

Habilidades blandas desde el contexto de la Cuarta Revolución Industrial en practicantes de Psicología

Mary Isabel Salamanca Vargas¹

Egle María González²

Nerys Esther Martínez Trujillo³

Cómo citar este artículo / To reference this article / Para citar este artículo: Salamanca-Vargas, M. I., González, E. M. y Martínez-Trujillo, N. E. (2023). Habilidades blandas desde el contexto de la Cuarta Revolución Industrial en practicantes de Psicología. *Revista Criterios*, 30(2), 110-126. <https://doi.org/10.31948/rev.criterios/30.2-art8>

Fecha de recepción: 25 de septiembre de 2022

Fecha de revisión: 25 de enero de 2023

Fecha de aprobación: 11 de mayo de 2023

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo, comprender la importancia de las habilidades blandas desde el contexto de la Cuarta Revolución Industrial en los practicantes de Psicología de la Universidad Popular del Cesar, entendiendo que estas están asociadas a rasgos de personalidad; por tanto, el profesional de esta era debe contar con competencias socioemocionales que no se enfoquen en el conjunto de saberes, sino que incluyan capacidades que se adquiere a través del aprendizaje, la práctica y la experiencia. En este sentido, el estudio se constituyó en tres etapas: descriptiva, estructural y de análisis de la información. La discusión de los resultados giró en torno a aquellos aspectos relevantes provenientes de la interpretación de los datos obtenidos mediante la entrevista a profundidad realizada a cuatro miembros del programa de Psicología que participan en las prácticas profesionales, lo que permitió a la investigadora conocer sus opiniones respecto a las categorías abordadas. Se concluyó que, los practicantes conocen las habilidades blandas y su importancia sobre su futuro como profesionales de Psicología en el mercado laboral actual, signado por la tecnología, la virtualidad y las relaciones de inmediatez tanto de producción como de uso.

Palabras clave: habilidades blandas; cuarta revolución industrial; practicantes; psicología.



Artículo resultado de la investigación titulada *Habilidades blandas desde el contexto de la Cuarta Revolución Industrial en practicantes de Psicología*, desarrollada desde el 8 de agosto de 2020 hasta el 30 de noviembre de 2021 en el municipio Valledupar – Cesar, Colombia.

¹ Magíster en Pedagogía, Universidad Mariana. Especialista en Gerencia del Talento Humano, Universidad de Santander. Psicóloga, Universidad de Pamplona. Diplomatura en Docencia Universitaria, Politécnico Superior de Colombia. Diplomatura en Producción y Escritura de Artículos Científicos, Universidad de Santander. Docente Ocasional Tiempo Completo, Asesora y Evaluadora de Proyectos de Grado, Miembro del Comité de Prácticas Profesionales, Supervisora de Prácticas Formativas Programa de Psicología Universidad Popular del Cesar (Valledupar – Colombia). Correo electrónico institucional: maryis.salamanca@umariana.edu.co

² Doctora en Innovaciones Educativas, Universidad de las Fuerzas Armadas. Magíster Scientiarum en Administración de la Educación, Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt. Licenciada en Educación Integral, Universidad Católica Cecilio Acosta. Docente Universidad Metropolitana de Educación Ciencia y Tecnología, Panamá. Correo electrónico institucional: eglemaria45@gmail.com

³ Doctora en Ciencias Gerenciales, Universidad Rafael Belloso Chacín URBE Venezuela. Magíster en Educación, Universidad Popular del Cesar. Especialista en Gestión Educativa, Universidad de Pamplona – sede Valledupar. Trabajadora Social, Universidad Simón Bolívar. Diplomatura en Investigación, Universidad de la Guajira. Docente Ocasional Tiempo Completo Universidad de la Guajira. Correo electrónico: nerysmt@hotmail.com

Soft skills from the context of the Fourth Industrial Revolution in Psychology Practitioners

Abstract

The objective of this research was to understand the importance of soft skills from the context of the Fourth Industrial Revolution in Psychology practitioners of the Universidad Popular del Cesar, understanding that these are associated with personality traits; therefore, the professional of this era must have socioemotional competencies that do not focus on the set of knowledge but include skills that are acquired through learning, practice, and experience. In this sense, the study consisted of three stages: descriptive, structural, and analysis of the information. The discussion of the results revolved around those relevant aspects coming from the interpretation of the data obtained through the in-depth interview conducted with four members of the Psychology Program who participate in the professional practices, which allowed the researcher to know their opinions regarding the categories addressed and to conclude that the practitioners know the soft skills and their importance to their future as psychology professionals in the current labor market, characterized by technology, virtuality, and immediacy relations of both production and use.

Keywords: soft skills; fourth industrial revolution; practitioners; psychology.

Competências interpessoais no contexto da Quarta Revolução Industrial em praticantes da Psicologia

Resumo

O objetivo desta pesquisa foi compreender a importância das competências interpessoais no contexto da Quarta Revolução Industrial nos profissionais de Psicologia da Universidad Popular del Cesar, entendendo que elas estão associadas a traços de personalidade; portanto, o profissional desta era deve ter competências socioemocionais que não se concentrem no conjunto de conhecimentos, mas incluam habilidades que são adquiridas por meio de aprendizado, prática e experiência. Nesse sentido, o estudo consistiu em três etapas: descritiva, estrutural e de análise das informações. A discussão dos resultados girou em torno dos aspectos relevantes advindos da interpretação dos dados obtidos por meio da entrevista em profundidade realizada com quatro membros do programa de Psicologia que participam das práticas profissionais, o que permitiu à pesquisadora conhecer suas opiniões a respeito das categorias abordadas e, concluir que os profissionais conhecem as competências pessoais e sua importância para seu futuro como profissionais de psicologia no atual mercado de trabalho, caracterizado pelas relações de tecnologia, virtualidade e imediatismo tanto de produção quanto de uso.

Palavras-chave: competências interpessoais; quarta revolução industrial; profissionais; psicologia.



Introducción

Desde una perspectiva psicológica, el reto del profesional del siglo XXI es alinear su rol a las exigencias de la industria 4.0; en este sentido, se debe entender la necesidad de fortalecer las capacidades humanas, con el fin de transformar, mejorar y ampliar la cosmovisión que se configura a través de la cuarta revolución industrial (4RI) y así, asumir los cambios exponenciales y beneficiar la sociedad en general a favor del bien común, sin dejar de lado el compromiso ético que asiste para el caso de esta investigación, a los psicólogos en formación de la Universidad Popular del Cesar (UPC), encaminados a incursionar en el mercado laboral de la región, equiparando su referente intelectual con el desarrollo de habilidades blandas al servicio de las organizaciones, las personas y la comunidad.

Específicamente, el Observatorio de la Calidad en la Formación en Psicología de la Asociación Colombiana de Facultades de Psicología (ASCOFAPSI) indicó en 2018 que los programas de psicología en Colombia tienen como uno de sus propósitos de formación, capacitar a sus estudiantes para que puedan desarrollar las competencias que les permitan ejercer la profesión con estándares de calidad, para lo cual cada institución de educación superior (IES) propone en su currículo unas competencias. Este mismo observatorio adelantó una revisión sobre las competencias que han propuesto diferentes organizaciones, tanto nacionales como internacionales, insumo que se considera significativo para la presente investigación.

Entre las publicaciones revisadas está la Declaración Internacional de Competencias Fundamentales en Psicología Profesional (Asociación Internacional de Psicología Aplicada, s.f.), avalada por la Unión Internacional de Ciencias Psicológicas (IUPSYS, por sus siglas en inglés), encargada de la promoción de la ciencia y la práctica en psicología. En este documento se identifica tres áreas de dominio; cada una contempla las competencias: 1) Dominio de conocimientos y habilidades fundamentales en Psicología (Conocimiento y Habilidades); 2) Dominio de comportamiento profesional (Ejercicio ético, Conducta profesional, Relación con los demás, Diversidad e Interculturalidad, Actuación basada en la evidencia y Autorreflexión laboral); 3) Dominio de Actividades profesionales (Establecimiento de metas, Evaluación psicológica, Intervención psicológica y Comunicación).

A este respecto, en 2013, la *American Psychological Association* (APA), institución que tiene como objetivo expandir el papel de la psicología como ciencia y sus avances, brindó una guía donde publicó las competencias a evaluar en los psicólogos de pregrado, que contempla cinco dominios: 1) Conocimiento básico en psicología; 2) Investigación científica y pensamiento crítico; 3) Responsabilidad ética y social en un mundo diverso; 4) Comunicación; y, 5) Desarrollo profesional.

