

Tema

Habilidades blandas en el profesional informático costarricense

Pregunta de Investigación:

¿Cuál es la percepción de los profesionales en computación o informática, sobre la importancia de desarrollar habilidades blandas para afrontar de mejor manera los retos del mercado laboral costarricense?

Nombre

Ing. Joaquín González Rodríguez

Resumen

Es claro que los tiempos han cambiado. Ya no es suficiente contar con las habilidades y los conocimientos técnicos para desempeñarse aceptablemente como profesional informático en el mercado costarricense. Ahora, las empresas se enfrentan al reto de ser cada vez más competitivas y adaptarse rápidamente al cambiar de los tiempos. Los especialistas en el tema afirman que para esto se requieren además de las habilidades técnicas, destrezas de tipo social, aquellas que se han denominado 'habilidades blandas'.

Bajo estas premisas es que se desarrolla este estudio que investiga el grado de importancia que los profesionales informáticos del mercado costarricense le dan a las habilidades blandas. Tradicionalmente, el perfil del profesional informático costarricense ha sido definido como personas con una gran capacidad analítica y de resolución de problemas; pero con poca habilidad para relacionarse con los demás, trabajar en equipo y con capacidades de comunicación poco desarrolladas. Esto se convierte en una limitación, en tiempos en que la interacción entre los colaboradores es esencial para lograr los objetivos organizacionales.

Es de suma importancia que el personal de TI de las empresas logre adquirir las destrezas sociales que complementen sus habilidades técnicas, a fin de que estos profesionales se puedan proyectar con una formación más integral y sean capaces de enfrentar desde varias perspectivas los retos laborales que se les presenten.

Abstract

It is clear that times have changed. It is no longer enough to have the skills and expertise to perform acceptably as a computer professional in the Costa Rican market. Companies now face the challenge of becoming increasingly competitive and rapidly adapt to changing times. The specialists in the field say that this is in addition to technical skills, social skill, those who have called soft skills.

Under these premises is taking place this study to investigate the degree of

importance that the Costa Rican market IT professionals give soft skills. Traditionally, it is known Costa Rican computer professional profile as people with high analytical and problem solving, but with little ability to relate with others, teamwork and communication skills underdeveloped. This becomes a limiting factor, at a time when the interaction and collaboration between partners is essential to achieving organizational objectives.

It is critical that the IT staff of companies, manage to acquire social skills that complement their technical skills and thus be projected as professionals with a more comprehensive, capable of facing challenges from several prospective labors were present.

Introducción

Desde el siglo pasado, tiempos en que se tecnicizó el trabajo, se consideró que las habilidades o destrezas que requería un trabajador estaban relacionadas con conocimientos propios de su profesión u oficio. Lo que hacía bueno o malo a un trabajador era la cantidad de conocimientos que tenía sobre una actividad específica, y su experiencia aplicando dichos conocimientos a situaciones claramente identificadas. En esa época, la profesión u oficio de una persona la marcaba e identificaba para toda la vida, e incluso se heredaba de generación en

generación, como si estos conocimientos se transfirieran en los genes. Las sociedades capitalistas aprovechaban este modelo para especializar al trabajador y explotarlo al máximo posible.

En la actualidad, el modelo social ha cambiado. Esta era es conocida como la era del conocimiento, en donde el saber ya no es exclusivo de unas cuantas personas. El conocimiento se construye y desarrolla por medio de la interacción social, y las tecnologías de información se han convertido en la autopista del saber, a la cual todos tienen acceso.

Las personas, en su desempeño laboral, ya no dependen solo de un conjunto de conocimientos aprendidos en su formación o de sus destrezas lógicas matemáticas, llamadas también 'destrezas duras'; dependen más de las habilidades relacionadas con el campo social o emocional, como la habilidad para adaptarse a los cambios, para trabajar en equipo, para comunicarse de forma asertiva y de su capacidad de análisis y resolución de problemas. Este tipo de destrezas o habilidades se conocen como 'habilidades blandas'.

Específicamente en las ciencias de la computación e informática, los profesionales de esta rama son reconocidos como personas altamente analíticas, con una notable capacidad de razonamiento lógico matemático y con una destacada capacidad de resolución de problemas abstractos. Sus personalidades peculiares los hacen distinguirse de entre los demás, haciéndose acreedores a varios

epítetos que han evolucionado en el tiempo y el espacio según cada cultura. En resumen, son muy fuertes en sus habilidades técnicas. En contraposición, los informáticos no suelen distinguirse por sus habilidades sociales. Se les conoce como personas poco adaptadas, a las que les cuesta relacionarse con los demás y con capacidades de comunicación poco desarrolladas.

En este contexto, es importante analizar si este perfil de profesional en informática encaja dentro la nueva era de la información, proyectándose como profesional deseable para los empleadores en una sociedad en donde las habilidades blandas son cada vez más apreciadas por las empresas. El presente estudio explora la realidad y vigencia de las competencias sociales y emocionales en los profesionales en informática y responde a la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la percepción de los profesionales en computación o informática, sobre la importancia de desarrollar habilidades blandas para afrontar de mejor manera los retos del mercado laboral costarricense? Este estudio se convierte en un instrumento de mucho valor para los profesionales en informática, tanto activos en ambientes labores, como aquellos en proceso de formación, pues contribuye a desarrollar en ellos aquellas competencias que el mercado exige actualmente. De igual forma, es sumamente importante desde el punto de vista académico, pues podría ayudar a los centros de formación a incluir en sus planes de estudio las temáticas deseadas, con el objetivo de garantizar la formación de

mejores profesionales.

