



Habilidades blandas de la generación Z en Bucaramanga
Modalidad: Investigación

Mateo Alexander Bueno Cuadros

CC 1'095.834.527

Claudia Patricia Toledo Orduz

CC 1'232.889.522

Lady Alejandra Becerra Camacho

CC 1'019.129.269

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Facultad a la que pertenece el programa académico
Tecnología en Producción Industrial
Bucaramanga, Junio 14 del 2023



Habilidades blandas de la generación Z en Bucaramanga

Modalidad: Proyecto de Investigación

Mateo Alexander Bueno Cuadros

CC 1'095.834.527

Claudia Patricia Toledo Orduz

CC 1'232.889.522

Lady Alejandra Becerra Camacho

CC 1'019.129.269

Trabajo de grado para optar al título de Tecnólogo en Producción Industrial

Director

Sebastián García Méndez

Doctor en Ciencias de la Educación

Grupo de investigación – SOLYDO

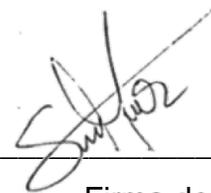
UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Facultad a la que pertenece el programa académico
Tecnología en Producción Industrial
Bucaramanga, junio 14 del 2023

Nota de Aceptación

Aprobado en cumplimiento de los requisitos exigidos
por las Unidades Tecnológicas de Santander,
para optar al título de Tecnólogo en Producción Industrial,
según el acta de Comité No. 137-01-20
del 23 de Junio del 2023
Evaluadora: Stephany Cañas

Stephany Cañas A.

Firma del Evaluador



Firma del Director

DEDICATORIA

Dedicamos los resultados de este trabajo de grado de forma especial a nuestros padres, por toda la motivación y apoyo ejercido para la culminación de la tecnología, a nuestros hermanos y amigos que han estado apoyándonos en el transcurso de nuestra formación académica, a nuestro director de proyecto por su paciencia y orientación durante todo el proceso de culminación de la carrera, a nuestros compañeros de proyecto los cuales nos daban fuerzas para continuar cuando pensábamos que no podíamos seguir, de igual forma a todos los docentes que de una u otra forma aportaron varios conocimientos en nosotros para formar ese profesional que termina su vida universitaria.

AGRADECIMIENTOS

Principalmente, agradecemos a Dios por permitirnos seguir creciendo como personas y futuros profesionales, por acompañarnos en este camino de aprendizaje que finaliza con el logro de la culminación de la carrera de tecnología en producción industrial. A nuestros padres por lo enseñado desde nuestros hogares, formación que ha servido para prepararnos en el mundo laboral, para finalizar a las Unidades Tecnológicas de Santander por abrirnos las puertas de la institución, que nos ha exigido tanto, pero así mismo nos ha permitido obtener un crecimiento durante toda la carrera y poder lograr este anhelado título. Agradecimiento especial a nuestro director Sebastián García Méndez con una gran emoción y gratitud le expresamos nuestro más sincero agradecimiento por su invaluable apoyo y orientación durante todo el desarrollo del proyecto de grado. Ha sido un verdadero privilegio tenerlo como nuestro mentor y guía en este emocionante viaje académico, su compromiso y dedicación han sido fundamentales para el crecimiento y éxito en este proyecto.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN EJECUTIVO	10
ABSTRACT	11
INTRODUCCIÓN	12
1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	14
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.2 JUSTIFICACIÓN	16
1.3 OBJETIVOS	17
1.3.1 OBJETIVO GENERAL	17
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
1.4 ESTADO DEL ARTE	18
2. MARCO REFERENCIAL	21
2.1 HABILIDADES BLANDAS	21
2.1.1 HABILIDADES BLANDAS EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR	25
2.1.2 EN LA INDUSTRIA 4.0	26
2.1.3 HISTORIA	27
2.1.4 ACTUALIDAD	28
2.2 GENERACION Z	31
3. DISEÑO DE LA INVESTIGACION	43
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	43
3.1.1 POBLACIÓN	43
3.1.2 MUESTRA	44
4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO	45
5. RESULTADOS	47