Sobre el asunto, la Federación Europea de Asociaciones Profesionales de Psicología (EFPA), que busca la promoción y mejoramiento de la psicología como profesión y disciplina, publicó un documento de regulación que incluye las competencias que deben tener los psicólogos en Europa para ser certificados como profesionales; consta de seis dominios que contemplan 20 competencias, así:

1. Especificación de metas (análisis de necesidades, establecimiento de metas)
2. Evaluación (individual, grupal, organizacional, situacional)
3. Desarrollo (Definición de servicios o productos y Análisis de requerimientos, Diseño de servicios o productos, Prueba de servicios o productos, Evaluación de los productos o servicios)
4. Intervención (Planeación de la intervención, Intervención directa orientada a la persona, Intervención directa orientada a la situación, Intervención indirecta, Implementación de servicios o productos)
5. Evaluación (Planificación de la evaluación, Ejecución de las medidas de evaluación, Análisis de la evaluación)
6. Comunicación (dar retroalimentación, hacer la escritura de informes).

En el caso de Colombia, el Observatorio de ASCOFAPSI analizó el documento publicado por la entidad gremial que se encarga de agrupar y representar a los psicólogos en Colombia, el Colegio Colombiano de Psicólogos (Colpsic), titulado *Perfil y competencias del psicólogo en Colombia, en el contexto de la salud* (2014). Para la revisión, se tuvo en cuenta las competencias transversales, incluidas en cinco dominios: 1) Dominio de la acción profesional (Práctica basada en evidencia, Autoevaluación y Autocuidado); 2) Dominio de ética y valores (Ética y valores, Manejo confidencial de la información, Respeto por la dignidad de las personas); 3) Dominio de



relaciones interpersonales e interdisciplinarias, Relaciones basadas en el respeto; 4) Dominio de contexto, cultura y diversidad (Lectura del contexto, Análisis cultural, Adaptabilidad a la población diversa); 5) Dominio de investigación (Evaluación del conocimiento, Gestión del conocimiento).

Cabe agregar que en esa revisión se logró evidenciar que los conocimientos básicos en psicología, la actuación profesional y la ética son los dominios que más interesan a la hora de definir las competencias de estos profesionales en formación. Esto permite visibilizar la importancia de la formación integral de los psicólogos, que no solo se centra en adquirir los conocimientos básicos en esta disciplina, sino que propende al desarrollo de habilidades imprescindibles para el actuar ético y profesional en los diferentes campos de acción, teniendo como base, las competencias propuestas por el Colpsic (2014).

En efecto, actualmente la educación en el mundo enfrenta desafíos constantes debido al espectro configurado por la 4RI. Para una mejor ilustración y, de acuerdo con Schwab (2016):

Son muchos los desafíos a los que se enfrenta el mundo hoy, pero posiblemente uno de los más importantes sea comprender la nueva revolución tecnológica. Por primera vez podemos afirmar que la cuarta revolución industrial acarrea la transformación de la humanidad, debido a la convergencia de sistemas digitales, físicos y biológicos que la protagonizan.

Las nuevas tecnologías están cambiando la manera en la que vivimos, trabajamos y nos relacionamos los unos con los otros, y la velocidad, la amplitud y la profundidad de esta revolución nos están obligando a repensar cómo los países se desarrollan, cómo las organizaciones generan valor e incluso, qué significa ser humanos. (p. 2)

En este sentido, en el campo laboral de la Psicología, las habilidades blandas no pueden quedarse fuera del actual entorno, incluyendo lo ético y moral, partiendo de la premisa del deber de formar seres humanos íntegros, con diversas capacidades, que faciliten el acceso, inmersión, participación, aprendizaje y adaptabilidad en la denominada revolución 4.0. Debe sumarse esfuerzos para graduar profesionales, cumpliendo con altos estándares de calidad educativa y, en la misma proporcionalidad, profesionales que desarrollen y potencialicen competencias con

nuevas dinámicas de rendimiento/desempeño laboral. De esta manera se formaría expertos en la región, con habilidades socioemocionales que ejerzan liderazgo, innoven procesos, que sean inteligentes emocionalmente y, asertivos en la toma de decisiones.

En virtud de ello, en el proceso se ha venido detectando a través del Comité de Prácticas Profesionales de la UPC (Valledupar), algunas debilidades frente a los retos no cognitivos que deben asumir los psicólogos en formación que inician sus prácticas y que se vinculan desde un ejercicio académico con las organizaciones y/o instituciones de los departamentos del Cesar, Guajira y Magdalena. Esas debilidades están centradas en la necesidad de potenciar las habilidades blandas que exige el actual mercado laboral, en lo que concierne a la formación para el ejercicio individual como ciudadano competente.

De las consideraciones anteriores se deriva el siguiente interrogante de investigación, que marcará el norte a seguir durante el recorrido indagatorio: ¿Cuál es la importancia de las habilidades blandas desde el contexto de la cuarta revolución industrial en los practicantes de psicología de la UPC? Este interrogante se desarrolla a través de las subpreguntas:

- ¿Cuáles son las habilidades blandas que se requiere en el mercado laboral en el contexto de la 4RI?
- ¿Cuál es la significatividad que tienen las habilidades blandas ante las oportunidades laborales en el contexto de la 4RI para los practicantes del programa de Psicología de la Universidad Popular del Cesar?
- ¿Cuáles son las habilidades blandas presentes en los practicantes del programa de Psicología en el contexto de la 4RI de la Universidad Popular del Cesar?

Entonces, para el presente estudio se hace necesario comprender la importancia de las habilidades blandas que se requiere en el mercado laboral, desde el contexto de la 4RI en los psicólogos en formación. Sobre este asunto, evidentemente una ausencia de las mencionadas habilidades blandas en los psicólogos en formación, ocasionaría una crisis notable por la escasez de profesionales competentes a quienes se les dificulte asumir grandes retos en la actual era digital. De ser así, se evidenciaría desconexión entre la educación ofrecida por el programa de Psicología de la UPC, sede Valledupar y, las necesidades de las organizaciones para suplir cargos que demandan talento humano de alto

rendimiento con competencias como la gestión de las emociones, innovación, orientación al resultado y liderazgo, que se apoye en las nuevas tecnologías, para dar cumplimiento efectivo a las tareas asignadas.

En concordancia, para operacionalizar este objetivo se procedió con el planteamiento de los objetivos específicos: describir las habilidades blandas que son requeridas en el mercado laboral en el contexto de la 4RI, analizar las habilidades blandas presentes en los practicantes de psicología e, interpretar su significatividad ante las oportunidades laborales existentes en el contexto de la 4RI para ellos.

Desde una perspectiva teórica, ha sido de suma importancia el análisis exhaustivo de la literatura existente que profundiza sobre las habilidades blandas en la 4RI y, contextualizarlas en el escenario de formación en Psicología, de cara a su validación en ese contexto y como elemento para la confrontación de la práctica. Esto permite, no solo desde la adquisición de conocimientos, sino la generación de un mayor protagonismo de aquellas capacidades no cognitivas que apuntan a la actualización y evolución del profesional en formación para la era actual. Para ello, se consideró los aportes de autores especialistas, de estamentos institucionales y, de actores fundamentales que intervienen en este proceso: Comité de Prácticas Profesionales, escenarios de prácticas profesionales, monitores de prácticas profesionales y practicantes, psicólogos en formación cursando noveno semestre para el caso de prácticas profesionales I y, de décimo semestre, para el caso de prácticas profesionales II.

Resulta esencial señalar que, desde la postura de los practicantes de Psicología de la UPC, el desarrollo de esta investigación fue de gran impacto, pues la finalidad fue aportar en la cualificación de estos profesionales y así, suplir las necesidades del mercado laboral inmerso en la 4RI, posicionando a la alma mater como la institución de educación superior que está a la vanguardia de los sistemas ciber-físicos suscitados por los avances de la nueva era tecnológica, logrando que las organizaciones de la región vinculen, a través de sus procesos de selección, este talento humano capaz de asumir retos con capacidad innovadora y de toma de decisiones orientadas al servicio de los usuarios o clientes.

De igual modo, desde una perspectiva psicológica, este estudio tuvo significancia por el notable interés en las habilidades blandas

y su vinculación en un aspecto tan relevante como la vida laboral y/o las oportunidades de empleabilidad de los futuros profesionales en psicología en cualquiera de los campos de acción, asumiendo retos individuales y/o colectivos. En definitiva, lo anterior visibilizó una necesidad latente que se centró en la revisión y evaluación de la potencia formativa en aquellos jóvenes que han decidido estudiar psicología en la UPC, siendo para esto fundamental el rol que han asumido los docentes, tanto monitores como tutores, en el quehacer que se ha venido ejecutando ante la era moderna y con ello, adherirse e incursionar en ella desde un contexto educativo, con el fin de asumir nuevos retos académicos que favorezcan la praxis profesional de estos actores que se vincularán laboralmente a la actual sociedad en evolución sobre la infraestructura de la revolución digital.