Si bien es cierto el tema de las competencias laborales ha sido ampliamente estudiado, no se han encontrado investigaciones sobre habilidades blandas en relación con los profesionales en el campo de las tecnologías de información del mercado costarricense. El presente estudio inicia con una presentación de las principales teorías y conceptos que giran alrededor del tema de las competencias laborales. Se trata su definición y clasificación, importancia en el mercado laboral actual, su relación con las habilidades o destrezas sociales y emocionales, su diferenciación con las destrezas cognitivas y cómo afecta esto el desempeño de un profesional. Asimismo, se aportan datos sobre la aplicación de estas teorías a los profesionales en el campo de la informática y específicamente lo que dice el mercado costarricense.

Seguidamente se explica la metodología de investigación escogida, que está basada en la aplicación de un cuestionario electrónico, por medio del cual se investiga la percepción de los profesionales en el campo informático con respecto al tema. Se exponen y analizan los resultados de la investigación sometiéndolos a un análisis a la luz de la teoría existente, de forma que se obtienen algunos criterios para propiciar conclusiones y recomendaciones con respecto al tema de estudio. En general, esta investigación es una herramienta de interés para diferentes campos, ya que por medio de sus conclusiones se apoya el desarrollo

de mejores profesionales en el campo informático.

Revisión bibliográfica

En su desempeño laboral, las personas reflejan la aplicación de sus propias habilidades, estas —también llamadas competencias— definen la capacidad del individuo de “decir” o “hacer” las cosas en situaciones concretas. Los conocimientos que tenga una persona, así como las habilidades que posea para poner en práctica esos conocimientos en un contexto profesional, van a definir los resultados en su trabajo. Si este resultado es óptimo, se puede decir que el sujeto es un experto, o al menos es competente o adecuado para la función que desempeña. En consecuencia, es creciente el interés de las empresas por la identificación y evaluación de las competencias como elemento de formación y posterior desarrollo profesional (Chavarría, Sarsosa, Uribe, López y Arenas, 2011, p.134).

Por otra parte, algunos estudios indican que en los últimos 30 años, se ha multiplicado las voces que sugieren la importancia de nuevas prácticas en el campo laboral y la integración de los trabajadores a la producción, no solo a través de la puesta en práctica de su fuerza de trabajo, sino también mediante sus

capacidades y saberes no específicos. Al respecto, aparece una nueva vinculación entre los conocimientos específicos y las habilidades o competencias personales de la fuerza de trabajo (Drolas, 2011, p.36). De esta forma, se observa cómo los cambios en los modelos de producción y en la economía, vista desde una perspectiva globalizada, han hecho a las empresas preocuparse por ser más eficientes en la administración de su recurso humano, definiendo modelos de desarrollo de personal que fomenten el fortalecimiento de lo que se conoce como competencias laborales, lo cual es básicamente un conjunto de elementos o factores asociados al éxito en el desempeño del personal en su cumplimiento de los objetivos organizacionales (Escobar, 2005, p.33).

Entre los aportes encontrados, se puede mencionar que algunos autores como Spencer y Spencer (citado por Chavarría et al., 2011), indican que existen cinco tipos de características que están contenidas en las competencias laborales. La primera es la motivación, la cual se refiere a los intereses que una persona tiene de forma constante, haciendo que realice acciones en favor de lograr ciertos objetivos. La segunda se refiere a las características físicas y respuestas consistentes que se dan ante cierta información o situaciones; la tercera es el concepto propio, que está relacionado a actitudes o valores, más bien a su autoimagen. La cuarta es el conocimiento o información que una persona posee sobre temas específicos; y la quinta se refiere a las habilidades físicas para

desempeñar ciertas tareas físicas o mentales.

Hoy, cuando los cambios son una constante, las competencias clave para las empresas son aquellas que facilitan la adaptación del trabajador ante las variantes en las tecnologías utilizadas, la organización del trabajo o para asumir nuevas responsabilidades que requieran habilidades específicas. Usualmente, tienen que ver con características de tipo personal o social, y se relacionan con habilidades de comunicación, trabajo en equipo, creatividad, liderazgo, orientación al cliente y toma de decisiones, entre otras. Una forma de llamarlas es: competencias para la empleabilidad, ya que son necesarias para conseguir un empleo, permanecer en él o encontrar uno nuevo. No se trata necesariamente de un grupo de habilidades técnicas; más bien se reflejan en las actitudes, comportamientos y capacidades de índole general, muchas veces derivadas de la aplicación de capacidades adquiridas como resultado de la educación (Vargas, 2012, párr.5).

Si se profundiza más en el tema de fondo que interesa, se encuentran referencias dirigidas específicamente a las habilidades sociales o habilidades blandas (*soft skills*). Así lo cita Alcalde (2012), cuando señala lo siguiente:

Uno de los puntos clave en mi opinión son las Soft Skills o las habilidades sociales. Es un término sociológico, relacionado con el cociente de

inteligencia emocional, y que es el conjunto de rasgos de personalidad, habilidades sociales, comunicación, lenguaje, hábitos personales, la amistad y el optimismo que caracteriza a las relaciones con otras personas (párr. 2).

Como se observa, el autor encuentra en las habilidades blandas (*soft skills*) un complemento a las habilidades de conocimiento (*hard skills*), siendo estas últimas una competencia propia de la persona, que no depende más que del individuo mismo; por el contrario, las habilidades blandas son aquellas que se requieren para ambientes de constante interacción con otras personas (Alcalde, 2012, p.2).

Pero ¿por qué las habilidades blandas son ahora importantes para los ingenieros de TI? Dentro del ambiente de alta competitividad en las empresas, dentro del personal técnico o en los ingenieros dedicados a las áreas de TI, las habilidades técnicas ya no son un diferenciador de éxito, pues estos conocimientos son fácilmente terciarizados, lo que quiere decir que cualquier pueda tenerlos y por tanto ya no son una ventaja competitiva. Ahora, la diferencia la marca el éxito en el desarrollo de proyectos. Una reciente encuesta realizada en el 2007, que se aplicó a 250 líderes técnicos de proyectos, arrojó que la mayor razón de falla de los proyectos es la falta de habilidades blandas (Banzino y Zevalkink, 2007, p.21).

