

Habilidades blandas frente al desarrollo del capital humano

Soft skills vs. human capital development

Alberto Paredes Ochoa¹ (alberto.paredeso@ug.edu.ec) (<https://orcid.org/0000-0003-1518-4765>)

Italo Martillo Pazmiño² (italo.martilopa@ug.edu.ec) (<https://orcid.org/0000-0003-3762-221X>)

María González Mite³ (maria.gonzálezmi@ug.edu.ec) (<https://orcid.org/0000-0003-1811-6266>)

Resumen

En las cafeterías de Guayaquil-Ecuador, cuando los cajeros toman en forma incorrecta una orden de pedido generan errores en el proceso de facturación. El objeto de estudio de este artículo es una de las principales cafeterías ubicadas en Urdesa, provincia del Guayas en el cantón Guayaquil. Las habilidades blandas pueden ser aplicadas por los cajeros de la cafetería para la disminución de errores en la toma de los pedidos y facturación, por lo que el objetivo de esta investigación es identificar la incidencia de las habilidades blandas en las actividades vinculadas al proceso de toma de pedidos y facturación. Se aplicó la técnica de encuesta a los clientes y observación al proceso. Los resultados obtenidos mostraron que el saber escuchar incide con el 0.326 en los errores en la toma de pedidos y facturación, el lenguaje verbal y no verbal también influyen, pero en menor escala según estadísticos de Pearson, Spearman y Kendall's Tau B. Bajo estas cuantificaciones se manifestó la necesidad de desarrollar las habilidades blandas en los cajeros para contribuir en la mejora de la atención a los clientes.

Palabras clave: comunicación no verbal, escucha activa, talento humano, comunicación verbal, cafetería.

Abstract

In the cafeterias of Guayaquil-Ecuador, when cashiers incorrectly take an order, they generate errors in the billing process. The object of study of this article is one of the main cafeterias located in Urdesa, Guayas province in the Guayaquil canton. Soft skills can be applied by the cashiers of the cafeteria to reduce errors in order taking and invoicing, so the objective of this research is to identify the incidence of soft skills in the activities related to the order taking and invoicing process. The survey technique was applied to customers and observation of the process. The results obtained showed that knowing how to listen has a 0.326 incidence in order taking and invoicing errors, verbal and non-verbal language also have an influence, but on a smaller scale according to

¹ Profesor. Facultad de Ingeniería Química. Universidad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador.

² Profesor. Facultad de Ciencias Administrativas. Universidad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador.

³ Profesor. Instituto Superior Tecnológico Vicente Rocafuerte. Ecuador.

Pearson, Spearman and Kendall's Tau B statistics. Under these quantifications, the need to develop soft skills in cashiers to contribute to the improvement of customer service became evident.

Key words: Non-verbal communication, active listening, human talent, verbal communication, cafeteria.

Introducción

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: trabajo en equipo, resolución de problemas, gestión efectiva del tiempo, gestión del cambio, manejo del stress, liderazgo, comunicación efectiva, entre otros (Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas, s. f.). La figura 1 muestra el conjunto de habilidades de los trabajadores, las cuales se dividen en tres grupos: cognitivas, sociales y de comportamiento y habilidades técnicas (Gontero & Novella, s. f.)

Figura 1

Clasificación de habilidades



Fuente: Gontero & Novella (s. f.)

Especialistas en educación coinciden en que las habilidades técnicas se pueden enseñar mucho más fácilmente que las habilidades blandas. Muchos empresarios, directivos y expertos en materia laboral especialmente capacitadores plantean que, si tiene trabajadores con una gran comunicación, negociación y habilidades interpersonales, estos deben ser retenidos en su organización (Ortega Santos, 2017).

Existen varios factores que pueden llegar a afectar una buena comunicación, entre los cuales: a) El temor hacer juzgado, b) Pensar que no aporta lo que se va a decir, c) Distracciones físicas, tales como: ruidos extraños, movimientos corporales innecesarios, d) No prestar la suficiente atención a lo que el interlocutor está comunicando, e) 5 Asumir posiciones sin verbalizar y socializar las situaciones, f) Exponer un lenguaje generalizado, al usar palabras como: todos, siempre y nunca. (De Arco Paternina et al., 2022, p. 21)

La formación de las habilidades se dan en cuatro ámbitos: el entorno, la familia, la escuela y el mundo laboral (Gontero & Novella, s. f.). En un entorno laboral donde el teletrabajo ha tomado fuerza a raíz de la pandemia COVID-19, las herramientas de comunicación exigen una evolución constante debido a las transformaciones tecnológicas, crean desafíos en la regulación de las relaciones laborales y promoción de las habilidades blandas para el desarrollo del talento humano en las organizaciones, por lo que el objetivo de este artículo es identificar las habilidades blandas necesarias en el desarrollo del capital humano para una de las principales cafeterías ubicada en Urdesa, Guayaquil de la provincia del Guayas, Ecuador.