Así, la trascendencia de ejecutar esta investigación para la Universidad Mariana, radicó en la necesidad de solidificar el proceso de formación investigativa y de innovación científica de la institución, incursionando en la industria 4.0 a través de la actualización en temas de interés general con relevancia psicosocial, necesarios para el posicionamiento regional de la misma. A ello se suma las expectativas y avances de la llamada revolución digital, fortaleciendo así la línea de investigación frente a la transformación educativa que promueve la transición con una mirada diferente a esta nueva era, denominada 'inteligente', que beneficia a la sociedad en general, siendo partícipes del desarrollo de este tipo de investigación, favoreciendo capacidades humanas como la inteligencia emocional, creatividad, innovación, análisis de nueva información y la toma de decisiones para solución de problemas complejos.

A través del recorrido bibliográfico de las categorías establecidas para desarrollar esta investigación, se hizo una indagación, en primer lugar, en lo que se refiere al escenario internacional, con el trabajo de Marrero et al. (2018) realizado en España, que tuvo como objetivo, efectuar una recopilación teórica y reflexiva acerca de la importancia del desarrollo de las habilidades blandas durante el proceso docente, así como de su relación con las habilidades duras para el logro de una formación integral acorde con la sociedad del conocimiento, las tecnologías y la comunicación, que permitan al egresado una buena convivencia dentro de un grupo de personas. Los autores concluyen que la formación integral implica una perspectiva de aprendizaje intencionada, tendente al fortalecimiento de una personalidad responsable, ética, crítica,



participativa, creativa, solidaria y con capacidad de reconocer e interactuar con su entorno, para que construya su identidad cultural. Sugieren que lo más importante en el desarrollo de una persona no son únicamente los conocimientos que puede aprender, sino la capacidad que tenga para desarrollar un conjunto de habilidades diversas como la persistencia, el autocontrol, la curiosidad, la conciencia, la determinación y la confianza en sí misma.

Entre los aportes de la investigación de Marrero et al. (2018) se destaca la relevancia que dan al desarrollo de las habilidades blandas durante el proceso de enseñanza-aprendizaje que se lidera desde el contexto universitario, así como el hecho de proponer planteamientos metodológicos que desarrollen este tipo de habilidades en los psicólogos en formación. Por otra parte, la revisión documental aportó importantes referentes que fueron luego revisados y analizados, a la luz del contexto investigativo de la formación profesional en psicología en la UPC.

Un segundo trabajo como referente internacional es el realizado en México por Pedroza (2018), quien aborda el presente y la transición hacia el futuro de la universidad, a través de tres puntos o ejes de argumentación: el círculo virtuoso de la innovación de la universidad 4.0, la 4RI como contexto de esta universidad y, el currículo inteligente 1.0 de la misma. A través de una revisión documental expositiva elaboró una narración compuesta entre la evidencia empírica y la libertad imaginativa, con el propósito de visualizar un posible futuro. Al llegar a las conclusiones, elaboró una mezcla entre la interpretación de los documentos del futuro de las universidades consultadas y el divertimento imaginativo: la visualización del ambiente universitario en un tiempo próximo. La conclusión representativa de su trabajo es que la universidad es un organismo inteligente que se asemeja a una matriz compuesta de inteligencia humana e inteligencia artificial y que se articula a partir de dos elementos: 1) el currículo inteligente que ofrece libertad en las formaciones y en las innovaciones académicas y, 2) las innovaciones científicas y tecnológicas.

La referida investigación aportó la descripción de la categoría 4RI a partir de la tendencia de la educación universitaria en la era 4.0, apuntando hacia una universidad que no solo brinda nuevos conocimientos, sino que redefine el sistema de aprendizaje-enseñanza. Lo anterior daría como resultado, un modelo educacional de programas universitarios caracterizados por un dinamismo de retroalimentación entre estos dos tipos de habilidades: blandas y

duras, pasando de una visión de sociedad del conocimiento a la sociedad inteligente.

Para el ámbito nacional se examinó a Guerra-Báez (2019), quien se propuso realizar una revisión panorámica de literatura de autores clásicos que le permitieran la construcción de una definición general del concepto de habilidades blandas y uno específico para cada una de ellas. A tal efecto, la autora revisó la teoría del aprendizaje social como modelo referencial para el entrenamiento, presentando las principales prácticas y estrategias a fomentar en los contextos de educación superior para desarrollarlas. Concluye destacando la necesidad de construir, modificar o transformar la práctica docente, con el ánimo de propiciar un escenario de educación superior interesado en el desarrollo paralelo del ser y el hacer. A partir del análisis panorámico de la literatura, la autora derivó una aproximación teórico-práctica a través de la cual definió las habilidades blandas, revisando las dos posturas estructurales para su abordaje, estableciendo la relación que existe entre estas: el desarrollo humano y la formación integral. Esto le permitió destacar la responsabilidad del contexto universitario en el entrenamiento de las mismas y presentar distintas estrategias y actividades que lo posibilitan, desde la educación superior.

La investigación de Guerra-Báez (2019) aportó a la indagación de una definición de las habilidades blandas, así como su interés en el entrenamiento de estas desde la educación superior, permitiendo hacer estas distinciones a nivel de conceptos para el abordaje de la categoría estudiada. De igual modo, el hecho de concebir el proceso de formación universitaria como algo más que una simple adquisición de conocimientos y preparación cognitiva para el campo laboral donde el desarrollo profesional se relaciona directamente con el desarrollo personal, constituyó un punto clave para la sustentación del presente estudio.

A nivel nacional se reconoció el trabajo de Pérez (2016), quien se propuso identificar las actividades pedagógicas que se debería priorizar en todo el proceso de formación, con miras a fortalecer en los aprendices, las habilidades requeridas para afrontar satisfactoriamente la transición al mundo del trabajo. A manera de conclusión, afirma que el factor humano es un punto álgido en el marco de la 4RI; se requerirá de una adaptación continua y el aprendizaje de habilidades para el desempeño en cualquier contexto. Las habilidades sociales serán más demandadas que las habilidades técnicas, especialmente en lo que se refiere



a la resolución de problemas complejos, a la creatividad, a la toma de decisiones en entornos de incertidumbre, entre otras, que permiten la reinención y el aprovechamiento de la nueva era digital. Entre los aportes de este trabajo están las actividades pedagógicas para el fortalecimiento de las diez habilidades necesarias para afrontar la 4RI, que la autora ofrece.

En el contexto local se encontró el estudio de Arias y Redondo (2021), cuyo propósito fue describir la relación entre los rasgos de personalidad y las habilidades blandas en estudiantes de quinto semestre del programa de psicología de la Fundación Universitaria del Área Andina. Las investigadoras realizaron un estudio cuantitativo de tipo descriptivo, utilizando un muestreo probabilístico, con una muestra conformada por 61 estudiantes.

Como conclusiones, plantean que las habilidades blandas están asociadas a rasgos de personalidad y que los estudiantes de pregrado de Psicología se están formando no solo para atender diferentes necesidades sociales, sino aquellas situaciones de interés de índole educativa como problemas de aprendizaje, orientación escolar, charlas psicoeducativas, así como factores culturales y aquellos relacionados con el clima organizacional; se hace necesario, entonces, contar con competencias que no vayan enfocadas precisamente en los conjuntos de saberes innatos del sujeto, sino que sean incluidas aquellas capacidades que se adquiere a través del aprendizaje, la práctica y la experiencia.

Entre los aportes de Arias y Redondo (2021) está la identificación de aquellas habilidades que, en los estudiantes de Psicología participantes de su investigación, requieren ser fortalecidas, haciendo énfasis en aquellas competencias que mostraron un nivel bajo, como la seguridad en sí mismos y las habilidades de comunicación. Adicionalmente, las investigadoras reafirman la necesidad de abordar las habilidades blandas en los programas de formación.

Metodología

La investigación se orientó por los postulados del paradigma interpretativo bajo el enfoque cualitativo y el método fenomenológico. En concordancia, la investigación cualitativa contribuye fundamentalmente en la interpretación de la realidad objeto de estudio. Para este estudio se tuvo en cuenta las apreciaciones manifestadas por cuatro

miembros del programa de Psicología de la UPC: una practicante representante de los estudiantes ante el Comité de Prácticas Profesionales, un practicante de décimo semestre (prácticas II), una docente tutora de prácticas profesionales miembro del comité y, la docente Coordinadora del mismo.