Otros autores hacen referencias similares. Se dice que los directivos de primer nivel deben desarrollar sus habilidades blandas, sin importar en qué parte del mundo estén y sin considerar el entorno específico de los cargos que desempeñan. Las habilidades blandas constituyen una demanda creciente en la formación de personal crítico y se vinculan principalmente a sus habilidades personales y sociales, y esto se convierte en una pieza clave para mejorar el desempeño de las organizaciones, en la medida que puedan determinar las características que permitan tener una visión estratégica más global para comprender el entorno cambiante y mejorar el desempeño de la organización. (Puga y Martínez, 2008, p. 87).

Específicamente sobre la aplicación de las habilidades blandas a los informáticos, se dice que este tipo de habilidades adicionales son necesarias para cualquier ingeniero del siglo XXI. La comunicación efectiva y las habilidades interpersonales son cruciales para aumentar la empleabilidad y también para competir exitosamente en un ambiente dinámico global. Las habilidades blandas proveen a los ingenieros que ya cuentan con un sólido marco de conocimientos conceptuales y prácticos, habilidades para el desarrollo y manejo de equipos. Estas habilidades juegan un papel en el desarrollo general de la personalidad, al mejorar el desempeño en general.

Es claro que las habilidades técnicas como el manejo de lenguajes de programación o el dominio de temas de redes o infraestructura no son tan importantes como las habilidades blandas. Algunas de estas habilidades que son necesarias para ser exitoso son: liderazgo, trabajo en equipo, resolución de conflictos, habilidades interpersonales, autocontrol, habilidades para la toma de decisiones, aprendizaje continuo, empatía, persuasión, negociación, elocuencia, efectividad, diplomacia, orientación al cliente, flexibilidad, servicio al cliente, buena comunicación oral y escrita, manejo de varios idiomas, creatividad, innovación y resolución de problemas (Balaji y Somashekar, 2009, p.50).

En el ámbito nacional, Fonseca (2012) hace un análisis sobre las habilidades, en donde menciona que con la llegada de múltiples empresas transnacionales al país, las habilidades blandas en el trabajador han tomado un valor muy importante. “Las habilidades blandas, además, complementan las habilidades duras (hard skills, en inglés), que son los requerimientos técnicos para desempeñar un trabajo y las cuales se aprenden en un sistema educativo formal.” (párr. 4). El tema también fue abordado por Vindas (2012), quien realizó un estudio con base en investigaciones del BID (Banco Interamericano de Desarrollo) y consultas a las principales firmas reclutadoras. El estudio inicia definiendo las habilidades cognitivas o habilidades duras como aquellas relacionadas con el coeficiente intelectual o del conocimiento; las habilidades blandas o

socioemocionales son las que se relacionan con el área del comportamiento o que surgen de los rasgos de la personalidad. El estudio indica además que el joven latinoamericano promedio no tiene las capacidades mínimas para resolver problemas de la vida real y que los empleadores valoran las habilidades blandas en mayor medida que las del conocimiento específico. De hecho el puntaje asignado a las primeras suele ser el doble que el que reciben las segundas (p. 6).

De acuerdo con Ignacio Trejos, rector y gerente general de Cenfotec, lo que conocemos como prácticas profesionales, que realizan los estudiantes durante su plan de estudio, les permite poner en práctica sus habilidades blandas, como por ejemplo la comunicación interpersonal, el manejo de otros idiomas, capacidad de trabajo en equipo, negociación, adaptación al cambio y resolución de problemas. El dominio de estas destrezas en las organizaciones modernas es tan importante como el conocimiento técnico en sí. Estas prácticas enfrentan a los estudiantes a problemas de la vida real, lo cual representa un complemento indispensable en la formación académica. Lamentablemente, muchas de las instituciones de educación superior que imparten la carrera de informática en Costa Rica, usualmente no integran prácticas profesionales en sus planes de estudio (Trejos y Bondu, 2012, párr. 5).

Metodología

Para el desarrollo de esta investigación se definió un estudio de tipo cuantitativo. Los resultados son analizados a partir de encuestas aplicadas a la población definida, a fin de identificar los patrones de comportamiento de la muestra, buscando saber por medio de esta la percepción de la población con respecto al tema propuesto. Como parte del estudio, se realizó una recopilación bibliográfica basada en diferentes autores y se complementó la información por medio de una encuesta, con el fin de contrastar la información encontrada en las referencias bibliográficas con los resultados de la consulta. La encuesta está conformada por once preguntas, ocho de las cuales fueron de selección única y tres de selección múltiple. El tipo de reactivos le permitió al encuestado escoger opciones dentro de un rango de posibilidades, y de ser el caso, aportar sus propias respuestas para ciertas preguntas.

Para responder las preguntas, los encuestados tomarán un promedio de diez minutos, aproximadamente. El instrumento se aplica de forma confidencial e individual, y toda la información suministrada se trata de manera anónima. El objetivo principal es hacer la encuesta de manera que el profesional informático se sienta cómodo con los aspectos considerados en las diferentes preguntas, y

pueda dar una opinión valiosa para el estudio realizado.

Previo a la aplicación de la encuesta, esta fue sometida a un pretesteo cognitivo, el cual sirvió para evaluar las preguntas definidas en el instrumento y hacer correcciones para que fuera más claro. El instrumento de consulta fue aplicado en línea mediante la herramienta Survey Monkey, y se envió a una muestra de 202 personas por medio de correo electrónico. Los encuestados son profesionales en el campo de las tecnologías de información o informática, que contaran al menos con el grado académico de bachillerato y que estuvieran laboralmente activos en dicho campo. Como resultado a la consulta se obtuvo un total de 57 encuestas respondidas.