Materiales y métodos

Este trabajo investigativo se realizó bajo un enfoque mixto y tiene un alcance de nivel descriptivo y correlacional, se aplicó la técnica de encuesta, análisis gráfico y observación para el levantamiento de datos de las variables de estudio, y se empleó el método estadístico de la correlación de Pearson, Spearman y Kendall's Tau B para determinar la incidencia que existe entre las variables cuantitativas y cualitativas: número de errores por cliente, evaluación del saber escuchar, si se expresa adecuadamente de forma verbal y si es adecuada la comunicación no verbal.

Primero se procede a ver su relación a través de un gráfico de dispersión o X-Y, después se calcula la covarianza (SW) de las variables y su estandarización es el coeficiente de correlación de Pearson (r o r_{xy}). La interpretación del coeficiente r de correlación obtenido, si $-1 \leq r \leq 1$, donde el signo indica si la relación es lineal directa o inversa y su valor en términos absolutos a la intensidad de la relación (Merchán & Maldonado, 2017), esto analizar la asociación o dispersión lineal de los puntos respecto de una línea imaginaria (la recta de regresión lineal o la recta ajustada por mínimos cuadrados ordinarios [MCO] (Merchán et al., 2017b).

Resultados

La tabla 1 muestra el coeficiente de Pearson obtenido de la asociación de las variables, entre el número de errores por cliente en el proceso de toma de pedidos y facturación, evaluación del saber escuchar, el lenguaje verbal y el lenguaje no verbal, valores que muestran que si existe una relación positiva entre estas variables.

Tabla 1

Coefficiente de Pearson

		Errores_facturación	Saber_escuchar	Lenguaje_verbal	Lenguaje_No_Verbal
Errores_facturación	Pearson Correlation	1	,326	,058	,191
	Sig. (2-tailed)		,256	,844	,514
	N	14	14	14	14
Saber_escuchar	Pearson Correlation	,326	1	,000	,000
	Sig. (2-tailed)	,256		1,000	1,000
	N	14	14	14	14
Lenguaje_verbal	Pearson Correlation	,058	,000	1	,426
	Sig. (2-tailed)	,844	1,000		,129
	N	14	14	14	14
Lenguaje_No_Verbal	Pearson Correlation	,191	,000	,426	1
	Sig. (2-tailed)	,514	1,000	,129	
	N	14	14	14	14

Fuente: Paredes, et al. (2024). Habilidades blandas frente al desarrollo del capital humano

Los valores obtenidos por los estadísticos de Spearman y Kendall's Tau B también son positivos, lo cual reafirma la existencia de la relación de las variables de estudio como se refleja en la Tabla 2.

Tabla 2

Coefficiente Spearman y Kendall's Tau B

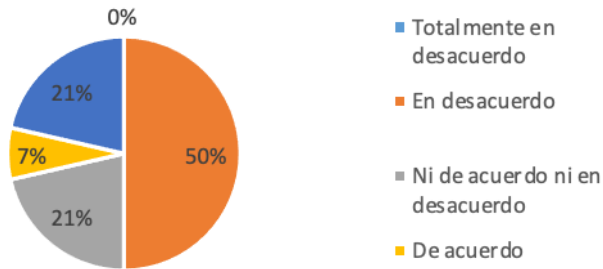
			Errores_facturación	Saber_escuchar	Lenguaje_verbal	Lenguaje_No_Verbal
Kendall's tau_b	Errores_facturación	Correlation Coefficient	1,000	,319	,034	,086
		Sig. (2-tailed)	.	,216	,893	,734
		N	14	14	14	14
	Saber_escuchar	Correlation Coefficient	,319	1,000	,224	-,129
		Sig. (2-tailed)	,216	.	,367	,603
		N	14	14	14	14
	Lenguaje_verbal	Correlation Coefficient	,034	,224	1,000	,341
		Sig. (2-tailed)	,893	,367	.	,161
		N	14	14	14	14
	Lenguaje_No_Verbal	Correlation Coefficient	,086	-,129	,341	1,000
		Sig. (2-tailed)	,734	,603	,161	.
		N	14	14	14	14
Spearman's rho	Errores_facturación	Correlation Coefficient	1,000	,349	,044	,089
		Sig. (2-tailed)	.	,222	,881	,762
		N	14	14	14	14
	Saber_escuchar	Correlation Coefficient	,349	1,000	,230	-,155
		Sig. (2-tailed)	,222	.	,429	,597
		N	14	14	14	14
	Lenguaje_verbal	Correlation Coefficient	,044	,230	1,000	,395
		Sig. (2-tailed)	,881	,429	.	,162
		N	14	14	14	14
	Lenguaje_No_Verbal	Correlation Coefficient	,089	-,155	,395	1,000
		Sig. (2-tailed)	,762	,597	,162	.
		N	14	14	14	14