Se consideró un muestreo no probabilístico, el cual según Chávez (2007), consiste en una técnica que permite seleccionar muestras de manera intencionada, es decir, definidas por un criterio preestablecido; esta selección obedeció al hecho de buscar participantes, informantes clave que comunicaran de forma reflexiva sobre las habilidades blandas de los practicantes de psicología en el contexto de la 4RI, que además, estuviesen dispuestos a participar en la recolección de información significativa mediante las entrevistas a profundidad.

En efecto, dichos actos de interacción conversacional con los informantes clave facilitaron el cumplimiento de un propósito expreso: recoger datos específicos y expresivos para el posterior análisis profundo y, la interpretación por parte de las investigadoras, apoyada también en el referencial teórico y en su propia experiencia sobre el escenario de las habilidades blandas del psicólogo en formación que son requeridas en la actual era digital, obteniendo así las unidades de análisis, categorías y subcategorías de estudio.

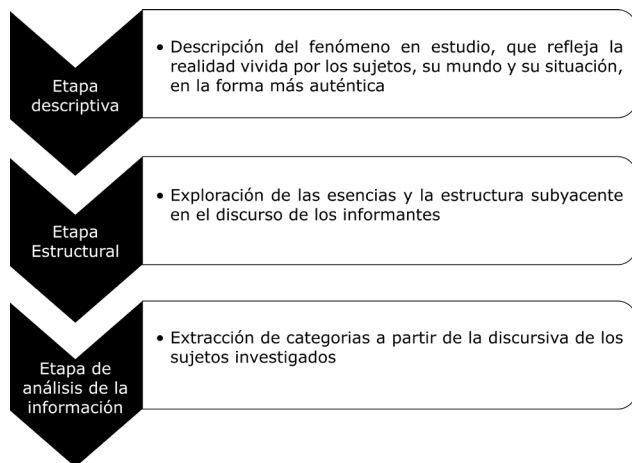
Cabe resaltar que el desarrollo de la investigación fue orientado por el método fenomenológico, como forma de la búsqueda de la verdad. Por tanto, de acuerdo con la definición de Husserl (como se citó en Martínez, 2013), se puede afirmar que el método fenomenológico contribuye a la interpretación de la realidad en estudio, cuyos rasgos pueden ser observables, al menos parcialmente, en una realidad determinada. En este caso particular, la indagación estuvo centrada en comprender cómo conciben los actores sociales las habilidades blandas en el contexto de la formación como psicólogos, a través de las competencias y el perfil de egreso para conocer, desde sus propias experiencias, sus opiniones al considerar las exigencias que demanda como profesionales en formación, la industria 4.0.

Ante tales consideraciones, las investigadoras diseñaron el recorrido del proceder indagatorio a través de una secuencia de acciones empíricas, teóricas y metodológicas propias del paradigma interpretativo y así, construir las estructuras que permitieron abordar el fenómeno. Bajo esa

visión procedimental, se definió de la mano de lo propuesto por Martínez (2006), el método fenomenológico. En este sentido, el estudio se constituyó en tres etapas: Descriptiva, Estructural y de Análisis de la información. A continuación, en la Figura 1, se detalla cada una de las etapas:

Figura 1

Representación gráfica del diseño metodológico



Fuente: Tomado y adaptado de Martínez (2006).

Resultados

Los resultados giraron en torno a aquellos aspectos relevantes provenientes de la interpretación de los datos recabados. Este proceder permitió la profundización en el diagnóstico preliminar descrito en la situación problemática y la ampliación de los datos fundamentados en las propias experiencias de los entrevistados. Con el ánimo de responder al primer objetivo específico orientado a describir las habilidades blandas que son requeridas en el mercado laboral en el contexto de la 4RI, las investigadoras desarrollaron una revisión documental para configurar un esbozo del marco referencial contextual que envuelve el tema en general y la situación problemática en particular en contextos similares. Esto facilitó construir el estado del arte relacionado con las habilidades blandas y la 4RI, a partir de experiencias investigativas en otras realidades.

De esa revisión de referentes investigativos, los trabajos de Marrero et al. (2018) y Pedroza (2018) en el ámbito investigativo internacional, permitieron confirmar la necesidad de considerar las habilidades blandas en el diseño y puesta en práctica de los planes de estudio durante el proceso de aprendizaje que se lidera desde el contexto universitario, así como la relevancia de

proponer planteamientos metodológicos como, en este caso particular, de los practicantes de Psicología, para que perfeccionen este tipo de habilidades, considerando la tendencia de la educación universitaria en la era 4.0, o de la 4RI, orientada hacia una universidad que redefine el sistema de aprendizaje-enseñanza, caracterizado por un dinamismo de retroalimentación entre habilidades blandas y duras, pasando de una visión de sociedad del conocimiento a la sociedad inteligente.

En el ámbito de la geografía colombiana, la revisión de los trabajos de Guerra-Báez (2019) y Pérez (2016), posibilitaron verificar el trabajo que se ha venido haciendo en el contexto nacional con relación a las habilidades blandas y su necesidad de desarrollo desde la educación superior, considerando que esta es más que una simple adquisición de conocimientos y preparación cognitiva para el campo laboral, pues se requiere profesionales con habilidades personales e interpersonales en el campo laboral actual. Por ello, es necesario fortalecer en los estudiantes universitarios, las habilidades propias para el desempeño laboral en escenarios de fluctuación y de complejidad como es el de la 4RI.

La revisión en el contexto local del municipio Valledupar permitió, a través de la investigación de Arias y Redondo (2021), la identificación de las habilidades que en los estudiantes de Psicología requieren ser fortalecidas, haciendo énfasis en aquellas competencias que mostraron un nivel bajo, como, la confianza en sí mismos y la comunicación. Con ello se hace manifiesta la necesidad de abordar las habilidades blandas en los programas de formación, incluyéndolas en el pènsum académico de las instituciones de educación superior.

Del mismo modo, los resultados de la revisión de autores especialistas en las temáticas de las habilidades blandas y su desarrollo en el ámbito educativo universitario, así como de las exigencias profesionales de la industria 4.0 permitieron reconocer las habilidades blandas, junto a autores como Ortega (2016), la *National Soft Skills Association (NSSA, 2019)* y Tito y Serrano (2016), quienes posibilitaron construir una definición sobre estas, orientada a las capacidades en torno al interior de las personas: comportamientos, actitudes, acciones, modos de enfrentar las situaciones, que pueden ser aprendidas y desarrolladas durante el período de la educación formal, a fin de orquestar en el profesional, modos positivos de relacionarse consigo mismo y con los otros, para comprender y manejar las emociones, entender las situaciones complejas

y/o adversas que lo orienten en la búsqueda de soluciones creativas y constructivas que les permitan lograr objetivos, a través de la toma de decisiones autónomas, con responsabilidad y compromiso.

En ese contexto de definición, se identificó y describió, a partir de autores como Santos y Primi (2014), Ibarra (2015) y la NSSA (2019), las siguientes habilidades blandas: Apertura a nuevas experiencias, Conciencia, Extraversión, Afabilidad, Estabilidad emocional, Comunicación, Toma de decisiones, Compromiso, Flexibilidad, Gestión del tiempo, Liderazgo, Creatividad, Habilidades para resolver problemas y, Responsabilidad. Todas ellas se integran junto con las habilidades duras, saberes cognitivos y procedimentales, en la idoneidad de un profesional actual orientado a desarrollar su potencial en el marco de la revolución digital inteligente.

Teniendo en cuenta la condición del presente trabajo interpretativo, se emprendió el análisis de los datos aportados por los practicantes de Psicología, uno cursante del décimo semestre del programa y la otra, representante de los estudiantes ante la Comisión de Prácticas Profesionales (CPP) de la UPC; así mismo, se recogió datos provenientes de una tutora de Prácticas Profesionales y de la coordinadora de la referida comisión, quienes amablemente colaboraron como informantes clave. Estas aportaciones, recogidas a través de entrevistas en profundidad, condujeron a descubrir y comprender las peculiaridades contextuales que giran en torno a las habilidades blandas de los practicantes de Psicología en el contexto de la 4RI, desde su percepción.

En primera instancia, este proceso permitió, en el proceder investigativo, analizar las habilidades blandas presentes en los practicantes de Psicología en el contexto de la 4RI de la UPC, determinando los elementos presentes, a modo de subcategorías, así como las relaciones subyacentes entre ellas y, posteriormente, conocer la significatividad que tienen las habilidades blandas ante las oportunidades laborales que se presentan en el contexto de la 4RI para los practicantes de Psicología de la UPC.

