

A

nálisis comparativo

Habilidades blandas deseables en profesionales de TI por empleadores de la empresa privada y pública costarricense

Lester Víquez Jerez*
lesterviquez@yahoo.es

Introducción

Las empresas e instituciones en Costa Rica requieren personal capacitado en su área de *expertise* pero, además, demandan habilidades blandas necesarias para el desempeño exitoso. Es así que el estudio de las necesidades y requerimientos de la empresa pública y privada en este sentido permite contextualizar cuáles son las competencias que debe poseer o mejorar un profesional de tecnologías de información (TI). Objetivo: comparar las competencias blandas demandadas a los profesionales de TI por la empresa privada y pública costarricense. Metodología: Se realizó un estudio cualitativo; se aplicó como instrumento un cuestionario con ítems abiertos y cerrados; la selección de las empresas fue por muestreo intencionado. Resultados: Se determinó que las principales habilidades blandas requeridas por ambos sectores son: trabajo en equipo, comunicación, orientación a resultados, capacidad de análisis, flexibilidad cognitiva, liderazgo, administración del cambio, toma de decisiones y manejar críticas. Se espera que aproximadamente el manejo de habilidades sea: 40 % blandas y 60% duras. Conclusiones: La tendencia es puestos de TI que demandan cada mes más habilidades blandas; extrapolando a futuro la demanda puede ser 50 % habilidades blandas y 50 % de

habilidades duras, un equilibrio entre ambos tipos de habilidades.

El estudio realizado sirve de base para empleadores de TI que buscan talentos y competencias del profesional; ubica en el contexto de Costa Rica la exigencia de habilidades blandas y también sirve como referencia para profesionales de TI que inician en el proceso de búsqueda de trabajo.

Palabras clave:

Habilidades blandas, profesionales de TI, competencias, empresa privada, empresa pública.

Introducción

Las empresas e instituciones en Costa Rica requieren personal capacitado en su área de *expertise* pero, además, demandan habilidades blandas necesarias para el desempeño exitoso del profesional. En este sentido, *Gómez y Gamero (2019) afirman que “las habilidades blandas (en inglés soft skills) son atributos personales que para las empresas son primordiales debido a que se requiere eficacia y eficiencia en las labores y es necesario relacionarse con estos atributos con otros individuos.”* (p.2). De esta opinión se concluye que las habilidades blandas son un requisito que los colaboradores deben poseer para una mayor y mejor productividad de las labores según su rol profesional.

En contraposición se tienen las habilidades duras (en inglés *hard skills*) que son las adquiridas por la formación profesional específica, producto del proceso enseñanza aprendizaje, que permite a la persona obtener conocimientos y destrezas técnicas–operacionales; cabe destacar que ambas competencias son necesarias y complementarias.

Los profesionales en TI (informática y comunicación), en función de las exigencias del mercado laboral deben tener competencias o habilidades que les permitan realizar su trabajo eficientemente, alineados con la misión y visión de la organización.

Según Sarmiento (2019), algunas habilidades blandas son las siguientes:

Trabajo en equipo. Es la habilidad para interactuar con otros profesionales procurando cubrir las necesidades de todos y buscando siempre el bien común.

Autogestión e iniciativa. Es la habilidad de emprender algo sin necesidad de un agente externo que lo solicite. Se realizan las tareas específicas no porque se soliciten sino porque se sabe o se entiende que se necesitan.

Pensamiento creativo. Es la habilidad de crear o desarrollar nuevas ideas para solucionar un problema específico. La creatividad es salirse del formato tradicional y pensar cosas que aunque no parezcan muy adecuadas pueden dar respuesta a las problemáticas.

Perspectiva global. Consiste en tener una vista general del todo. No se centra solo en una parte específica de la situación, sino que por el contrario trata de entender más a fondo y en detalle la problemática presentada. Al lograr comprender de una forma más objetiva y global, se puede brindar una mejor solución que favorezca a la mayor cantidad de involucrados.

Organización. Consiste en planificar, programar o coordinar tareas o recursos para el cumplimiento de metas en los plazos pactados. La gestión del tiempo se convierte en una herramienta clave para el desarrollo de esta habilidad.

