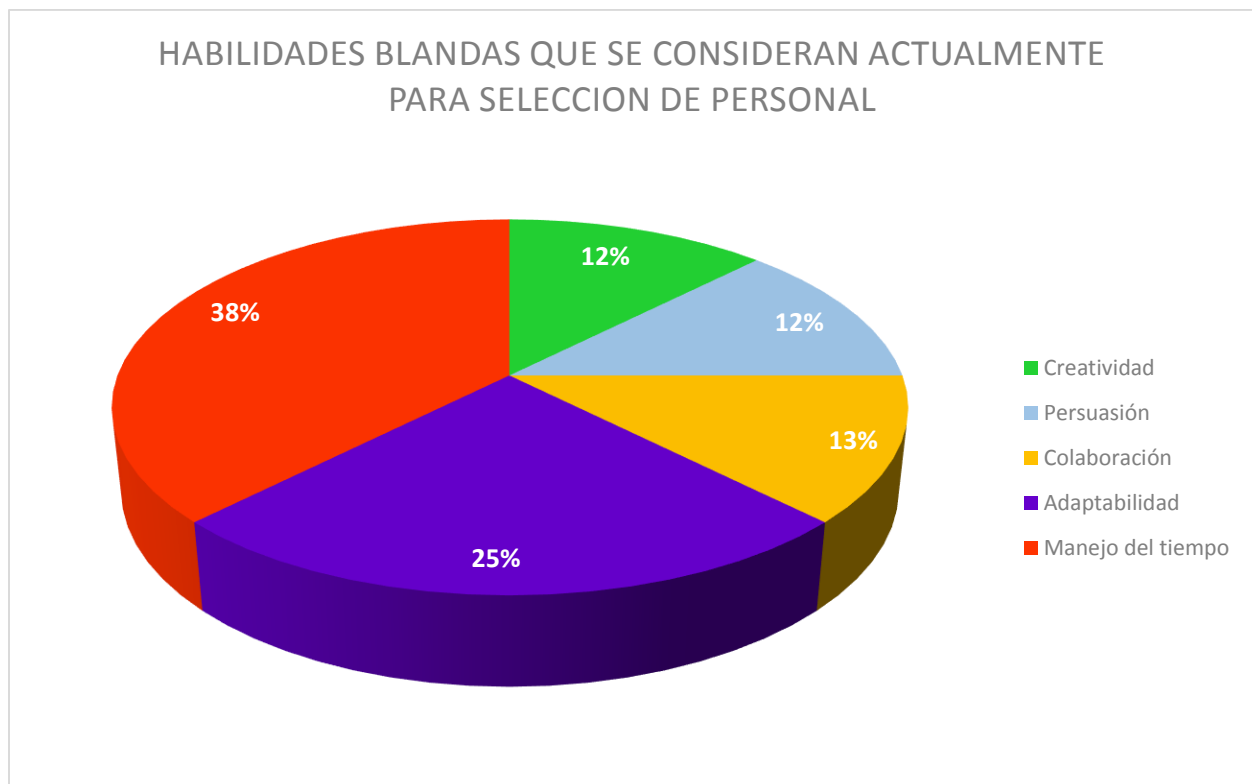
CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES

FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE TEMÁTICA EN  
LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO

Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

creatividad con un 33%, adaptabilidad 33% y el manejo del tiempo 34%, esto en contraste con el sector de bienes y servicios que valoran cuatro de las cinco habilidades blandas entre las cuales están persuasión, colaboración, adaptabilidad, y manejo del tiempo, todas con un 25% de valoración. Cabe anotar que la valoración en estos dos últimos sectores se encuentra distribuido de forma uniforme debido principalmente a que no cuentan con un método para valorar estas habilidades blandas, y en el proceso de selección se analizan de manera cualitativa e intuitiva por el reclutador.