5.1 INTERPRETACIÓN DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LAS HABILIDADES BLANDAS	47
5.2 ANÁLISIS DE PRUEBAS NO PARAMÉTRICAS.....	65
5.3 PROCESOS DE EDUCACIÓN NO FORMAL.....	71
6. CONCLUSIONES.....	74
7. RECOMENDACIONES	76
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	77

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Principales habilidades blandas identificadas por los docentes	29
Figura 2. Modelo integral educativo.	31
Figura 3. Iniciativa y decisión.	48
Figura 4. Comunicación Eficaz.....	49
Figura 5. Adaptación al cambio	50
Figura 6. Resolución de conflictos.....	51
Figura 7. Separa lo Personal de lo Laboral	52
Figura 8. Procesamiento Información.....	53
Figura 9. Generación de soluciones.....	54
Figura 10. Actualización de conocimientos	55
Figura 11. Trabajo en equipo	56
Figura 12. Cuestionamiento de Ideas.....	57
Figura 13. Relaciones Personales.....	58
Figura 14. Enfrentamiento a los retos diarios	59
Figura 15. Persuasión e influencia.	60
Figura 16. Autocritica y autoanálisis.....	61
Figura 17. Retroalimentación	62
Figura 18. Autocontrol en diferentes situaciones.....	63
Figura 19. Medios Electrónicos	64
Figura 20. Tipos de Investigación.....	¡Error! Marcador no definido.

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Género	65
Tabla 2. Edad	67
Tabla 3. Estado Civil	68
Tabla 4. Sector en que Labora	70
Tabla 5. Cursos de educación no formal	71

RESUMEN EJECUTIVO

Las habilidades blandas han logrado tener una notabilidad en el ámbito académico y laboral, ya que con estas se mantiene mayor relación con el éxito profesional. El siguiente trabajo tiene como objetivo dar a conocer la importancia de las habilidades en la generación Z. La metodología se realiza a través de un enfoque cuantitativo. La herramienta para la toma de datos, fue el diseño de un cuestionario para ser aplicados a una muestra de 200 personas. Los sujetos de esta investigación serán hombres y mujeres entre rangos de edades >18 a <35 años, la muestra es tomada en la ciudad de Bucaramanga (Colombia). En los resultados obtenidos se observó que el desarrollo de las habilidades blandas es de gran importancia en los estudiantes de esta generación ya que son fundamentales desarrollar y poder aplicar estas habilidades en el ámbito laboral y persona. Las respuestas en la cuales la mayoría de la generación z se encuentra totalmente desacuerdo, son las de trabajo en equipo, en saber diferenciar lo personal de la laboral y realizar autocríticas, se puede observar que la mayoría de los encuestados cuentan con ciertas habilidades blandas como trabajo en equipo, comunicación, son capaces de separar lo personal de lo profesional.

PALABRAS CLAVE: Habilidades blandas, Generación Z, desafíos del siglo XXI

ABSTRACT

Soft skills have achieved a notable position in the academic and work environment, since they are more closely related to professional success. The following work aims to show the importance of soft skills in the Z generation. The methodology is carried out through a quantitative approach. The tool for data collection was the design of a questionnaire to be applied to a sample of 200 people. The subjects of this research will be men and women between age ranges >18 to <35 years, the sample is taken in the city of Bucaramanga (Colombia). In the results obtained it was observed that the development of soft skills is of great importance in the students of this generation since it is fundamental to develop and be able to apply these skills in the work and personal environment. The answers in which the majority of generation Z is in total disagreement are those of teamwork, knowing how to differentiate the personal from the work and self-criticism, it can be seen that most of the respondents have certain soft skills such as teamwork, communication, are able to separate the personal from the professional.