Negociación. Habilidad para la resolución de conflictos en donde la habilidad de comunicación se vuelve fundamental. Se busca un equilibrio entre las partes en el que ambas se sientan conformes con lo pactado. Tener una escucha activa y ceder en ocasiones se vuelve importante para el desarrollo de esta habilidad.

Inteligencia emocional. Es la habilidad de controlar las emociones y lograr canalizarlas para tener el control sobre ellas y así poder tomar decisiones basadas en la razón y no en el impulso.

Concentración. Se trata del enfoque que se debe tener en la búsqueda y alcance de los objetivos y metas planteadas. Además, es importante para la apropiación de nuevos conocimientos.

El éxito profesional depende en gran parte del desarrollo e integración de las habilidades blandas en el rol laboral. Esto lo confirman investigaciones realizadas por la prestigiosa

Universidad de Harvard, la Fundación Carnegie y el Centro de Investigación de Stanford, los que determinaron que el 85% del éxito en el trabajo proviene de tener destrezas blandas y solo el 15% del éxito proviene de habilidades y conocimientos técnicos. (National Soft Skills Association, 2016).

Conociendo el panorama anterior, la pregunta de investigación es: ¿Cuáles son las habilidades blandas deseables por la empresa privada y pública costarricense en el año 2020 de los profesionales de TI?

Además, el objetivo que se busca con la presente investigación es comparar las competencias blandas demandadas a los profesionales de TI por la empresa privada y pública costarricense.

Justificación

No se encuentran estudios del año 2019 o el año 2020 referentes a las habilidades blandas en el área de TI que requiere la empresa contratista privada o pública de Costa Rica.

Esto es, la demanda creciente de profesionales en informática y computación, y la dificultad para llenar en algunos casos vacantes; de ahí la importancia del desarrollo de la investigación en el ámbito costarricense.

Materiales y métodos

Cuando se realizó el estudio se estableció la relevancia del análisis y comparación de la información obtenida de la empresa privada y pública sobre las competencias solicitadas para los profesionales de TI. Para ello se detalla la metodología utilizada.

Tipo de investigación

El estudio realizado tiene enfoque cualitativo, pues se busca interpretar atributos o habilidades de profesionales, es decir, cuáles son importantes para el sector empresarial de Costa Rica. Al respecto, afirma Mesias (2010) que “la investigación de tipo cualitativo en su enfoque rechaza la pretensión racional de solo cuantificar la realidad humana, en cambio da importancia al contexto, a la función y al significado de los actos humanos, valora la realidad como es vivida y percibida, con las ideas, sentimientos y motivaciones de sus actores” (p.1). Por lo tanto, la investigación es de corte naturalista.

En cuanto al alcance investigativo, este es descriptivo. Afirma Morales (2012), que “las investigaciones de tipo descriptiva, llamadas

también investigaciones diagnósticas, buena parte de lo que se escribe y estudia sobre lo social no va mucho más allá de este nivel. Consiste, fundamentalmente, en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores” (p.1).

La metodología aplicada a la investigación es comparativa-analítica, para así establecer de manera realista las competencias requeridas en Costa Rica de los profesionales en computación e informática en el año 2020; en este sentido el investigador Colino (2004) indica:

Del concepto de comparación pueden derivarse dos acepciones: una general, que se refiere a la actividad mental lógica, presente en multitud de situaciones de la vida humana, que consiste en observar semejanzas y diferencias en dos o más objetos; y una acepción más reducida, que considera a la comparación como un procedimiento sistemático y ordenado para examinar relaciones, semejanzas y diferencias entre dos o más objetos o fenómenos, con la intención de extraer determinadas conclusiones (parr.1).

El alcance en tiempo del estudio es transversal, ya que se realiza la aplicación de encuestas a las empresas en un solo momento. Al respecto Cabrera, Benítez, Afonso y Pérez (2006) señalan que el “estudio transversal constituye el estudio de un evento en un momento dado, superando así la limitación del factor tiempo. En este caso la unidad de tiempo viene determinada solo por las exigencias de las condiciones del estudio, es decir por el necesario para recoger y analizar los datos...” (p.2).