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



**Fuente:** Autores, 2019

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



## UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA

CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES

FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE TEMÁTICA EN  
LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO

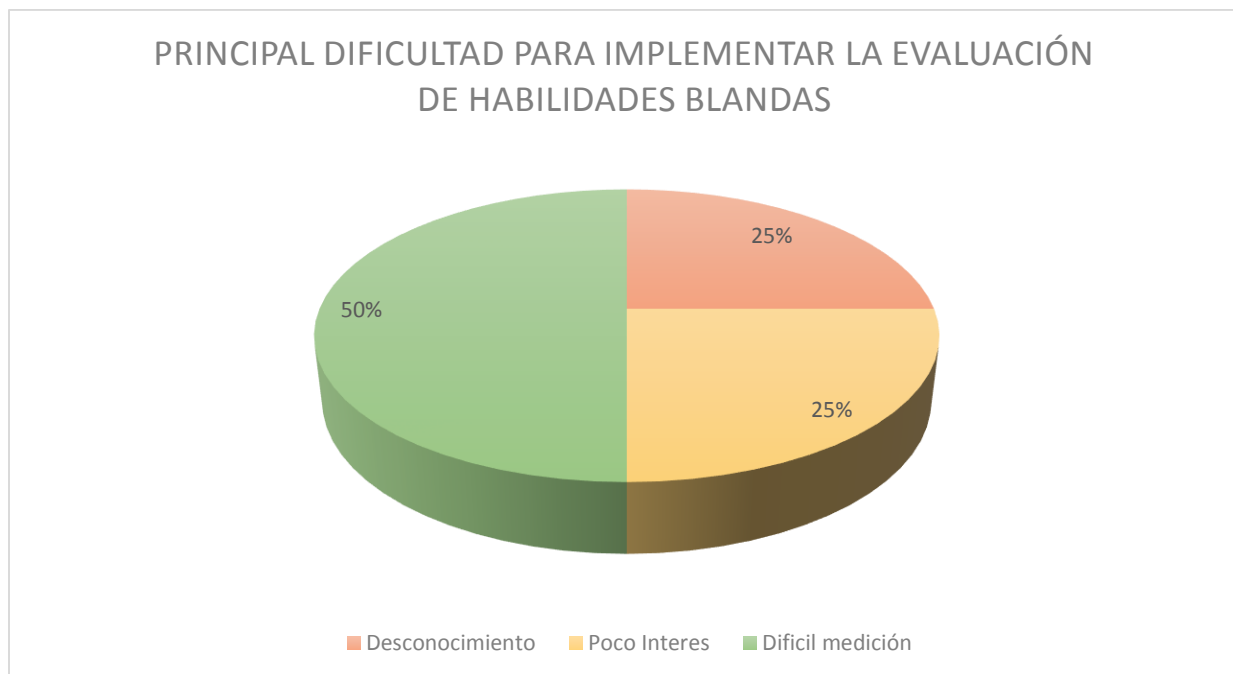
Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

### 3.4 Principal dificultad para evaluar las habilidades blandas

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

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

#### Gráfico 5. Principal dificultad para evaluar las habilidades blandas



Fuente: Autores, 2019

El estudio nos muestra que el 50% de los sectores priorizados consideran que la principal causa es la difícil medición, de estas habilidades, ya que a diferencia de las habilidades duras (Hard Skills), las habilidades blandas no cuentan con un sistema de evaluación medible cuantitativo; sin embargo, si existen formas en las que se pueden llegar a evaluar estas habilidades. Dado que estas responden principalmente al comportamiento humano (ser), se recomienda que sea un psicólogo laboral quien realice este tipo de evaluación. A pesar de no ser tan notorias a simple vista, es recomendable que se identifiquen inicialmente que habilidades blandas se requieren y posteriormente asignarles un peso a estas. De esta manera, pueden establecerse perfiles, teniendo claro que habilidades necesitamos, y de esta manera enfocar las entrevistas de trabajo, y a su vez



# UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA

CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES

FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE TEMÁTICA EN LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO

Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

aplicando diversas herramientas como pruebas psicométricas, test de personalidad, test por competencias, etc. (Solís, 2014).