En los datos aportados por los practicantes de Psicología, a través de las entrevistas en profundidad se evidencia que tienen algunas nociones sobre el concepto de las habilidades blandas y su importancia dentro del aprendizaje de los psicólogos en formación, de cara a

su desempeño laboral en el escenario de la 4RI; reconocieron además, algunas de las habilidades blandas que son propuestas como idóneas en el contexto laboral 'tecnologizado', entre las que destacan el liderazgo, la creatividad y el trabajo en equipo.

No obstante, de la dialógica se reveló el hecho que no todos los estudiantes están preparados para enfrentar esas nuevas exigencias. Por una parte, no está contemplado en los planes de estudio el desarrollo de las habilidades blandas como competencias a desarrollar, sobre todo aquellas que tienen que ver con la apropiación de la tecnología; por otra parte, no se socializa en el contexto universitario sobre la 4RI, pues los profesores no hablan de ello, sea porque desconocen el tema o, por apegarse a lo establecido en los planes de cada asignatura, respecto a lo que involucran los cambios y transformaciones que se está gestando, sus exigencias y las condiciones que impone el mercado laboral y que obligan a ir más allá de los contenidos.

Por estas razones, estos informantes clave coinciden en afirmar que la mayoría de los estudiantes no están formados de manera integral, aun cuando presentan un buen desempeño durante las prácticas, pues deben recurrir a otros cuando se enfrentan a un escenario digital, como, por ejemplo, la reciente modalidad a través de medios virtuales que exigió el confinamiento durante la pandemia por COVID-19 o, la necesidad de trabajar con estadísticas en las investigaciones que se asigna. Los estudiantes afirman la necesidad de ser curiosos, creativos, interesados en formarse, pues de lo contrario, se quedarían rezagados en un mercado laboral cada vez más exigente, más globalizado y 'tecnologizado'.

A partir de la discursiva de estos informantes clave se pudo evidenciar la coincidencia en su visión del concepto de las habilidades blandas, la claridad en que son competencias orientadas a la interacción personal, considerando el campo de trabajo y el escenario tecnológico signado por cambios provenientes de las nuevas formas de relacionarse y trabajar, donde la globalización, las redes sociales y los aparatos altamente especializados marcan la pauta del día a día de una mayoría de los procesos y personas. Esto ha exigido un incremento exponencial en el uso de las tecnologías, sobre todo las de información y comunicación (TIC), conduciendo a la necesidad, sea circunstancial o no, como el caso de la pandemia por COVID-19, de terminar de adentrarse a los procesos de formación en

entornos digitales, lo que ha supuesto que los estudiantes practicantes de Psicología hayan tenido que aprender a desarrollar nuevas capacidades, entre ellas las tecnológicas o digitales.

De igual manera, se pudo evidenciar que las informantes clave conocen cuáles son las habilidades blandas que exige la realidad actual del mercado laboral, marcando la pauta la comunicación asertiva como una de las más necesarias, seguida por la habilidad para trabajar en equipos, la resolución de conflictos, la gestión de las emociones y del tiempo, que conducen a la toma de decisiones y el logro de resultados, al trabajar con objetivos definidos desde una planeación de las estrategias y acciones.

Es esencial destacar que las docentes perciben estudiantes que han sabido identificar los cambios y los han visto como oportunidades de crecimiento profesional, pues los conducen a formarse con mayor amplitud y pertinencia; también observan algunos que prefieren sentarse a observar, se mantienen en su zona de confort y no son capaces de avanzar y darse cuenta de lo que se les exigirá mañana; por ello, han sido los tutores quienes han tenido que motivarlos para mejorar su actitud ante los cambios que la industria 4.0 ha impreso en el campo laboral de la psicología. Asimismo, argumentan que las instituciones han dado pasos hacia el apoyo a los estudiantes, pero, de la disposición demostrada frente a los cambios va a depender en gran medida el desarrollo de su propio aprendizaje y, por ende, de las competencias socioemocionales o blandas.

Discusión

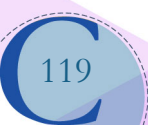
La discusión de los resultados obtenidos se propició a través de la reflexión investigativa sobre las experiencias vividas de los informantes clave respecto a las habilidades blandas de los practicantes de psicología en el contexto de la 4RI, a partir de la observación inicial para reconocer el fenómeno de estudio, del cual surgieron interrogantes y derivaron los propósitos de la investigación, que sirvieron de guía orientadora para la discusión de los resultados de las entrevistas, en contraste con las ideas expuestas tomadas de autores expertos e investigadores preliminares en el marco de referencia teórico y conceptual.

Con esa perspectiva de análisis y discusión se pudo evidenciar que los informantes clave estudiantes-practicantes de Psicología (ICP) tienen nociones del concepto de habilidades blandas, pues se refieren a estas como capacidades o competencias que pueden desarrollarse y que son inherentes al interior de cada persona. Hicieron referencia al liderazgo, la comunicación y la creatividad, entre las habilidades que reconocen como blandas. No obstante, aun cuando no llegaron a definir las claramente, tienen conocimiento de su importancia en la práctica profesional en el contexto laboral, pues coincidieron en afirmar que son todas aquellas que nos permiten desarrollarnos y desenvolvemos adecuadamente en un determinado contexto.

Esta afirmación permite interpretar que la importancia de desarrollar estas habilidades está en la necesidad de adquirir un aprendizaje integral para un desempeño eficiente en el escenario laboral en todos los campos de acción de la psicología, la cual necesariamente exige a los profesionales, relacionarse con otros, al ser colaboradores funcionales desde el actuar ético a nivel individual y/o colectivo en las organizaciones, empresas, entidades o instituciones.

En el caso de las docentes informantes clave (ICD), una tutora y otra coordinadora de la CPP, se evidenció que tienen claro el concepto de habilidades blandas, lo cual se puso de manifiesto al definir las como aquellas que "... nos permiten interactuar con un contexto y ... establecer algún tipo de relaciones y ... eh, pueden ser también asociadas o denominadas como habilidades interpersonales, habilidades sociales, entre otras". De esto se infiere que son vistas como destrezas que admiten a las personas interrelacionarse con los demás dentro de determinado escenario y que son fundamentales para un adecuado desempeño en el campo laboral, pues aluden a capacidades para la interacción e interrelación positiva con otros, favoreciendo con ello el clima en el trabajo y, por tanto, el logro de los objetivos.

Lo expuesto por los informantes clave coincide con la definición del Instituto Ayrton Senna (como se citó en Ortega, 2016), cuando al referirse a las habilidades blandas indica que constituyen una serie de competencias relacionadas con "...la capacidad de una persona de relacionarse con otros y consigo mismo, comprender y manejar las emociones, establecer y lograr objetivos, tomar decisiones



autónomas y confrontar situaciones adversas de forma creativa y constructiva” (p. 3). Se infiere entonces, que los informantes clave están conscientes que son habilidades que derivan de un proceso de autorreflexión continua, del conocimiento de sí mismo y del potencial que se tiene y lo que se quiere lograr en determinado escenario incluyendo, además, la capacidad de autoaprendizaje y desarrollo de una autonomía que conduce a procesos de socialización, en términos de capacidades relacionales consigo mismos y con otros.

En cuanto a la preparación de los psicólogos en formación de la UPC frente a las exigencias de la 4RI, los ICP fueron enfáticos al afirmar que se evidencia grandes debilidades en los psicólogos en formación ante esos retos. En ese sentido, como sostuvo uno de ellos, “...hay muchos que desconocen cuáles son las habilidades blandas; usted le puede preguntar ahora mismo a un estudiante, al azar, y le aseguro que no le va a responder adecuadamente o, muy poco...”. Podría pensarse entonces que, a nivel de la planificación curricular, pareciera que no se ha considerado el desarrollo de habilidades blandas, pues los docentes, de acuerdo con lo expuesto por los ICP, no hablan sobre ello en el aula, no ofrecen información al respecto y presumen, tal vez por desconocimiento sobre las exigencias de la 4RI; por tanto, sienten que no se promueve estrategias para su desarrollo, lo cual estaría afectando a los practicantes al enfrentarse al mundo laboral actual y futuro.

A pesar de las debilidades asumidas por los propios estudiantes, otro aspecto primordial que se evidencia es, un gran interés en ellos por ampliar su propia formación, de cara a las exigencias del mercado laboral en el contexto de la 4RI. Uno de ellos afirma tener cierto desarrollo autodidacta en habilidades blandas, actitud que le permite invertir en su aprendizaje, más allá de la instrucción formal que ofrece la universidad, pudiendo llegar a ser autónomo en cuanto al logro de una formación más completa y actualizada.