Población en estudio

En Costa Rica hay empresas privadas y públicas netamente costarricenses que compiten con empresas extranjeras. Para efecto investigativo, la población corresponde al conjunto de ambos tipos de empresas, la muestra utilizada es de tipo intencionada o discrecional.

En este tipo de muestreo, el tamaño de la muestra no es probabilístico, es con criterio del investigador la selección.

Adicionalmente, para el estudio se consideraron empresas o instituciones costarricenses de tipo tecnológico o sector de tecnologías de información y servicios.

Según Scharager y Reyes (2001) “en este tipo de muestras, también llamadas muestras dirigidas

o intencionales, la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las condiciones que permiten hacer el muestreo (acceso o disponibilidad, conveniencia)” (p.1). Las empresas seleccionadas para la muestra son: la Junta de Servicios Eléctricos de Cartago (JASEC), en el sector público, y Avantica Technologies en el ámbito privado, dedicada al desarrollo de soluciones de software.

Los criterios utilizados para seleccionar esas empresas consideran experiencia en el mercado costarricense, prestigio y trayectoria.

En el caso de Avantica, la respaldan los siguientes datos: presencia en el mercado costarricense de 25 años de experiencia en ingeniería de software; su trayectoria incluye 1800 proyectos entregados satisfactoriamente y 124 proyectos actualmente en ejecución (Avantica, 2019).

La JASEC es una institución pública, pionera en el campo de servicios eléctricos y telecomunicaciones en la provincia, que genera un impacto y alcance considerable en beneficio de la población.

JASEC nace en el año 1964 producto de los reclamos de servicios eléctricos en Cartago (Jasec, 2019).

La institución cuenta con el respaldo de 56 años de experiencia y es líder en servicios eléctricos en Cartago.

Elaboración de cuestionario

El instrumento utilizado para recolectar la información es un cuestionario de siete ítems, de los cuales cuatro son de pregunta cerrada en formato de selección única y tres de pregunta abierta.

El cuestionario fue elaborado utilizando la herramienta *Forms* incluida en One Drive de Microsoft, esto por la facilidad para elaborar el cuestionario, su distribución y aplicación.

El mecanismo para aplicarlo consistió en coordinar mediante llamada telefónica una cita previa con el jefe del Departamento de Recursos Humanos de Avantica y la JASEC, referente a la disponibilidad de fijar fecha para enviar el cuestionario al encargado del departamento para responder los ítems del instrumento.

La selección de la entidad o empresas para el estudio es de tipo intencionado, según criterios como trayectoria y presencia en el mercado costarricense, y tomando en cuenta la disponibilidad del investigador.

Cabe destacar que se considera pertinente que el encargado de recursos humanos sea la persona indicada para responder el cuestionario por la pericia y conocimiento del personal considerado idóneo para laborar en algún puesto de TI.

Después de obtenida la información suministrada por los encargados de recursos humanos se procede a la fase de análisis comparativo y descriptivo utilizando la herramienta *Forms* para agilizar el proceso.

Resultados

En este apartado se procede a presentar los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario en Avantica Technologies y JASEC.

Se utiliza para identificar las empresas la siguiente simbología: **A)** para Avantica y **B)** para JASEC.

Las respuestas a los siete items por parte de Avantica Technologies y JASEC en este orden se detallan a continuación.

Pregunta 1

¿Son las habilidades blandas necesarias para el éxito profesional?

- A) Sí
- B) Sí

Pregunta 2

¿Qué porcentaje, según su criterio, debe poseer un profesional de informática y computación en cuanto a habilidades blandas y habilidades duras?

- A) 40 blandas y 60 duras
- B) 40 blandas y 60 duras

Pregunta 3

Actualmente, ¿cuáles son las principales habilidades blandas sociales para el desempeño laboral de un profesional de TI?

| Cuadro comparativo | |
|--------------------------|------------------------------|
| AVANTICA | JASEC |
| Trabajo en equipo | Liderazgo |
| Comunicación | Planificación y organización |
| Orientación a resultados | Resolución de problemas |
| Capacidad de análisis | Toma de decisiones |
| Flexibilidad cognitiva | |
| Capacidad de adaptación | |

Ilustración 1. Habilidades blandas principales. Fuente. Elaboración propia (2020).