KEY WORDS: Soft skills, Generation Z, challenges of the 20th century.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el mundo laboral se encuentra en continua transformación debido a las diferentes características que se requieren en las organizaciones, la cual se encuentra en continuos cambios. La Generación Z, nacida entre 1994 al 2012, ha entrado en el mercado laboral con habilidades tecnológicas y una visión digital que han provocado un nuevo reto para las empresas que deben adaptarse a sus necesidades. Las habilidades blandas se están volviendo cada vez más cruciales en el mercado laboral. Las habilidades que van más allá de la competencia técnica se conocen como "habilidades blandas" y se refieren a las cualidades humanas y la conducta que hacen a un líder fuerte o un buen miembro del equipo. De igual manera, las habilidades pueden ser innatas, mientras que otras pueden llegar a desarrollarse y fortalecerse.

Las habilidades blandas son esenciales para el triunfo profesional de la Generación Z, ya que les permiten la interrelación socioemocional efectiva, Crear relaciones estables a mediano y largo plazo, e influye positivamente en su vida académica, social y profesional. Además, estas habilidades blandas son cada vez más importantes en el mundo laboral, puesto que es frecuente que sean evaluadas en los primeros meses de prueba, las organizaciones se encuentran cada vez más interesadas en contar con personal que cuenten con habilidades blandas y estén dispuestos a fortalecerlas.

El trabajo se realizó con el fin de conocer las habilidades blandas que poseen la generación Z, construyendo la formulación de objetivo general, objetivos específicos, de igual manera se presenta la justificación y planteamiento del problema, indicado, la importancia, teórica, metodológica, práctica y social.

Se elaboró un marco de referencia basado en el estado del arte, y se sustenta en los objetivos de la investigación, teniendo en cuenta todo lo relacionado con las habilidades blandas y la generación Z. Cada paso del proceso tiene su correspondiente cita bibliográfica.

Obteniendo Finalmente, el proceso de la metodología, analizando el enfoque metodológico, el tipo de investigación que se llevó a cabo fue el cuantitativo, el cual se desarrolló por medio de encuestas, esta es la herramienta con la cual se recolectó los datos, el cual es el instrumento para poder identificar los resultados de la muestra que se tomó y de igual manera el análisis de los resultados de cada gráfica, para poder obtener los resultados requeridos.

1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El mundo laboral se torna cada vez más exigente con las personas que contrata, dado que se requiere una combinación de habilidades que permita la adaptabilidad en los diferentes ámbitos presentados dentro de la organización, así como un excelente manejo de herramientas e interpretación de resultados, proporcionando una evaluación y mejora continua a los procesos internos por medio del pensamiento crítico la comunicación asertiva y la resolución de problemas, considerando la opinión y participación de los demás, ya que estos deben estar preparados para dar solución a los nuevos desafíos que la sociedad del siglo XXI (Patiño, 2019).

Principalmente las organizaciones deben tener en cuenta que hoy en día requieren encontrar personal que cuenten con características de liderazgo, que sean un modelo a seguir, sirvan de inspiración para trabajar mejor cada día y que el trabajo en equipo prevalezca en todo momento, de igual manera que se tenga la necesidad de establecer un continuo desarrollo de competencias y se mantenga abiertos a nuevas ideas. El aporte de las mismas se considera la necesidad de implementar estrategias para potenciar las habilidades blandas desde las herramientas que proporciona la web. (Veytia y Cardenas, 2023)

En esta línea, la presente propuesta de investigación busca analizar las habilidades blandas de la generación Z, porque cada generación está marcada por momentos, acontecimientos y tendencias que los convierten en grupo caracterizado

por sus hábitos y consumos, tenemos presente que son jóvenes autodidactas, que acceden al conocimiento a través de tutoriales encontrados en las redes sociales y que prefieren, del mismo modo, realizar sus tareas y deberes en línea, en ese contexto la pregunta de investigación es: ¿Cómo se comportan las habilidades blandas de la generación Z en la ciudad de Bucaramanga? (Alvares et al., 2019).