Para efectos del estudio, la muestra fue seleccionada a conveniencia y aunque no existe ningún tipo de preferencia demográfica, sí se procuró que fuera lo más heterogénea posible, de manera que se lograra llegar a resultados que mostraran tendencias en el área para el tema investigado. Con el fin de determinar la población total posible, se consultó al Colegio de Profesionales en Informática y Computación (CPIC), el cual es el ente oficial reconocido por el Estado costarricense para regular la profesión informática. De acuerdo con los datos recopilados en dicha entidad, al mes de junio del 2012, existen 4205 profesionales activos en el país, formalmente incorporados (CPIC, 2012). No se consideran

dentro de la población, aquellos profesionales que no estén incorporados al Colegio, pues dicho dato no está formalmente documentado. Dado lo anterior, se utilizó una muestra que representa el 4.8 % de la población total de profesionales informáticos del país. El estudio presenta un nivel de confianza del 95 % con un margen de error de un 6.73 %. El cálculo fue realizado por medio de la herramienta facilitada por el American Research Group (2012).

Resultados del instrumento aplicado

Seguidamente se muestra la interpretación de los datos más relevantes obtenidos del instrumento de estudio aplicado para determinar cuáles son las habilidades más importantes para un profesional de TI, en el mercado costarricense.

La encuesta fue aplicada en el mes de julio del 2012, a una población conformada por 58 profesionales en informática laboralmente activos en empresas tanto del sector público como del sector privado costarricense. De total de los encuestados, 47 tienen una edad entre los 18 y 35 años; y 11 de ellos, más de 35 años. El 18.9 % de la población lo integran mujeres; y el restante 81.1 %, varones.

Percepción personal de la importancia de las habilidades por tipo

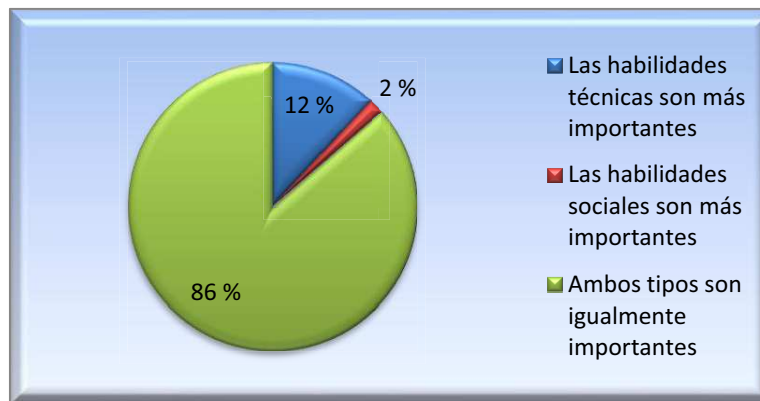


Gráfico 1. Importancia de las habilidades según los encuestados

Fuente: Propia, 2012.

A la consulta que se le hizo a los encuestados sobre su criterio con respecto a qué tipo de habilidades eran las más importantes en el cumplimiento de su trabajo, solo un 2 % consideró que las habilidades sociales son más importantes. Un doce por ciento (12 %) opinó que son las habilidades técnicas las más relevantes, el restante 86 % considera que ambos tipos son igualmente importantes (gráfico 1).

Percepción personal de la importancia que da el empleador a las habilidades por tipo

Con respecto a la consulta sobre cuál es la percepción que tienen con respecto a la importancia que da la empresa en la cual laboran a los diferentes tipos de habilidades, el grupo de encuestados contestó de la siguiente manera: un 39 % de los encuestados considera que sus empresas prefieren las habilidades técnicas en los empleados de tecnologías. Solo un 1.7 % prefiere las habilidades sociales en sus colaboradores. El mayor porcentaje fue el de los que opinan que su empresa da igual importancia a ambos tipos de habilidades, con un 47.5 %; y solo un 11.9 % considera que la empresa no manifiesta ninguna preferencia específica con respecto a este tema. En el gráfico 2, se pueden apreciar más claramente las diferencias indicadas.

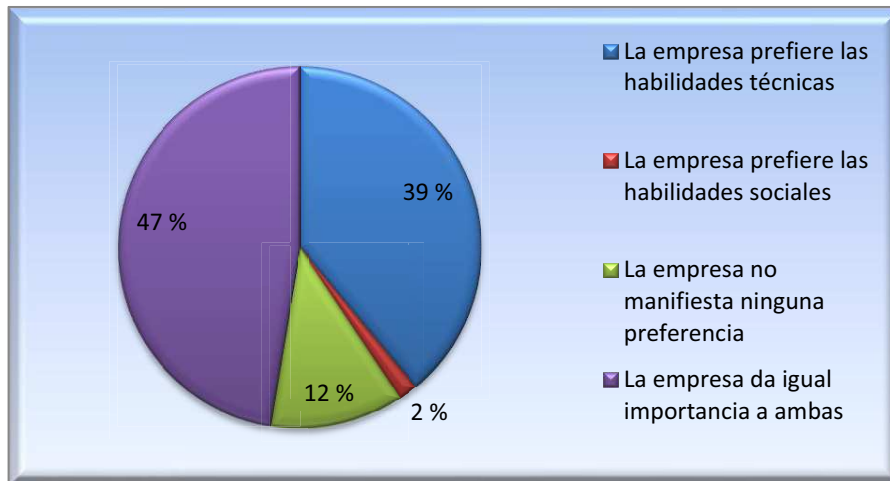


Gráfico 2. Importancia que da el empleador a las habilidades por tipo

Fuente: Propia, 2012.