### 3.5 Habilidades blandas relevantes para mejorar la competitividad

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

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

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



**Fuente:** Autores, 2019

El sector minero-energético que actualmente no considera las habilidades blandas en la selección de personal, nos indica que las habilidades blandas planteadas la que definitivamente podría



## UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA

CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES

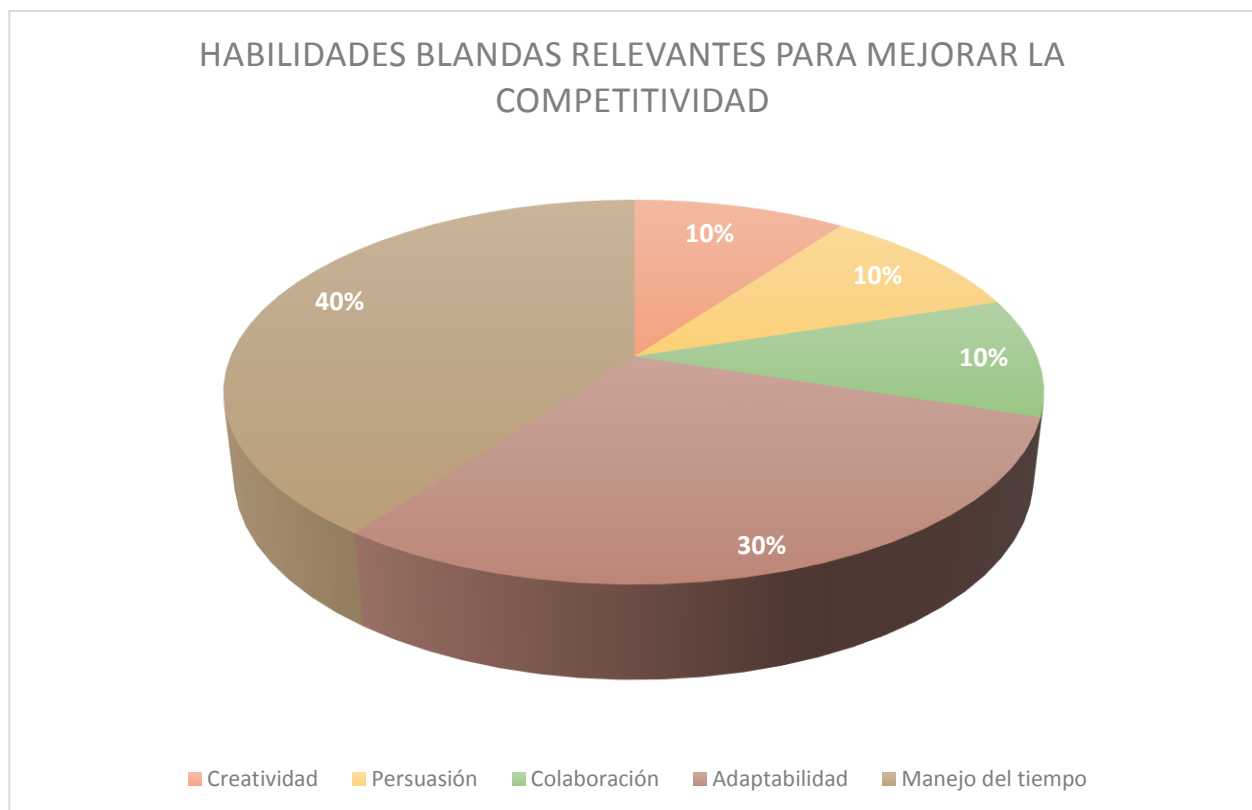
FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE TEMÁTICA EN  
LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO

Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

aportarle a mejorar su competitividad es la del manejo del tiempo. Para el sector agroindustria se establecieron como importantes las siguientes habilidades: Adaptabilidad y manejo del tiempo, otorgándole a cada una un valor idéntico de 50% de relevancia. En el sector manufactura se le dio prioridad a: Creatividad (40%), adaptabilidad y manejo del tiempo (30% cada uno). Seguramente el alto valor de la creatividad responda a la necesidad de innovar y crear nuevos diseños, por ejemplo, en el sector calzado.

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

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



**Fuente:** Autores, 2019



## UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA

CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES

### FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE TEMÁTICA EN LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO

Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

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

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

El objetivo final del estudio era poder caracterizar las habilidades blandas en los sectores priorizados en el área metropolitana de Cúcuta. Esto se traduce en poder determinar las características que posee y son presentadas en la tabla 4 y 5.