Fuente: Paredes, et al (2024). Habilidades blandas frente al desarrollo del capital humano

El 50% de los clientes encuestados evaluaron estar en desacuerdo con la comunicación no verbal del cajero que los atendió en la cafetería, como se muestra en la figura 1.

Figura 1

Evaluación del lenguaje no verbal



Fuente: Paredes, et al. (2024). Habilidades blandas frente al desarrollo del capital humano

La figura 2 muestra que el 43% indicó estar en desacuerdo con el lenguaje verbal del cajero que les brindó la atención en la cafetería.

Figura 2

Evaluación del lenguaje verbal

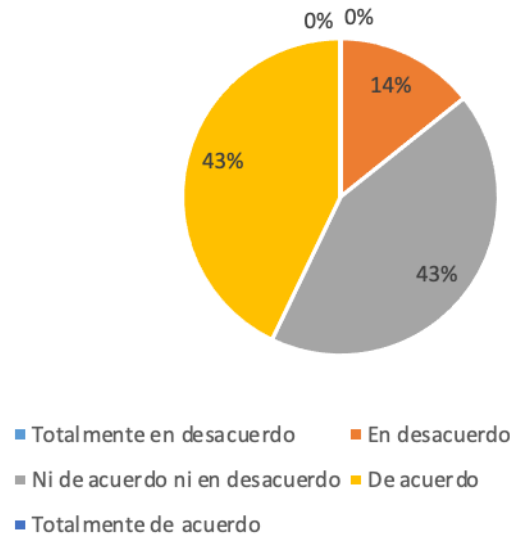


Fuente: Paredes, et al. (2024). Habilidades blandas frente al desarrollo del capital humano

La escucha activa es nuestra mayor aliada en un proceso de comunicación, es escuchar más que oír (Rey Romero & Peña Lapeira, 2021), en la evaluación que el cliente realizó al cajero, el 43% expresaron estar en desacuerdo con que el cajero tenga la habilidad de saber escuchar, lo cual se refleja en la Figura 3.

Figura 3

Evaluación del saber escuchar



Fuente: Paredes, et al. (2024). Habilidades blandas frente al desarrollo del capital humano.

Discusión

El desarrollo del capital humano contribuye, fundamentalmente, con el aprendizaje de las personas para expandir su capacidad de acción, de manera que produzcan resultados satisfactorios en sus vidas y en sus organizaciones (Tejada, 2016). Es un proceso de administrar el capital más valioso de la organización, que es el personal que labora en ella, a través de la gestión total de cada uno de los elementos básicos que integran a este sistema, como son reclutamiento, selección, contratación, inducción y desarrollo, la administración de sueldos y beneficios, integración de la familia, cuidar la relación de la empresa con su entorno (Naumov García, 2018).

La base del crecimiento económico moderno es el capital humano de alto nivel (Meisel Roca & Granger Serrano, 2022). El desempeño en el mercado laboral no solo dependerá del nivel de educación alcanzado, sino del conjunto de habilidades técnicas específicas, cognitivas y socioemocionales con las que cuenten los trabajadores (Gontero & Novella, s. f.).

De este modo, en la medida en que los trabajadores posean más habilidades de toda índole, más competente serán en el mercado laboral. La comunicación es la base de las relaciones humanas, por tanto, es primordial su utilización efectiva en el contexto laboral, máxime si se trata de una labor basada en la interacción con las personas, en rol de clientes; tal como sucede en el caso en cuestión.

La comunicación tiene los siguientes canales cognitivos: visual, gustativo, olfativo, táctil y auditivo, todos los cuales nos aportan información y, por lo tanto, son elementos de la comunicación. En algunos de ellos se puede diferenciar entre elementos verbales y no verbales (González Hernández, 2021). El lenguaje no verbal se refiere a la comunicación que ocurre sin el uso de palabras, incluye una amplia gama de señales y gestos que se utilizan para expresarse y comprender a los demás, estas señales pueden ser conscientes o inconscientes y a menudo son tan poderosas como las palabras que se dicen (Cortes, 2023).