Pregunta 4

¿Qué competencias profesionales debe tener un profesional de TI?

- A) Dominio del inglés, dominio de lenguaje de programación, bases de datos y habilidad de comunicación en general.
- B) Solución de problemas, trabajar bajo presión, interactuar con personas de diferentes niveles, deducir de la información, administración e implementación del cambio, seguimiento de normas de seguridad,

relación con otras personas incluyendo clientes, conocimiento del trabajo, liderazgo, planificación y organización del trabajo, resolución de problemas, toma de decisiones, trabajo en equipo, productividad y gestión del desempeño.

Pregunta 5

De los participantes a puestos de TI, ¿qué porcentaje tienen las habilidades blandas requeridas para el puesto?

- A) Superior a 75%
- B) 25 a 50 % inclusive

Pregunta 6

¿Cuáles considera son las cinco habilidades blandas principales de un profesional de TI?

| Cuadro comparativo | |
|--------------------------|---------------------------|
| AVANTICA | JASEC |
| Trabajo en equipo | Liderazgo |
| Comunicación | Administración del cambio |
| Orientación a resultados | Toma de decisiones |
| Capacidad de análisis | Trabajo en equipo |
| Flexibilidad cognitiva | Manejar críticas |

Ilustración 2. Habilidades blandas principales. Fuente. Elaboración propia (2020).

Pregunta 7

¿El perfil de un profesional futuro profesional de TI depende cada vez más del desarrollo de habilidades blandas?

- A) Sí
- B) Sí

Discusión y conclusión

Seguidamente se procede al análisis y hallazgos de los resultados del cuestionario aplicado, a la luz de la pregunta de investigación y objetivo formulado.

Respecto a la pregunta 1, es claro que actualmente, sin importar si es empresa privada o pública, se consideran necesarias e indispensables las habilidades blandas para el éxito profesional; esto implica que ya no solo importan los conocimientos técnicos o habilidades duras para el ejercicio profesional en tecnologías de información.

Esto concuerda con Gómez y Gamero (2019) que indican: “de ahí que se considere que en la actualidad ingresar a un campo laboral requiere competencias específicas para que ellos puedan ser acreedores de un ingreso mayor y también serán requeridas habilidades socioemocionales de nivel alto” (p.4).

La pregunta 2 revela que para ambos tipos de empresa, de cada 10 habilidades de los profesionales de TI se espera que cuatro sean habilidades blandas, lo que se traduce o sugiere que el mundo ha cambiado y ya no basta con profesionales que posean solo conocimientos en su campo para ejercer un puesto de trabajo.

Apoya el resultado anterior lo manifestado por Pérez (2017): “actualmente el grado de especialización y tecnicismo son importantes, pero las organizaciones se encuentran reclutando profesionales integrales, que se adapten a la organización; personas flexibles, éticas y con un alto sentido de respeto a los demás y el trabajo en equipo” (p.51).

En la pregunta 3 se espera del profesional en informática y computación una gran variedad de habilidades blandas; por lo tanto, que sean acordes a la organización, su misión y visión.

Además, se deduce que esto se vincula con la dificultad de las empresas para encontrar profesionales que posean las competencias y destrezas requeridas para los puestos de TI; de ahí que se espere todo ese paquete o conjunto de habilidades blandas en el perfil profesional. Referente a la pregunta 4, cabe destacar que se espera una fuerte combinación de habilidades duras o profesionales con destrezas y competencias sociales como el caso de la empresa privada; por otro lado, en el sector público se enfatiza en una gran variedad de habilidades blandas.

En la respuesta a la pregunta 5, no hay consenso en cuanto al porcentaje aproximado de los participantes a puestos de TI que tengan las habilidades blandas requeridas; esto sugiere que hay debilidades en las habilidades y destrezas de los informáticos, o bien, que necesitan fortalecerlas para ser más competitivos.