1.2 JUSTIFICACIÓN

Gran parte del éxito de la productividad de una empresa, depende del desarrollo de las habilidades blandas del trabajador, pues es un pilar fundamental para generar un ambiente de mayor creatividad y rendimiento, donde los colaboradores se hagan más participes en las diferentes propuestas, permitiendo a su vez un impulso que lleve a motivar y colaborar en cada fase de los proyectos, solución conflictos y gestionar de forma eficiente el tiempo dentro de la organización. (Robinns, 2021)

Estas características especiales no pueden ser reemplazadas por maquinas, pese a la irrupción de toda la tecnología que estamos viendo aparecer, los trabajos del futuro van a demandar nuevas maneras de pensar y de hacer. (Thompson, 2019).

Dicho esto, se denota importante desarrollar y fortalecer estas habilidades para obtener múltiples beneficios en la sociedad actual. como el pensamiento crítico, empatía, buena capacidad de comunicación, escucha activa, liderazgo, etc. Desde esta perspectiva, el pensamiento creativo será un activo de gran valor.

Para finalizar, este proyecto de investigación genera un impacto positivo en los estudiantes pertenecientes a las Unidades Tecnológicas de Santander puesto que podrá observarse un análisis detallado de cuáles son las habilidades blandas que más se requieren mejorar y desarrollar por parte de la generación Z. Para la mayoría de organizaciones se convierte como requisito fundamental el uso y dominio de las habilidades blandas para sus empleados.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar las habilidades blandas en la generación Z de la ciudad de Bucaramanga, por medio de la autopercepción de los individuos, con el propósito de identificar la situación de actual del mercado laboral

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Describir las habilidades blandas en la generación Z, por medio de la autopercepción, con el propósito de identificar fortalezas y debilidades en el mercado laboral.

Comparar las habilidades blandas de la generación Z, contemplando variables sociodemográficas, con el fin de reconocer diferentes escenarios de formación.

Identificar procesos de educación no formal para el fortalecimiento de las habilidades blandas de la generación Z, por medio de la revisión en fuentes secundarias de información, con el propósito de propender escenarios de mejora.

1.4 ESTADO DEL ARTE

Magano et al. (2020), realizaron la investigación Generación Z: Ajuste de las competencias de habilidades blandas de gestión de proyectos, este estudio estudia la literatura sobre las competencias de gestión de proyectos y los rangos asociados con la generación Z. Utilizando un método mixto, recolectando información cuantitativa y cualitativa, haciendo encuestas a 211 estudiantes universitarios de último semestre. A través de esta investigación se identificaron falta de conciencia de la generación en sus rasgos, también revelo una relación entre rasgos de la generación y las habilidades blandas importantes en la gestión. En los resultados cualitativos acerca de la inteligencia emocional, se destacaron la empatía, la sensibilidad, la comprensión de las actitudes de los demás, como las más importantes para esta generación, por el contrario, por el método cuantitativo, las debilidades se encuentran en la autoestima, confianza en ellos mismos.

De igual manera, Hernandez y Neri (2020), en la investigación “Las habilidades blandas en estudiantes de ingeniería de tres instituciones públicas de educación superior”. En esta investigación se busca analizar lo que piensan los estudiantes de ingeniería de los beneficios de las habilidades blandas desarrolladas a lo largo de su carrera. La metodología utilizada en esta investigación tiene un enfoque cuantitativo, tomado una muestra de 3560 estudiantes de dos universidades públicas, en la ciudad de México y España realizando un cuestionario, utilizando estadísticas y análisis factorial. Los resultados obtenidos mostraron mayor puntuación en la universidad de España en relación de las habilidades blandas, también se observaron que se debe fortalecer los saberes de las mismas. Se encontró que la ingeniería con mejor puntuación en las habilidades blandas, fue la industrial y la de menor puntaje fue la informática, también se conoció que los

estudiantes que desarrollan las habilidades blandas, se les facilita el aprendizaje cuando los profesores realizan exposiciones, teniendo un aprendizaje más eficaz.