Ranking de habilidades más importantes para el cumplimiento de objetivos laborales

Como parte del estudio, se les pidió a los participantes que evaluaran y pusieran una calificación de 1 a 5, que mostrara la importancia de ciertas habilidades en su trabajo. Las habilidades propuestas fueron recopiladas de diferentes referencias bibliográficas de los autores y se muestran en la tabla 1:

Tabla 1	
<i>Habilidades más importantes según autores</i>	
Habilidades propuestas	Fuente
Análisis y resolución de problemas	Trejos y Bondu, 2012
Aprendizaje continuo	Balaji y Somashekar, 2009
Conocimiento de lenguajes de programación	Balaji y Somashekar, 2009
Creatividad	Vargas, 2012
Dominio de temas de infraestructura/redes	Balaji y Somashekar, 2009
Dominio de varios idiomas	Trejos y Bondu, 2012

Efectividad	Balaji y Somashekar, 2009
Empatía	Balaji y Somashekar, 2009
Flexibilidad	Balaji y Somashekar, 2009
Habilidades de comunicación	Balaji y Somashekar, 2009
Liderazgo	Vargas, 2012
Negociación	Balaji y Somashekar, 2009
Orientación al cliente	Balaji y Somashekar, 2009
Persuasión	Balaji y Somashekar, 2009
Trabajo en Equipo	Trejos y Bondu, 2012

Fuente: Propia. 2012

Cuando se le consultó a la población evaluada cuáles son las habilidades que califican como “indispensables”, las tres habilidades mejor calificadas fueron

(tabla 2):

Tabla 2	
<i>Habilidades calificadas como indispensables</i>	
Habilidad	Votos
Análisis y resolución de problemas	42
Trabajo en equipo	35
Aprendizaje continuo	24

Fuente: Propia, 2012.

Las tres habilidades más calificadas como “muy importantes” fueron (tabla 3):

Tabla 3	
<i>Habilidades calificadas como muy importantes</i>	
Habilidad	Votos
Empatía	33
Flexibilidad	29
Efectividad	27

Fuente: Propia, 2012.

Las tres habilidades más calificadas como solamente “importantes” fueron (tabla 4):

Tabla 4 <i>Habilidades calificadas como importantes</i>	
Habilidad	Votos
Conocimiento de lenguajes de programación	31
Dominio de temas de infraestructura/redes	26
Dominio de varios idiomas	27

Fuente: Propia, 2012.

Las tres habilidades más calificadas como “poco importantes” fueron (tabla 5):

Tabla 5 <i>Habilidades calificadas como poco importantes</i>	
Habilidad	Votos
Dominio de temas de infraestructura/redes	9
Persuasión	7
Dominio de varios idiomas	6

Fuente: Propia, 2012.

Finalmente, las habilidades consideradas como “no importantes” fueron dos, tal

como se indica en la tabla 6:

Tabla 6	
<i>Habilidades calificadas como no importantes</i>	
Habilidad	Votos
Conocimiento de lenguajes de programación	1
Dominio de varios idiomas	1

Fuente: Propia, 2012.

Discusión

Una vez analizados los resultados del instrumento de investigación, se pueden discutir algunos aspectos relevantes sobre la importancia que los encuestados, de acuerdo con su criterio, le dan a las habilidades blandas. Contrario a lo que afirma Vargas (2012), en donde indica que las empresas consideran que las competencias o habilidades relacionadas con características de tipo personal o social son claves, se observa que solo un 2 % de los encuestados considera que sus empresas reconocen como más importantes este tipo de habilidades. Esto se contrapone con un 39 % que opina que son más bien las habilidades técnicas las

más importantes para la empresa empleadora. Curiosamente, un 47 %, considera que las empresas dan igual importancia a ambos tipos de habilidades. Nótese que esta cantidad es mayor a los otros dos rubros sumados.

Existe una fuerte tendencia a creer que son las empresas transnacionales las que con nuevos enfoques foráneos, valoran en mayor medida las habilidades blandas en su personal. Así lo indica Fonseca (2012) en su artículo en *La Nación* en donde señala que las empresas transnacionales dan más valor a las habilidades blandas en sus empleados; sin embargo, si se analiza el resultado de la encuesta desde el punto de vista del tipo de empresa en la que labora el encuestado, se obtiene lo siguiente:

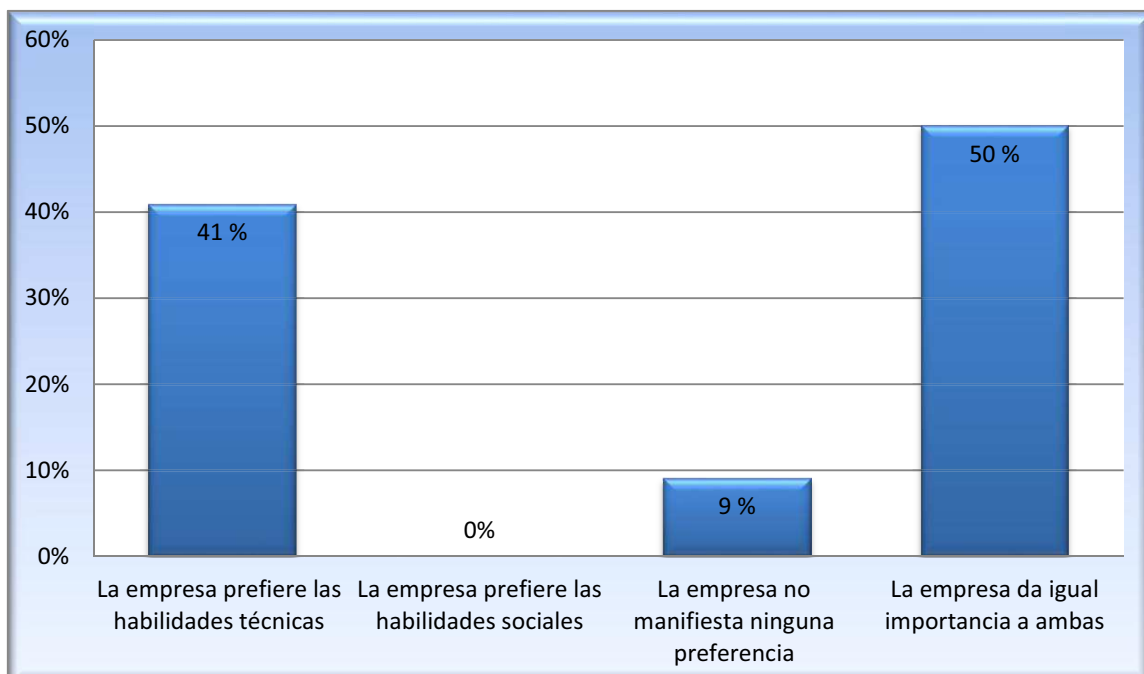


Gráfico 4. Importancia de las habilidades en empresas transnacionales

Fuente: Propia, 2012.

De los 22 encuestados que laboran para transnacionales, la mitad considera que sus empresas dan igual importancia a las habilidades técnicas que a las habilidades blandas o sociales; un 41 % de ellos considera que son las habilidades técnicas las más importantes y ninguno de los encuestados optó por indicar que son las habilidades sociales las de mayor relevancia. Es interesante mencionar que un 9 % de ellos considera que la empresa en la cual labora no manifiesta preferencia alguna sobre las habilidades que espera de sus empleados.

Al trasladarse el nivel de importancia de las mencionadas habilidades desde la perspectiva personal, una vez más, sólo una minoría del 2 % considera que las habilidades blandas son las más importantes. En este caso, el margen de diferencia con los que consideran que son las destrezas técnicas las relevantes, no es tan grande. Lo que sí es marcado es que el 86 % de encuestados considera ambos tipos de habilidades importantes para desempeñar bien su trabajo. Lo anterior confirma lo indicado por Alcalde (2012), con respecto a que ambos tipos de habilidades se complementan (párr. 2).

A pesar del resultado anterior, cuando se les solicita a los participantes de la

muestra que asignen un valor al nivel de importancia que tienen algunas destrezas o habilidades en el desempeño de su trabajo, aquellas habilidades que colocan en mayor nivel de importancia son habilidades de tipo social. Así se observa en las tablas 2 y 3, en donde se observa que la habilidad más votada como indispensable es la destreza de análisis y resolución de problemas, seguida por la capacidad de trabajo en equipo y el aprendizaje continuo. Otras de las habilidades que también fueron consideradas muy importantes fueron la empatía, la flexibilidad y la creatividad, todas ellas destrezas sociales. El conocimiento en lenguajes de programación, el dominio de temas de redes y el manejo de varios idiomas —habilidades técnicas—, en su mayoría, fueron considerados importantes pero no indispensables, como se muestra en la tabla 4. Finalmente, las habilidades consideradas como no importantes fueron aquellas de tipo técnico, como se muestra en la tabla 6. Estos resultados coinciden con el listado de destrezas indicado por Balaji y Somashekar (2009), quienes indican que son las habilidades blandas las necesarias para ser exitosos en el campo de la tecnología (p. 50).

Otra de las referencias que se hace en la literatura se refiere específicamente a que el campo donde mayor relevancia tienen las habilidades blandas es precisamente en el área de proyectos, tal como lo afirma Banzino y Zevalkink (2007), quienes indican que una gran mayoría de proyectos en tecnologías de información, fracasan por la carencia de habilidades blandas en los participantes

(p. 21). Sin embargo, si se filtran los resultados de la encuesta, extrayendo las opiniones de los encuestados que laboran en el área de gestión de proyectos, se observa que ninguno de los encuestados opinó que las habilidades blandas son las más relevantes. Un 14 % de ellos indicó que las habilidades técnicas son las más importantes y un 86 % opinó que ambos tipos de habilidades son importantes dentro del desempeño de sus funciones. Los resultados se pueden observar de forma más clara por medio del gráfico 5.

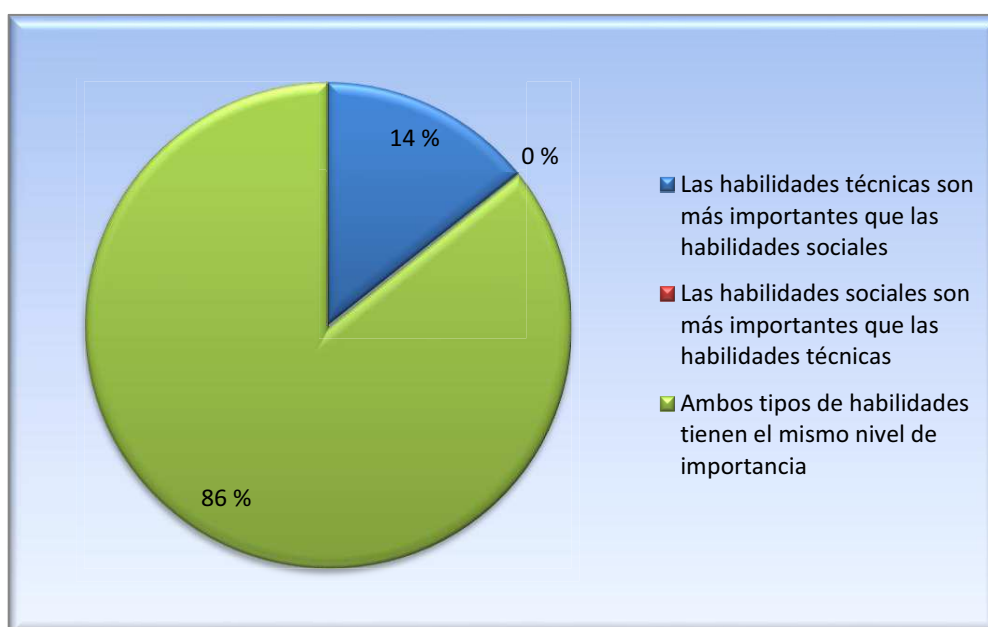


Gráfico 5. Habilidades más importantes para el área de gestión de proyectos

Fuente: Propia, 2012.