En una comunicación cara a cara, el componente verbal es del 35% aproximadamente frente al 65% que corresponde a la comunicación no verbal (*La comunicación no verbal*, s. f.).

El dominio de la comunicación como proceso y de sus elementos como herramientas para alcanzar una efectividad en la interacción es vital para el desempeño laboral de los trabajadores del caso de estudio que se analiza.

Conclusiones

El saber escuchar, el lenguaje verbal y no verbal del cajero de la cafetería sí incide en los errores del proceso de toma del pedido y facturación, de acuerdo con los valores obtenidos mediante los estadísticos de Pearson, Spearman y Kendall's Tau B. Los clientes de la cafetería al evaluar al cajero indicaron que no sabe escuchar y que no estaban de acuerdo con el lenguaje verbal y no verbal utilizado. De ahí que, mediante los resultados que se obtienen en esta propuesta, se podrá contribuir a elevar la calidad del servicio que se ofrece.

Referencias bibliográficas

- Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas (s. f.). *La importancia de las habilidades blandas en las empresas* | ConnectAmericas. <https://connectamericas.com/es/content/la-importancia-de-las-habilidades-blandas-en-las-empresas>
- Cortes, D. (5 de octubre de 2023). *El lenguaje no verbal* | 2024. Maestrías y MBA. <https://www.cesuma.mx/blog/el-lenguaje-no-verbal-comunicacion-mas-alla-de-las-palabras.html>
- De Arco Paternina, L. K., Santana Galindo, P. V. & Gómez, Y. V. (2022). *Habilidades blandas para el profesional del siglo XXI*. Corporación Universitaria Minuto de Dios. https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/16182/1/Cartilla_Habilidades%20Blandas%20para%20el%20profesional%20del%20siglo%20XXI%20%28soft%20skills%29_2022.pdf

- Gontero, S. & Novella, R. (s. f.). *El futuro del trabajo y los desajustes de habilidades en América Latina*. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/47651-futuro-trabajo-desajustes-habilidades-america-latina>
- González Hernández, M. (2021). Competencias comunicativas, lenguaje no verbal y concienciación cultural en operaciones de apoyo a la paz. *Revista Científica General José María Córdova*, 19(36), 1138-1156. <https://doi.org/10.21830/19006586.854>
- La comunicación no verbal (s. f.). <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448175743.pdf>
- Meisel Roca, A. & Granger Serrano, Á. (2022). *Radiografía de la formación de capital humano en el Caribe colombiano*. Editorial Uninorte.
- Merchán, D. & Maldonado, E. (2017). Incidencia de los accidentes del trabajo en el índice de desempeño económico-fiscal de los sectores productivos en el Ecuador, periodo 2013-2015. *Revista de Investigaciones Sociales*, 3(10), 44-50. [https://www.ecorfan.org/republicofnicaragua/researchjournal/investigacionessociales/journal/vol3num10/Revista de Investigaciones Sociales V3 N10 5](https://www.ecorfan.org/republicofnicaragua/researchjournal/investigacionessociales/journal/vol3num10/Revista%20de%20Investigaciones%20Sociales%20V3%20N10%205). <https://doi.org/2414-4835>
- Merchán, D., Palacios, I. & Maldonado, E. (2017). Incidencia de la tasa de Desempleo del Ecuador en el Número de Actividades de Comercio Iniciadas. <https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/investigacion/sociedad-del-conocimiento/2017-memorias-cientificas.pdf>, 1595.
- Naumov García, S. L. (2018). *Gestión e innovación total del capital humano*. Grupo Editorial Patria. <https://elibro.net/es/ereader/uguaquil/111482?page=23>
- Ortega Santos, C. E. (2017). *Estrategia sustentada en las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para contribuir al desarrollo de habilidades blandas en la enseñanza básica elemental del Liceo Panamericano de la Ciudad de Guayaquil*. Editorial Universitaria.
- Rey Romero, M. R. & Peña Lapeira, C. J. (2021). *Las Competencias Blandas en el emprendimiento*. Corporación Universitaria Minuto de Dios.
- Tejada, A. (2016). *Desarrollo del capital humano | Conexión ESAN*. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/desarrollo-del-capital-humano>

Conflicto de intereses: Los autores declaran no tener conflictos de intereses.

Contribución de los autores: Los autores participaron en la búsqueda y análisis de la información para el artículo, así como en su diseño y redacción.