Gonzalez-Molina et al. (2021), desarrolló el trabajo de investigación "La Importancia de las Habilidades Blandas en la Empleabilidad y Sostenibilidad de los Empleados en las Organizaciones" con el objetivo de implementar y generar la importancia de las Habilidades Blandas y la Generación Z y así promover el progreso dentro de las organizaciones, tornándose en un aspecto esencial para el fortalecimiento, progreso y logro de objetivos y metas de cualquier organización.

Para ello, se realizó un estudio en países europeos para examinar y comparar las diferentes ideas de empleados y estudiantes, eligiendo que el desarrollo de habilidades blandas debe ir acompañado de formación académica, Succi y Canovi (2019), el 86% de los encuestados indicaron en los últimos 10 años que existe mayor énfasis en las habilidades blandas y que cada vez son más influyentes en el mundo laboral, mientras que la importancia de las habilidades blandas reconocida por los empleadores también confirma que la universalización y los cambios en la economía del conocimiento han llevado a una mayor relevancia en la capacidad que tienen los candidatos y graduados al momento de comunicarse de manera efectiva, a través de diferentes canales, resultados de autoeficacia y compromiso, la capacidad de construir relaciones en diferentes equipos y la capacidad de adaptarse al entorno externo.

Estos hallazgos permiten evidenciar que en los últimos años, las organizaciones no están centradas únicamente en la búsqueda de profesionales con habilidades duras las cuales son adquiridas por las entidades educativas, sino también profesionales que puedan adaptarse a las necesidades de la organización, no solo

tecnológicas, sino más allá tales como resolución de problemas, integración y demandas sociales, aplicación de nuevas ideas, por lo que es de suma importancia buscar la integración de habilidades blandas y duras y fortalecer continuamente sus habilidades.

Espinosa y Gallegos, (2020), investigaron, “Habilidades blandas en la educación y la empresa: Mapeo Sistemático”. Con el objetivo de proporcionar una revisión de las habilidades, las cuales son importantes actualmente, a nivel educativo y laboral. El método utilizado fue mapeo sistemático, en los meses de octubre 2018 y marzo 2019, estudiando artículos de investigación. Toda la información es secundaria ya que no existe levantamiento de información primaria. Como resultados analizaron 14 artículos los cuales cumplieron con los criterios, en el año 2016 fue el mayor número de publicaciones. Los países en los cuales se habla mas sobre el tema de las habilidades blandas son en Ecuador y Chile cada país con tres artículos, las metodologías más utilizadas en la investigación son la revisión, las encuestas y las cuantitativas. Demostrando así que las empresas buscan personal didáctico, adaptabilidad, empoderamiento y con capacidad de reaccionar favorablemente a las adversidades. Pero aún no se tiene evidencia de su medición y no se podría decir que son las adecuadas.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1 HABILIDADES BLANDAS

Para Saenz (2022), la construcción e implementación de las habilidades blandas, las cuales cada día toman mayor importancia en las organizaciones, y se están convirtiendo en algunos de los factores claves para el crecimiento, fortalecimiento y triunfo de las empresas. Ya que en la actualidad están logrando reconocer y entender el gran valor del capital humano.

Actualmente, los principales factores en una empresa es la gestión de recursos humanos, por el hecho de que se considera que los trabajadores son considerados activos muy valiosos, debido a que son los que permiten que los procesos se desarrollen de manera eficiente día a día. El propósito de un empleado es ofrecer conocimiento, competencias, destrezas, responsabilidades, habilidad, cumplimiento de metas, etc. Donde de igual manera se logran identificar aquellas habilidades agregadas al conocimiento y la experiencia, brindándole a las organizaciones un valor agregado y cuando se entiende que se debe satisfacer una necesidad la cual es contar con personas con habilidades blandas.

Según Confiep (s.f.), en las organizaciones sirven para dar manejo a aquellos problemas que se pueden afrontar, igualmente contribuye a obtener un mejor ambiente laboral, para desempeñar de manera fácil y efectiva la productividad. Las habilidades blandas se reflejan en el trabajo en equipo, el manejo de estrés y presión, actuación como líder, solución de problemas, creatividad, tolerancia,

respeto e infinidad de cualidades que hace mejores personas y realizan un equilibrio tanto personal como profesional.