Por otra parte, al respecto de esa preparación en habilidades blandas de cara a las exigencias de la 4RI, los entrevistados en general la asumieron como un aprendizaje meramente tecnológico, orientado por el manejo de programas ofimáticos, de diseño y gestión digital, cuando en realidad y, de acuerdo con lo que ellos mismos compartieron durante el inicio de la dialógica, tiene que ver con capacidades relacionales de la persona consigo misma y con otras, en un determinado escenario. Esa visión reduccionista de las competencias blandas

podría estar afectando negativamente la debida formación que se requiere de un psicólogo con competencias para afrontar los desafíos del campo laboral en el contexto de la 4RI porque, aun cuando le haría competente en el uso de la tecnología, característica determinante y por la cual se le conoce también como era digital, estaría descuidando los aspectos no cognitivos, entendiendo que la tecnología *per se* requiere de aspectos cognitivos y procedimentales para su uso.

En ese sentido, Schwab (2016) enfatiza en las características de la 4RI en su relación con las tecnologías; por tanto, las personas deben tener competencias para el uso de la internet, inteligencia artificial y robótica, sensores, tecnología en la nube que acelera la transferencia y utilización de datos, fabricación digital a través de la impresión 3D, nuevos servicios y modelos de comercialización, teléfonos inteligentes y algoritmos para herramientas de navegación, entrega y transporte, servicios y vehículos autónomos, que son valores globales compartidos por empresas, organizaciones e instituciones a nivel mundial.

No obstante, Mora-Sánchez (2019) y, Llanes-Font y Lorenzo-Llanes (2021) afirman que en el contexto de la 4RI se requiere, además de competencias tecnológicas, el desarrollo de competencias para asumir responsabilidad social a nivel organizacional, considerando la ética de las personas y las instituciones, reconociendo su impacto social, medioambiental, económico, educativo y de salud, entre otras áreas, así como los efectos a nivel global. Es por ello que no debe reducirse la preparación del futuro psicólogo de la UPC a una visión tecnológica que complemente su preparación específica, de cara a las exigencias actuales y futuras; por el contrario, se debe ampliar su mirada hacia el ser y su formación integral, debido a que los cambios en las organizaciones y las personas previstos exigen, entre otros, habilidades para adaptarse y desafiar sus propios paradigmas mentales y profesionales, para desenvolverse en una cultura que acepta la innovación y el fracaso, para retomar nuevos rumbos en función del alcance de los logros (Llanes-Font y Lorenzo-Llanes, 2021).

En ese sentido, podría interpretarse que, aun cuando los informantes clave en general demostraron conocimientos sobre lo que implican las habilidades blandas, pareciera que no las relacionan directamente con las exigencias laborales en el contexto de la 4RI, pues las limitan a las competencias tecnológicas que, si bien es cierto son las más demandadas, no son las únicas, pues los cambios que ese

contexto tecnológico exige, también tienen que ver con la manera de relacionarse a través de otros medios que, paulatinamente, se han ido integrando a la dinámica vital del ser humano actual. Tal es el caso de las redes sociales, las plataformas virtuales educativas, de información y comunicación, los *big data*, la robótica y la inteligencia artificial, todo ello mediado por ambientes virtuales a través de la Internet. Este escenario tecnológico demanda nuevas formas de relacionarse, convivir y actuar; por tanto, los profesionales de psicología, actuales y futuros, requieren desarrollar habilidades no cognitivas o blandas para abordar esos espacios comunicativos y relacionales de forma competente, no únicamente para saber operarlos, sino para saber interactuar con y a través de ellos.

Al indagar sobre las habilidades que los informantes consideraban fundamentales para el desempeño del psicólogo en el actual mercado laboral, en su totalidad coincidieron en los aspectos relacionados con el ser y el convivir, los cuales son íntimamente afines con las habilidades blandas, indispensables para un efectivo desempeño laboral. Así, concordaron que, entre las habilidades necesarias que deben desarrollar los psicólogos frente a las exigencias actuales, además de las propias habilidades específicas del área, deben desplegar: saber trabajar en equipo, resolver conflictos, manejar el tiempo, gestionar emociones, tomar decisiones, buscar soluciones efectivas, liderar, autoconocerse, crear, saber comunicar y escuchar efectivamente, sentir empatía, adaptarse al cambio y ser proactivo. En algunas de las opiniones compartidas, que a continuación se presenta, se puede visualizar esas afirmaciones y coincidencias, cuando un entrevistado practicante expresó:

[...] es importante el auge que han tomado las habilidades blandas, las habilidades interpersonales [...]. Podemos hablar de algunas [esenciales] como, por ejemplo, el tema de trabajo en equipo tan [relevante] para las organizaciones, para establecer unos criterios específicos con relación a delegar responsabilidades, con relación al cumplimiento de procesos; también es muy importante, la resolución de conflictos y todo el tema de la toma de decisiones, teniendo en cuenta la proactividad que deben tener los colaboradores dentro de la empresa [...]

De igual manera, otro entrevistado practicante, afirmó:

[...] es importante que los profesionales en psicología tengan: una excelente comunicación, saber escuchar, comprender, interpretar, porque esto va a favorecer toda la dinámica laboral como tal. Aprender a trabajar en equipo, teniendo claro qué es el trabajo en equipo, para alcanzar los objetivos en común, porque todas las empresas hoy y toda organización apuntan a objetivos comunes; entonces, el trabajo en equipo es fundamental; el manejo del tiempo para poder organizar los objetivos, las metas claras, las metas que nos hemos planeado; [...] hay que trabajar todo el componente de gestión del tiempo; todo el componente de gestión de emociones que involucre la empatía, la resiliencia, es fundamental hoy dentro de las organizaciones. Para la resolución de conflictos, partiendo del contexto donde nos desenvolvamos, va a haber ciertas dificultades que debemos saber manejar; entonces, tenemos que tener la capacidad de dar respuesta y solución a esas dificultades [...]

Otros aspectos fundamentales que salieron a la luz en la discursiva con los ICD son la presencia de valores en el profesional de Psicología y, la búsqueda de la innovación, como manifestó uno de ellos:

[...] creo que esos son los componentes fundamentales, sin olvidar que van a estar correlacionados con ciertos componentes como son los valores, teniendo claro que la responsabilidad, la autonomía, van a ser vitales; y, finalmente, no podemos olvidar la innovación, porque siempre tenemos que estar a la vanguardia; entonces, digamos que son esas habilidades que son esenciales en las que debemos formar hoy a nuestros psicólogos; todos los profesionales deben tenerlas y deben trabajar en ellas porque hacen parte fundamental del trabajo que desempeñemos [...]

A estas afirmaciones se adiciona la necesidad que prevalece en el mercado laboral actual de habilidades específicas, en cuanto a lo contenido en el concepto general de competencias establecido por el Colpsic (2014) que expresa que,

Una competencia profesional hace referencia al conjunto de las capacidades (conocimientos, habilidades, actitudes y experticias) propias de su nivel de formación, en torno a la solución de una situación problema o demanda social, a partir de la reflexión ética, el reconocimiento de las particularidades del entorno, el

establecimiento efectivo de las dimensiones de la situación problema y el reconocimiento de la pertinencia del trabajo colaborativo e interdisciplinar. (p. 20)

En ese sentido, al analizar las respuestas de los informantes clave, se evidencia su claridad en que no solo se requiere estar preparado en las áreas específicas de la psicología, en términos del saber cognitivo (conocimientos) y saber procedimental (experticias), sino que estos deben ir de la mano con un saber actitudinal (habilidades y comportamientos) ante las situaciones que instan al psicólogo a saber ser y saber relacionarse con otros y con las situaciones existentes en un contexto determinado. De este modo, lo que dicen los informantes clave va en consonancia con lo expresado por los autores, cuando hacen referencia a la necesidad de desarrollar habilidades orientadas a la apertura a nuevas experiencias, la responsabilidad, la extraversión, la afabilidad y la estabilidad emocional (Santos y Primi, 2014), la comunicación, toma de decisiones, compromiso, flexibilidad, gestión del tiempo, liderazgo, creatividad, resolución de problemas y responsabilidad (NSSA, 2019).

Tales pareceres y opiniones están en concordancia con lo expuesto por Llanes-Font y Lorenzo-Llanes (2021), para quienes los cambios en las organizaciones y las personas, previstos durante esta 4RI, están centrados, entre otros aspectos, en la capacidad de aprendizaje continuo del líder, que le permita saber adaptarse y desafiar sus propios paradigmas mentales y profesionales en el desarrollo de una cultura que acepta la innovación y el fracaso, para retomar nuevos rumbos en función del alcance de los logros, en la capacidad de las organizaciones para operar con rapidez y agilidad, producto de la vertiginosa velocidad de la información en tiempo real, lo cual proporcionará perspectivas únicas sobre las personas y sus preferencias, además de la continua innovación que amerita desafiar los supuestos preconcebidos y encontrar nuevas formas de hacer las cosas.