De las principales cinco habilidades identificadas en la pregunta 6, el común denominador es la habilidad para trabajar en equipo en ambos casos, lo cual indica la importancia de la integración en proyectos con personas de distintas ramas de la informática y

computación para alcanzar objetivos de forma colaborativa.

Finalmente, en la pregunta 7 ambos sectores consideran que la tendencia es la necesidad de profesionales de TI que muestren más competencias y destrezas, lo que sugiere que el éxito y productividad en sus funciones en el ámbito laboral depende en gran medida de explotar y fortalecer las habilidades blandas.

En conclusión, el estudio realizado sirve de base para empleadores de TI que buscan talentos, habilidades y competencias del profesional; ubica en el contexto de Costa Rica la exigencia de ese conjunto de habilidades blandas; y también sirve como referencia para profesionales de informática y computación que inician en el proceso de búsqueda de trabajo.

Finalmente, se puede extrapolar que la tendencia es cada vez mayor por parte de las empresas en lo referente a requisitos de habilidades blandas y esto puede llegar a ser equitativo, 50% de habilidades blandas y 50% de habilidades duras.

Agradecimientos

El aporte de la información brindada por JASEC y AVANTICA para recopilar la información necesaria para el estudio ha sido de gran importancia para conocer las necesidades en el tema de las habilidades blandas; se hace extensivo el agradecimiento a los departamentos de talento humano de ambas instituciones. ■

Referencias

Avantica (4 de diciembre de 2019). Avantica Desarrollo Móvil, QA, DevOps en Costa Rica, Lima, Bolivia. Obtenido de <https://www.avantica.net/es/>

Cabrera, L., Benítez, J. T. B., Afonso, M. G., & Pérez, P. Á. (2006). Un estudio transversal retrospectivo sobre prolongación y abandono de estudios universitarios. RELIEVE-Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa, 12(1).

Colino, C. (2004). Método comparativo. Diccionario crítico de Ciencias Sociales.

Fontan San Martín, C. P., & Raschetti Robayna, F. (2015). Habilidades blandas en ingeniería de software.

Gómez-Gamero, M. E. (2019). Las habilidades blandas competencias para el nuevo milenio.

DIVULGARE Boletín Científico de la Escuela Superior de Actopan, 6(11).

Grupo ICE. (4 de diciembre de 2019). Instituto Costarricense de Electricidad. Obtenido de <https://www.grupoice.com/wps/portal/ICE/acercadelgrupoice/quienes-somos/historia-del-ice>.

Liñan, A. S. P. (2008). El método comparativo: fundamentos y desarrollos recientes. Política Comparada.

Mesias, O. (2010). La investigación cualitativa.

Morales, F. (2012). Conozca 3 tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa. <https://psicolog.org/conozca-3-tipos-de-investigacin-descriptiva-exploratoria-y-exp.html>

National Soft Skills Association. (8 de Abril de 2016). The Real Skills Gap. Recuperado de <http://www.nationalskills.org/research-publications/>

Pérez, O. M. Habilidades blandas para el éxito laboral: mito o realidad en la formación universitaria. Guía de Apoyo Psicológico para Universitarios, 49.

Sarmiento Vanegas, C.A. (2019). Habilidades blandas necesarias para la formación de ingenieros de sistemas del siglo XXI.

Scharager, J., & Reyes, P. (2001). Muestreo no probabilístico. Metodología de la investigación para las ciencias sociales. Pontificia Universidad Católica de Chile. Santiago de Chile.

*Lester Víquez Jerez labora en la Escuela de Ingeniería Informática de la Universidad Internacional de las Américas (UIA), en San José, Costa Rica. Es educador informático, graduado en Ingeniería Informática en la Universidad Central. Tiene una licenciatura en TI para negocios en la U Latina y es profesor de matemáticas. Es coordinador de Investigación en la UIA y sus temas de interés son las tecnologías emergentes (RA, RV, nanotecnología); tecnología y mejora educativas; y sistemas de seguridad para protección del ser humano en el transporte o trabajo.