Hoy en día, las empresas se encargan de contratar a las personas ya con habilidades blandas en desarrollo, es decir, que no las desarrollen en las organizaciones, sino que las traigan del ambiente académico, mediante su proceso de aprendizaje, poder identificarlas y entrenarlas, con el fin de dar valor a la empresa, por eso es importante implementar en los colegios, universidades y/o institutos, incentivándolos a desarrollar actividades para poder definir cuáles son las habilidades blandas de los estudiantes y poder fortalecerlas, preparándose para el mundo laboral.

Rao (2012), sostiene que es difícil tantear las habilidades blandas al ser relacionadas con las habilidades duras, ya que las habilidades blandas cuentan con una visión tipo interpersonal, son particularidades como la forma de ser de una persona, su comportamiento y la actitud, las cuales no son de conocimiento técnico. Las habilidades blandas puedes reemplazar a las experiencias humanas, por lo tanto, las habilidades duras son las relacionadas con los conocimientos técnicos y si se pueden percibir con facilidad. En la actualidad las habilidades blandas son requeridas más que antes, las empresas las identifican para alcanzar el éxito y lograr las metas dentro del campo de la organización, de igual manera influye en el crecimiento de productividad y el rendimiento de los trabajadores.

Para Guerra-Baez (2019), se define habilidades blandas como un conjunto de carácter socio afectivo, las cuales son necesarias para las relaciones con los otros y que permite enfrentar a los problemas cotidianos, como por ejemplo la toma de decisiones en momentos de estrés, resolver problemas, pensamiento crítico, entre

otros, Sin embargo, la palabra habilidades blandas deriva de habilidades sociales. Aunque son conceptos que pueden comparasen, es importante aclarar que las habilidades sociales forman parte con las habilidades blandas, pero estas últimas también están asociadas con el aprendizaje, al analizar y la gestión en los procesos en cada organización.

Él define el término de habilidades Blandas como añadidura a todas las habilidades de aprendizaje, que aportan a la eficacia de los Procesos, los cuales necesitan del factor humano. Aunque son conceptos que pueden equiparasen

Las habilidades blandas son utilizadas constantemente para describir las características de los empleados en las organizaciones, son calificados por su liderazgo, trabajo en equipo, comportamiento en conflictos, motivación para trabajar, entre otros.

Así mismo, se entiende que las habilidades Blandas que debe tener un directivo, como un jefe, deben tener la capacidad de dar resultados multiplex de eficiencia, mejorando los tiempos en cada uno de los procesos.

De acuerdo con Leal (2020) hay dos tipos de habilidades, la primera es habilidad dura que se establece por los conocimientos teóricos, mecánicos y prácticos, de alguna actividad y la segunda se conoce como habilidades blandas, las cuales son interpersonales y de comunicación, estas contienen estos cuatro aspectos.

Conocimientos: Valores, Capacidades, Actitudes

Según (Marcos, s.f.), la enseñanza de las habilidades blandas se realiza a cabo de cuatro etapas.

Incompetencia inconsciente: Es cuando una persona desconoce algo y adicional no tiene experiencia para hacerlo, no sabe si tiene alguna habilidad, se conoce como analfabetas de las emociones.

Incompetencia consciente: en esta etapa los individuos entienden que hay cosas que desconocer y deciden aprender o no aprender, si quieren desarrollarlas o no, por lo cual si decide avanzar en el proceso surgen problemas, en los cuales deben exigirse toda la atención. Por lo general la fase es muy corta y en temporadas se toma incómodo, por lo cual el estudiante tiene desaliento en el aprendizaje, es muy importante organizarlo en periodos amables, en el proceso la motivación es fundamental.

Competencia Consiente: en este momento es donde el individuo es capaz de hacer o lograr cosas disponiendo de atención y concentración, cuando obtienen una habilidad o competencia, es necesario estar consiente en cada una de las etapas del proceso para tener éxito.