Ante estos cambios, la actitud de los psicólogos en formación debe ser, de acuerdo con Arias y Redondo (2021), orientada a atender diferentes necesidades sociales, no solo problemas de salud mental, bienestar emocional y motivacional, sino también aquellas situaciones de interés de índole educativa como problemas de aprendizaje, orientación escolar, charlas psicoeducativas, así como factores culturales y aquellos relacionales que afectan el clima organizacional; de ahí que debe fortalecerse el aprendizaje de actitudes que sean desarrolladas

a través del aprendizaje, la práctica y la experiencia, que han sido entrenadas a lo largo de la vida, para dar una adecuada solución a las diferentes tareas en las cuales los psicólogos son específicamente útiles en el contexto actual 'tecnologizado', vinculados a la responsabilidad social a nivel organizacional, teniendo muy presente la ética de las personas y las instituciones, reconociendo su impacto en la sociedad, el medio ambiente, la economía y la educación, entre otras áreas y, en los efectos positivos o no en las personas y en el planeta, a nivel global (Mora-Sánchez, 2019).

Lo anterior resulta interesante, porque nuevamente se evidencia el interés manifiesto de los estudiantes entrevistados de estar a la par de los cambios que se gesta hoy en día; sus propias respuestas denotan actitudes proactivas ante esas transformaciones, revelando la necesidad de adaptarse al cambio y de incrementar su formación en la era digital y a nivel de las habilidades blandas para poder aplicarlas en sus labores específicas en los distintos campos de acción de la psicología.

En ese sentido, las consideraciones previas van de la mano con lo propuesto por el Colpsic (2014), cuando hace mención a que, entre las habilidades blandas que deben permear la totalidad de las competencias profesionales del psicólogo en formación, se requiere el desarrollo de capacidades reflexivas que posibiliten la apertura a nuevas experiencias que puede traer el manejo de cualquier situación en el contexto actual.

Por su parte, los ICP coincidieron en la necesidad, como futuros profesionales, de mantenerse en constante aprendizaje y actualización, pues son cambios que se dan día a día en el escenario suscitado por la industria 4.0. Por consiguiente, se debe considerar un constante comportamiento orientado al aprendizaje tecnológico, para complementar de modo integral los conocimientos propios de la disciplina de la Psicología y hacerlos visibles en su ejercicio profesional.

En consecuencia, cualquier actividad de formación debe estar orientada a desarrollar habilidades de comunicación, liderazgo, apertura a cambios, responsabilidad ante lo que se asume, creatividad para aportar innovación y soluciones asertivas, reflexión para la toma de decisiones consciente, oportuna y eficiente, considerando que la realidad exige interrelaciones tanto a nivel local como a nivel internacional, entre personas y entre organizaciones. Es allí, en ese contexto tecnológico globalizado e interrelacionado,



donde las habilidades blandas otorgan a los practicantes de Psicología, futuros profesionales en el área, las herramientas necesarias a nivel personal no cognitivo, sino actitudinal y comportamental para desarrollar un eficiente desempeño laboral en el área de su experticia.

Conclusiones

La necesidad de comprender la importancia de las habilidades blandas desde el contexto de la 4RI en los practicantes de Psicología de la UPC permitió a las investigadoras, a través del análisis e interpretación fenomenológica de los datos, derivar las esencias representativas de las relaciones que subyacen en la situación estudiada, posibilitando emanar una serie de conclusiones a partir de los objetivos propuestos en cada una de las etapas de la investigación.

Para dar inicio a la etapa descriptiva, el trabajo investigativo se orientó a responder al primero de los objetivos específicos, orientado a describir las habilidades blandas que son requeridas en el mercado laboral en el contexto de la 4RI; se trabajó con los datos provenientes de la revisión documental que permitieron, por una parte, construir el estado del arte sobre las categorías 'Habilidades blandas' y 'Cuarta Revolución Industrial', a partir del conocimiento de estudios preliminares al respecto. Por otro lado, se logró profundizar en los conceptos relacionados con estas categorías desde el examen a los conceptos y afirmaciones de los autores consultados.

De esa revisión documental, aunada al análisis de las entrevistas en profundidad, se concluye que las habilidades blandas, cuyo término alude a que se contraponen a las duras, representadas por el conocimiento cognitivo y procedimental, facultan a las personas, en este caso a los psicólogos en formación, a disponer de una serie de competencias no cognitivas, relacionadas con sus actitudes y comportamientos, que les permiten relacionarse consigo mismos y con otros en un determinado contexto situacional, para poder desempeñarse con idoneidad no solo a nivel del mercado laboral, sino también a nivel familiar y social, pues pueden ser asumidas como habilidades para la vida. Se asume entonces, la frase expresada por una de las informantes clave, al expresar que las habilidades blandas son las habilidades del ser, que pueden ser, adicionalmente, visualizadas a manera de estrategias para enfrentarse al contexto de vida individual y en sociedad.

Al profundizar sobre el concepto en la investigación documental y abordarlo en la dialógica con los informantes clave, se pudo determinar y describir una serie de habilidades no cognitivas o blandas, que también fueron determinadas por los informantes clave durante su discursiva dialógica. Así, se logró describir como habilidades blandas, el saber trabajar en equipos, no solamente con personas de la propia disciplina sino también transdisciplinarios, tanto en contextos presenciales como virtuales; saber resolver conflictos, entendiendo que con esto se procura, a la vez que se genera, ambientes sanos de trabajo con relaciones productivas; saber manejar el tiempo, considerando el hecho que se trabaja en ambientes altamente globalizados, donde el tiempo sigue su curso dinámico sin ver fronteras ni horarios, porque se hace, mayormente, en medios que carecen de estos; saber gestionar emociones, observando que los aspectos personales afectan el desempeño; se busca canalizar las emociones negativas para trabajarlas y convertirlas en positivas, de suerte que impacten de buena manera el desarrollo personal y relacional.

De la revisión de autores y de las entrevistas en profundidad surgieron como habilidades blandas, el saber tomar decisiones, habilidad que permite a la persona reflexionar sobre una situación, plantear y evaluar alternativas y tomar las decisiones correctas sopesando todas las variables confluyentes; saber buscar soluciones efectivas, lo cual va en conjunto con la anterior, facultando a la persona a valorar un escenario para intentar avizorar soluciones cónsonas con las necesidades que se plantea y, seleccionar la más ajustada a esta para el logro de los objetivos planteados; saber liderar, para guiar y orientar a los colaboradores al encuentro de las metas trazadas en común dentro de un determinado escenario; saber conocerse a sí mismo, para reflexionar aciertos, errores, debilidades y fortalezas, así como posibilidades de emprender acciones que permitan asumir la necesidad de actuar en consecuencia para mejorar.

Otras habilidades blandas que se revisó y que emergieron de la dialógica intersubjetiva con los informantes clave, fueron: el saber ser creativo, buscando siempre innovar, resolver las soluciones de modo diferente, gestionando los recursos disponibles y aquellos que podría obtenerse; tener comunicación y escucha efectiva, para relacionarse de manera positiva con el otro, para apoyar y ofrecer colaboración en pos de metas particulares y/o colectivas, lo cual va muy de la mano con saber ser empático, para entender y ponerse en la piel del otro en

un determinado contexto, para comprenderlo y ayudarlo, no a resolverle la situación, sino a colaborar para que la resuelva por sí mismo. Finalmente, y no por ello menos importantes, están las habilidades blandas de adaptación al cambio, que facultan a la persona a conocer, entender y trabajar para estar a tono con las transformaciones que se gesta a su alrededor.

Una vez reconocidas y descritas, en la continuidad del proceso investigativo, se analizó las habilidades blandas presentes en los practicantes de Psicología en el contexto de la 4RI de la UPC. Para ello, fueron determinantes las esencias que brotaron de los datos fenomenológicos arrojados a través de las esencias discursivas compartidas durante la relación dialógica con los actores sociales involucrados en el fenómeno en estudio. El análisis permitió interpretar que, efectivamente, estos colaboradores conocen las habilidades blandas y, reconocen su importancia e impacto sobre el desempeño efectivo de los futuros profesionales de la salud mental en el mercado laboral actual, conocido por muchos como era 4.0, signado por la tecnología, la virtualidad y las relaciones de inmediatez tanto de producción como de uso.