**Tabla 4.** Estado actual de las habilidades blandas (Soft Skills) en los sectores priorizados

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

**Fuente:** Autores, 2019

**Tabla 5.** Estado proyectado de las habilidades blandas (Soft Skills) en los sectores priorizados

Estado proyectado de habilidades blandas (Soft Skills) en los sectores priorizados				
	Minero - Energético	Agroindustria	Manufactura	Bienes y servicios
<b>Creatividad</b>			40%	



## UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA

CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES

### FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE TEMÁTICA EN LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO

Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

<b>Persuasión</b>				20%
<b>Colaboración</b>				15%
<b>Adaptabilidad</b>		50%	30%	35%
<b>Manejo del tiempo</b>	100%	50%	30%	30%
<b>Total</b>	100%	100%	100%	100%

**Fuente:** Autores, 2019

De la misma manera se presenta las características de la relevancia de cada una de las habilidades blandas.

**Tabla 6.** Relevancia actual y relevancia proyectada de cada una de las habilidades blandas evaluadas en los sectores priorizados

<b>Soft Skills</b>	<b>Relevancia Actual</b>	<b>Relevancia Proyectada</b>
<b>Creatividad</b>	13%	10%
<b>Persuasión</b>	13%	10%
<b>Colaboración</b>	13%	10%
<b>Adaptabilidad</b>	25%	30%
<b>Manejo del tiempo</b>	38%	40%
<b>Total</b>	100%	100%

**Fuente:** Autores, 2019

De las cinco habilidades blandas estudiadas, tanto el manejo del tiempo y la adaptabilidad son las mejor valoradas por los sectores productivos priorizados en el área metropolitana de Cúcuta.

#### 4. Conclusiones

Actualmente los sectores productivos del área metropolitana de Cúcuta en su mayoría reconocen las habilidades blandas como elemento diferenciador en las competencias del talento humano. Sin embargo, pese a conocer sobre la importancia de estas, no se han desarrollado en los sectores unas directrices que permitan establecer unos lineamientos a tener en cuenta en los colaboradores de cada uno de estos sectores. Es necesario que, desde las agremiaciones (INDUARCILLA,





## UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA

CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES

### FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE TEMÁTICA EN LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO

Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

ACICAM, FEDEARROZ, etc.), se establezcan estas directrices para que cada una de las empresas que componen los sectores productivos implementen procesos de selección de personal y reclutamiento personalizados e innovadores acordes con las necesidades del actual mercado laboral.

Es necesario que se adopten medidas y un concepto nuevo al momento de seleccionar el personal, se han visto buenos resultados en el reclutamiento por competencias. Ya que evalúa integralmente las capacidades y competencias del talento humano, más allá de su formación formal. Otro método que actualmente se usa para “cazar talentos” es el headhunting, es importante permitir la implementación de este tipo de metodologías en los procesos de selección de talento humano de los sectores productivos.

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

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

## 5. Referencias

- Adhvaryu, A., Kala, M & Nyshadham, A. (2018). The skills to pay the bills: returns to on-the-job soft skills training. *National Bureau Of Economic Research. Working Paper 24313* <http://www.nber.org/papers/w24313>



## UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA

CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES

FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE TEMÁTICA EN  
LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO

Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

- Andreas, S. (2018). Effects of the decline in social capital on college graduates' soft skills. *Industry and Higher Education*, 32(1), 47–56.  
<https://doi.org/10.1177/0950422217749277>
- Bates, C & Morgan D. (2018). Literacy Leadership: The Importance of Soft Skills. *The Reading teacher*. 72(3), 412-415 pp.
- Cámara de Comercio De Cúcuta (2017). Informe de Gestión. Recuperado el 23 de junio de 2019 de:  
[http://www.cccucuta.org.co/media/transparencia\\_2017/informe\\_de\\_gestion\\_2017.pdf](http://www.cccucuta.org.co/media/transparencia_2017/informe_de_gestion_2017.pdf)
- Cámara de Comercio de Cúcuta. (2018). Emprendedores fortalecen habilidades blandas. Recuperado el 20 de Junio de 2019 de: <http://www.cccucuta.org.co/noticias-7-m/1505-emprendedores-fortalecen-habilidades-blandas.htm>
- Cámara de Comercio Cúcuta. (2018). Encuesta ritmo empresarial: II semestre de 2018. Recuperado el 23 de junio de 2019 de:  
<http://www.datacucuta.com/images/Ritmoempresarial2sem2018.pdf>
- DANE (2019). Gran encuesta integrada de hogares (GEIH) Mercado laboral. Recuperado el 20 de junio de 2019 de: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo>
- El Espectador. (2019). Estas son las habilidades más solicitadas por las empresas, según LinkedIn. Recuperado el 15 de Junio de 2019 de:  
<https://www.elespectador.com/economia/estas-son-las-habilidades-mas-solicitadas-por-las-empresas-segun-linkedin-articulo-834743>
- Hernández-Fuentes, S. N., & Sánchez-Mojica, K. Y. (2017). Innovación y competitividad: micro y pequeñas empresas del sector agroindustrial en Cúcuta. *Rev.investig.desarro.innov*, 8(1), 23-33. doi: 10.19053/20278306.v8.n1.2017.7368 23
- La Opinión. (2019). Cúcuta sigue en el primer lugar de informalidad laboral con 69,2%. Recuperado el 20 de junio de 2019 de: <https://www.laopinion.com.co/economia/cucuta-sigue-en-el-primer-lugar-de-informalidad-laboral-con-69-2-173174>
- LinkedIn. (2019). The Skills Companies Need Most in 2019 – And How to Learn Them. Recuperado el 19 de Junio de 2019 de : <https://learning.linkedin.com/blog/top-skills/the-skills-companies-need-most-in-2019--and-how-to-learn-them>
- Mulcahy-Dunn, A., King, S., Nordstrum, L., Newton, E & Batchelder, K. (2018) The relationship between grit, self-control, and early grade reading: a trial measuring soft skills in rural Tanzania, *Educational Psychology*, 38:8, 997-1009, DOI: 10.1080/01443410.2018.1475628
- Ritter, B. A., Small, E. E., Mortimer, J. W., & Doll, J. L. (2018). Designing Management Curriculum for Workplace Readiness: Developing Students' Soft Skills. *Journal of Management Education*, 42(1), 80–103. <https://doi.org/10.1177/1052562917703679>
- Skillsoft, (2012). Introduces New Personal Productivity Improvement Series to Help Professionals. Recuperado el 23 de junio de 2019 de:



## UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA

CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES

### FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE TEMÁTICA EN LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO

Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

<https://www.skillsoft.com/blog/2012/06/skillsoft-introduces-new-personal-productivity-improvement-series-to-help-professionals-get-in-the-z/>

- Skillsoft. (2019) The Critical Role of Learning in Optimizing Operational Processes. Recuperado el 23 de junio de 2019 de: <https://www.skillsoft.com/blog/2019/05/the-critical-role-of-learning-in-optimizing-operational-processes/>
- Solis, J. (2014). Reclutamiento: ¿Qué habilidades blandas y duras buscar en tu candidato? Recuperado el 24 de Junio de 2019 de: <https://blogs.evaluar.com/habilidades-blandas-y-duras-que-son-y-por-que-son-importantes>
- Tito, M & Serran, B. (2016). Desarrollo de soft skills una alternativa a la escasez de talento humano. INNOVA Research Journal, 1(12), 59-76pp. ISSN 2477-9024.
- William Villamizar Laguado (2016). Plan de Desarrollo para Norte de Santander 2016-2019 “Un Norte Productivo Para Todos”. Recuperado en <http://www.sednortedesantander.gov.co/sitio/images/documentos/informesdelsector/PDD%20NDS%202016-2019.pdf>
- World Economic Forum. (2018). The Future of Jobs Report 2018. Recuperado el 19 de Junio de 2019 de: [http://www3.weforum.org/docs/WEF\\_Future\\_of\\_Jobs\\_2018.pdf](http://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs_2018.pdf)