Finalmente y no menos importante es lo que Trejos (2012), sobre el lugar donde los informáticos en Costa Rica aprenden o desarrollan las habilidades blandas. Este autor afirma que son las prácticas profesionales en las universidades lo que ayuda al profesional a desarrollar estas habilidades (párr. 3); sin embargo, el resultado del estudio indica lo siguiente:

Tabla 7	
<i>Lugar de aprendizaje de las habilidades blandas</i>	
Actividades educativas durante el plan de estudio	21,1 %
En las primeras experiencias laborales	40,4 %
Antes de empezar la carrera profesional	38,5 %

Fuente: Propia, 2012.

De acuerdo con los informáticos encuestados, una importante mayoría de un 40.4 % considera que estas habilidades se comienzan a desarrollar en las primeras experiencias laborales. Un 38.5 % piensa que se desarrollan antes de comenzar la carrera universitaria y solo un 21.1 % opina al igual que Trejos, en relación con que se aprenden dentro del plan de estudios.

Conclusiones y recomendaciones

La investigación, contrario a lo que se dice en la teoría, arrojó resultados reveladores que indican que muy pocos de los participantes del estudio consideran las habilidades blandas como importantes. El sondeo demuestra que una buena parte de los profesionales le dan más relevancia a las habilidades técnicas y que la mayoría de ellos consideran que son una combinación de ambas destrezas las necesarias para cumplir adecuadamente con su trabajo. Esto, sin lugar a dudas, respalda la percepción que se tiene a nivel social de los informáticos, como personas poco sociales, retraídos y ensimismados ante el entorno social donde laboran. Sin embargo, esto no es deseable, pues el mismo estudio demuestra que una de las habilidades clasificadas como indispensables para los informáticos es el trabajo en equipo. Con base en lo anterior, es recomendable que la Cámara de Tecnologías de Información y Comunicación (CAMTIC) promueva entre sus empresas afiliadas, la implementación de planes de desarrollo para el personal, orientados al fortalecimiento de las habilidades blandas.

Otro de los resultados contundentes del estudio es que a pesar de que la mayoría de los profesionales indican que son valorados en su trabajo por las habilidades técnicas o habilidades duras con que cuentan, cuando se les propone escoger

cuáles son las habilidades más importantes para ellos, de forma natural escogen habilidades blandas como las de mayor relevancia, dejando las habilidades duras en segundo plano. En este aspecto, se les recomienda a las universidades trabajar en los estudiantes el concepto de un profesional integral, que debe desempeñarse eficientemente desde el punto de vista técnico, pero que además debe interactuar en grupos interdisciplinarios para lograr los objetivos organizacionales.

El estudio demostró que muy pocos profesionales consideran que las actividades curriculares de sus universidades fueron el origen del desarrollo de sus habilidades blandas. Esto demuestra que las instituciones de educación superior no están dándole la debida importancia al desarrollo de estas destrezas, por lo cual se recomienda a las diferentes instituciones de educación superior reforzar sus planes de estudio con actividades que promuevan el desarrollo de habilidades blandas para las carreras relacionadas con las tecnologías de información.

Finalmente, uno de los objetivos de la investigación fue conocer el grado de importancia que los profesionales en tecnologías de información dedicados a la gestión de proyectos le dan a las habilidades blandas, por cuanto los expertos afirman que la mayoría de los proyectos de TI fracasan por la carencia de estas destrezas. El estudio efectivamente demostró que ninguna de los encuestados considera que las habilidades blandas son más importantes en el desempeño de

su trabajo; algunos piensan que son las habilidades técnicas y la mayoría considera que la fórmula correcta para ser exitosos es contar con una combinación de habilidades. En este sentido, se le recomienda al capítulo PMI Costa Rica que promueva actividades de sensibilización y desarrollo de habilidades blandas entre sus afiliados informáticos, con el fin de generar estas competencias en ellos.

Referencias

- Alcalde, I. (9 de Junio de 2012). *Soft Skills habilidades blandas en las organizaciones*. [Blog]. Recuperado de: <http://www.ignasialcalde.es/soft-skills-habilidades-blandas-en-las-organizaciones/>
- American Research Group. (2012). *Margin of Error Calculator*. Recuperado de: <http://americanresearchgroup.com/moe.html>
- Balaji y Somashekar, (2009). A Comparative Study of Soft Skills Among Engineers. *ICFAI University Press*, Vol. 3, 50-57.
- Banzino, R. y Zevalkink, C., (2007). *Soft Skills the new curriculum, Connecting Education & Cares*. EE. UU.: Association for Carrer & Technical Education.
- Colegio de Profesionales en Informática y Computación de Costa Rica. (2012). *Lista de colegiados activos a junio del 2012*. Recuperado de: http://www.cpic.or.cr/web/index.php?option=com_phocadownload&view=file&id=66&Itemid=101
- Chavarría, V.H., Sarsosa, K. V., Uribe, A. F., López, C.N. y Arenas, F., (junio-diciembre de 2011). Definición y clasificación teórica de las competencias académicas, profesionales y laborales. *Psicología desde el Caribe*, 28,

133 - 165. ISSN 0123-417X

Drolas, A. (2010). Nombre del artículo. *Convergencia, Revista de Ciencias Sociales*, 53, 35-36. Colombia. Universidad del Norte.