Durante el análisis se evidenció debilidades en los practicantes de Psicología, pues muchos no han sabido adaptarse a los cambios vertiginosos que surgen en el contexto de la disciplina y a nivel global; otros, asumen una actitud acomodaticia a la espera de otros, que los ha llevado a una relación de dependencia, para que sea otro quien les explique, otro quien los guíe, otro quien les diga qué y cómo hacer o comportarse ante los cambios. Ese otro, representado por los docentes, pareciera que deben asumir la obligación de informar y llevar de la mano a los estudiantes, aunque en los casos presentados también pueden ser otros compañeros, pues no pueden asumir la responsabilidad personal que implica ser un profesional de la Psicología. Más aún en los tiempos que se vive, donde la tecnología es el elemento que fomenta velozmente todos esos cambios vertiginosos, los futuros psicólogos están obligados a volver la mirada hacia el aprendizaje no cognitivo o habilidades blandas ya que, de lo contrario, se quedarían rezagados y obsoletos a la luz de las exigencias del contexto de la era digital que se despliega en todos los órdenes.

No obstante, hubo fortalezas en el programa de Psicología de la UPC, como: cursos que ofrecen a los estudiantes en temas y áreas que, se asume, son necesarias de abordar, como el caso del manejo de programas ofimáticos. Aunado a

ello, están sus tutores de prácticas quienes, en todo momento, en conjunto con el Comité de Prácticas Profesionales, les orientan durante su trabajo en las diferentes áreas laborales que ocupan las prácticas. Por otra parte, esta tarea se apoya en una red social donde se comparte información sobre los trabajos que realizan los estudiantes, relacionadas con temáticas a nivel organizacional, así como en una plataforma virtual de aprendizaje a la que, por causas circunstanciales como la situación ocasionada por la pandemia por COVID-19, algunos han debido recurrir para continuar su aprendizaje.

Todo lo anterior devela la necesidad de abordar las habilidades blandas desde el plan de estudios del programa de Psicología a través de acciones planificadas que no estén centradas únicamente en competencias técnicas para el manejo básico de programas ofimáticos y entornos virtuales educativos y de teletrabajo. Antes bien, debe orientarse y enfatizarse en un proceso formativo para los futuros psicólogos, orientado hacia el desarrollo y fortalecimiento progresivo de habilidades no cognitivas, indispensables para su real desempeño en un mercado laboral cada vez más competitivo, globalizado y 'tecnologizado' que demanda relaciones sociales distintas, búsqueda de información a través de recursos como los *big data* y matrices de opinión para determinar preferencias y esbozar perfiles psicológicos a través de la virtualidad.

Quienes trabajan y velan por la formación de los nuevos profesionales en Psicología deben tener en cuenta que la atención a la salud mental ha cambiado, pues se habla de atención mediada por recursos virtuales y de nuevas formas de gestionar procesos para dirigir las organizaciones. Esto ha conducido a entornos donde la creatividad es indispensable, donde estrategias como el márketing digital han conducido a nuevos recursos para la investigación, donde la inteligencia artificial ha sido clave para el desarrollo tecnológico, lo cual ha sido determinante en esta era digital; también, a evidenciar la necesidad de trabajar en equipo, a ser solidarios, a aprender a escuchar, atender y entender a los otros, a interrelacionarse más y de mejor manera, habilidades indispensables en la labor de los psicólogos en su servicio a la sociedad.

El conjunto del análisis de todo lo expuesto permitió interpretar la significatividad, en términos de importancia, de las habilidades blandas ante las oportunidades laborales que se presentan en el contexto de la 4RI para los practicantes de psicología de la UPC, de la mano de los actores sociales, informantes



clave, en conjunto con lo profundizado a través de la revisión documental. Una significatividad que no se queda en un saber individual académico, sino que trasciende a lo colectivo, pues engloba la capacidad del practicante de psicología de relacionarse con otros en el ámbito social, sea organizacional o educacional, en ambientes determinados por la tecnología a través de los medios y recursos que esta ofrece hoy, otorgando un valor especial a los nuevos modos de trabajar e interactuar con otros, donde son necesarias habilidades blandas como la adaptación a los cambios, la gestión del tiempo, la gestión de las emociones, la creatividad, el liderazgo y la comunicación interpersonal, entre otras no menos importantes.

De esa manera, los procesos investigativos desplegados permitieron describir, analizar e interpretar los datos recogidos en cada una de las fases de su proceder, para generar nuevos conocimientos en torno al fenómeno estudiado, lo cual hizo posible comprender la importancia que tienen las habilidades blandas en la era actual en los practicantes de Psicología de la UPC. Esa relevancia de las habilidades blandas está determinada no solo por su presencia en los practicantes, sino por su desarrollo gradual que les conduce a un desempeño eficiente en el contexto laboral de la disciplina, el cual dependerá, en gran medida, de la capacidad relacional que los estudiantes desarrollen consigo mismos y con los otros, en medio de un entorno caracterizado eminentemente por la presencia de la tecnología y los recursos y necesidades que de esta van derivando. Un entorno digital para que los nuevos profesionales puedan actuar significativamente, teniendo en cuenta que la tecnología es un apoyo, una aliada para la humanidad y, no al contrario.

Conflicto de intereses

Los autores de este artículo declaran no tener ningún tipo de conflicto de intereses sobre el trabajo presentado.

Referencias

- Arias, A. y Redondo, M. (2021). Rasgos de personalidad y habilidades blandas en estudiantes de quinto semestre de Psicología de la Fundación Universitaria del Areandina, Valledupar. *Cuaderno de Investigaciones: semilleros andina*, 1(14). <https://doi.org/10.33132/26196301.1956>
- Asociación Internacional de Psicología Aplicada. (s.f.). Declaración Internacional de Competencias Fundamentales en Psicología Profesional. https://psychcompinternational.org/wp-content/uploads/2021/05/ipcp_declaration_spanish.pdf
- Chávez, N. (2007). *Introducción a la Investigación Educativa*. Universidad Rafael Belloso Chacín URBE.
- Colegio Colombiano de Psicólogos (Colpsic). (2014). Perfil y competencias del psicólogo en Colombia, en el contexto de la salud. https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/TH/Psicologia_Octubre2014.pdf
- Guerra-Báez, S. P. (2019). Una revisión panorámica al entrenamiento de las habilidades blandas en estudiantes universitarios. *Psicología Escolar e Educativa*, (23). <https://doi.org/10.1590/2175-35392019016464>
- Ibarra, L. (2015, 11 de octubre). Las 5 grandes habilidades blandas que se requiere en nuestros jóvenes [Blog]. *La prensa gráfica*. <http://blogs.laprensagrafica.com/litoibarra/?p=3621>
- Llanes-Font, M. y Lorenzo-Llanes, E. (2021). La cuarta revolución industrial y una nueva aliada: calidad 4.0. *Ciencias Holguín*, 27(2), 67-78.
- Marrero, O., Mohamed, R., y Xifra, J. (2018). Habilidades blandas: necesarias para la formación integral del estudiante universitario. *Revista Científica Ecociencia*, 5, 1-18. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.50.144>
- Martínez, M. (2006). La Investigación Cualitativa (Síntesis conceptual). *Revista IIPSI*, 9(1), 123-146. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v9i1.4033>

Martínez, M. (2013). *Ciencia y arte de la metodología cualitativa*. Editorial Trillas.

Mora-Sánchez, D. O. (2019). Sustainable Development Challenges and Risks of Industry 4.0: A literature review. *Global IoT Summit (GIoTS)*, 1-6. <https://doi.org/10.1109/GIOTS.2019.8766414>

National Soft Skills Association (NSSA). (2019). Research and best practices. <https://www.nationalsoftskills.org/>

Ortega, T. (2016). Desenredando la conversación sobre habilidades blandas. <https://www.thedialogue.org/wp-content/uploads/2016/05/Policy-Brief-Soft-Skills-Spanish-FINAL.pdf>.

Pedroza, R. (2018). La universidad 4.0 con currículo inteligente 1.0 en la cuarta revolución industrial. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 9(17), 168-194. <https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/377>. <https://doi.org/10.23913/ride.v9i17.377>

Pérez, N. (2016). El SENA a la vanguardia de la cuarta revolución industrial. *Revista Finnova*, 2(4), 35-50.

Santos, D. & Primi, R. (2014). Social and emotional development and school learning: a measurement proposal in support of public policy. <https://globaled.gse.harvard.edu/files/geii/files/social-and-emotional-developmente-and-school-learning1.pdf>.

Schwab, K. (2016). *La cuarta revolución industrial*. Editorial Debate.

Tito, M. y Serrano, B. (2016). Desarrollo de soft skills, una alternativa a la escasez de talento humano. *INNOVA Research Journal*, 1(12), 59-76. <https://doi.org/10.33890/innova.v1.n12.2016.81>

Contribución

Todos los autores participaron en la elaboración del manuscrito, lo leyeron y aprobaron.