Escobar, M. (julio-setiembre de 2005). Las competencias laborales: ¿la estrategia laboral para la competitividad de las organizaciones? *Estudios Gerenciales*, 96, 31-55. Recuperado de http://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/170/html...

Fonseca, P. (2012). Habilidades para Triunfar. *La Nación*. Recuperado de: http://www.nacion.com/In_ee/ESPECIALES/escogiendo Carrera06/carrera7.html

Puga, J. y Martínez, L. (2008). Competencias Directivas en Escenarios Globales. *Estudios Gerenciales*, 24(109), 88-103. Colombia. Universidad ICESI.

Trejos, I. y Bondu, R. (s.f.). Soft skills: las competencias más buscadas en el perfil de un candidato. *Expo Empleo*. Recuperado de: http://expoempleo.net/index.php?option=com_content&task=view&id=519&Itemid=94

Vargas, F. (2012). *Competencias clave y empleabilidad*. Recuperado de: <http://www.sermejores.com/competencias/Gestion04.htm>

Vindas, L. (13 de marzo de 2012). Jóvenes latinos carecen de habilidades

“blandas” al salir del colegio. *El Financiero*. Recuperado de:

http://www.elfinancierocr.com/ef_archivo/2012/marzo/18/economia3104366.html

Anexo:

Encuesta

Estimado(a) profesional:

La presente encuesta es parte de un proyecto de investigación promovido por Joaquín González, estudiante de la licenciatura en Informática con énfasis en Gestión de Recursos Tecnológicos. El objetivo de esta encuesta es conocer su percepción con respecto a la importancia de las habilidades y destrezas dentro de su ambiente laboral.

Los resultados servirán para conocer la importancia de estas destrezas y cuáles de ellas son deseables para el profesional en el campo de la computación e informática. Le solicito, por lo tanto, su colaboración para completar la encuesta, lo que le tomará 10 minutos, en promedio.

Los datos son anónimos y solamente serán considerados para fines académicos, en el marco de esta investigación.

En caso de que necesite realizar alguna consulta sobre el

cuestionario, o si desea copia del resultado de esta investigación, por favor póngase en contacto con el Ing. Joaquín González Rodríguez, al correo: jgonzalezr235@ulacit.ed.cr.

Haga clic aquí para responder la encuesta:

1. Por favor indique cuál es su especialidad técnica:

- a. Ingeniería de software
- b. Bases de datos
- c. Infraestructura
- d. Soporte técnico
- e. Gestión de proyectos
- f. Redes
- g. Otra: _____

2. Con respecto a la empresa donde usted labora, por favor indique:

- a. Labora para una empresa nacional
- b. Labora para una empresa transnacional

- c. Labora para una empresa de capital mixto (nacional/transnacional)
3. En el ámbito laboral, se han identificado dos tipos de habilidades o destrezas: las habilidades técnicas, que son todas aquellas relacionadas con los conocimientos técnicos o propios de la especialidad que se ha estudiado; y las habilidades sociales, las cuales están relacionadas con la inteligencia emocional y la capacidad para trabajar con otras personas. De acuerdo con su criterio, por favor indique:
- a. Las habilidades técnicas son más importantes que las habilidades sociales.
 - b. Las habilidades sociales son más importantes que las habilidades técnicas.
 - c. Ambos tipos de habilidades tienen el mismo nivel de importancia.
4. En relación con la pregunta anterior, en su criterio, por favor indique el tipo de habilidades que la compañía donde usted labora, espera de un empleado en el área de tecnologías.
- a. La empresa prefiere las habilidades técnicas en sus empleados.
 - b. La empresa prefiere las habilidades sociales en sus empleados.
 - c. La empresa no manifiesta ninguna preferencia en ese campo.
 - d. La empresa da igual importancia a ambas.

5. Con respecto al proceso de selección y entrevistas por medio del cual usted obtuvo su actual trabajo, ¿qué tipo de habilidades o destrezas considera usted que influyeron más para su contratación?

- a. Las habilidades técnicas.
- b. Las habilidades sociales.
- c. Una combinación de ambas.

6. De la siguiente lista de habilidades, seleccione cuáles son las que usted considera más importantes para un profesional en tecnologías de la información, para el cumplimiento de sus objetivos laborales.

Utilice, por favor, la siguiente escala: 1= No es importante, 2=Poco importante, 3=Importante, 4= Muy importante y 5= Indispensable

Habilidades	1	2	3	4	5
-------------	---	---	---	---	---

Análisis y resolución de problemas					
Aprendizaje continuo					
Conocimiento de lenguajes de programación					
Creatividad					
Dominio de temas de infraestructura/redes					
Dominio de varios idiomas					
Efectividad					
Elocuencia					
Empatía					
Flexibilidad					
Habilidades de comunicación					
Innovación					
Liderazgo					
Negociación					
Orientación al cliente					
Pensamiento estratégico					
Persuasión					
Toma de decisiones					
Trabajo en equipo					

7. En su opinión, con respecto a las habilidades sociales, estas normalmente se empiezan a poner en práctica en:

- a. Actividades educativas contempladas en el plan de estudios de la universidad.
- b. En las primeras experiencias laborales.
- c. Antes de empezar la carrera profesional.

8. Por favor indique cuál es el sector para el cual labora:

- a. Comercio
- b. Industria
- c. Servicios
- d. Institución pública
- e. Otra: _____

9. Años de experiencia laboral:

- a. 1 a 3 años
- b. 4 a 6 años

- c. 6 a 10 años
- d. Más de 10 años

10. Por favor indique el rango de edad en que se encuentra:

- a. Entre 18 y 25 años
- b. Entre 26 y 35 años
- c. Entre 36 y 45 años
- d. Más de 45 años

11. Sexo:

- a. Masculino
- b. Femenino