Competencia Inconsciente: En este momento la habilidad se ha transformado ya en hábitos automáticos, ya que la mente es consiente y logra abarcar todos los trabajos.

Es obvio que estas habilidades se pueden optimar con la práctica, se puede indicar que para desarrollarlas de una manera efectiva se debe tener con mucha práctica, de igual manera es evidente que para poder realizar bien la práctica se

debe contar con el conocimiento conceptual, ya que para alcanzar efectivos resultados se debe contar con el equilibrio entre teoría y práctica. A demás de esto se tiene en cuenta que esto puede variar de una persona a otra, por lo que se solicita tener adaptabilidad y flexibilidad, ante las situaciones que se presente.

2.1.1 HABILIDADES BLANDAS EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR

Según Espinosa y Gallegos (2020), definen aplicar metodologías de aprendizaje de habilidades blandas, en los estudiantes, de igual manera habilidades duras, las cuales se complementan y forman un equilibrio que facilite la formación de los estudiantes universitarios, para complementar la educación, es decir una parte se adquiere de forma teórica y la otra de aquellas habilidades socioeconómica, y así mejorar el desempeño.

Hoy en día la educación superior se encuentra bajo precio, ya que se necesita preparar estudiantes para un mundo laboral, como se menciona anteriormente los empleadores buscan profesionales, con los conocimientos teóricos necesarios para el cargo, pero es fundamental que demuestren habilidades blandas, cualidades que manifiestan un trabajador más adoptable, proactivo y capaz de desempeñar un cargo con éxito.

Las habilidades blandas están relacionadas con la parte emocional y la forma de llevarse con otros grupos de personas; esto ayuda a que los jóvenes hoy en día se puedan comunicar de manera efectiva o a sentir empatía, estas características tienen mayor dificultad de evaluar y de igual manera la aplicación tiene mayor complejidad.

2.1.2 EN LA INDUSTRIA 4.0

Esta última revolución traerá principalmente según Morgan (2020), la residencia consiste en aprender, resistir y trascender, en medio de las diferentes adversidades, y así poder crear nuevas fuentes de trabajo emocional, se relatar como el que integra las habilidades técnicas de los trabajadores por medio de sus emociones y sentimientos, donde los empleados generan relaciones de empatía con sus compañeros, directivos, jefes, en general en su entorno y con los clientes de la empresa.

Por otro lado, Castro (2015), hace referencia a la gestión de proyectos la encuentra orientada de forma particular en los aspectos técnicos, el cual pretende el triunfo de estos. De acuerdo a lo indicado, concurre inquietud por iniciar a incorporar las habilidades blandas con la misma importancia en los directivos de proyectos, y así gestionar de manera apropiada el desarrollo de las personas. Esto permite que las estructuras de esta revolución abran puertas a la innovación, a la creatividad y la creación de estrategias para las nuevas generaciones, esto también provoca que haya una diferencia entre proyecto y las operaciones, lo que lleva a identificar las nuevas convenciones en la ejecución de proyectos, para la ejecución de instrumentos de trabajo para los directivos de los proyectos. Los trabajadores tendrán la capacidad de adaptarse a los nuevos cambios, adquiriendo y preparando estos cambios con un conjunto de habilidades nuevas, para poder sobrevivir a un comienzo administrativo y tecnológico.

Según Bakar y Choo (2011), se tienen datos aproximados en cuanto, a las tasas de fracasos de un proyecto, se encuentran entre un 40 % a un 70 %, donde se demuestra que la falta de habilidades blandas es la razón inicial del fracaso.

Fueron encontradas tres diferencias que se encuentran ubicadas en la cuarta revolución, siendo comparadas a las tres revoluciones anteriores que tienen como decisión, rapidez al cambio de formación, impacto en los sistemas de tecnología e innovaciones.

Los estudios que se han llegado a realizar sobre la relación entre el éxito y las habilidades blandas en la construcción y implementación de los distintos proyectos, en los cuales se debe realizar la identificación de oportunidades futuras, con base a la formación de algunas habilidades que pueden ser necesarias y a la toma de decisiones.

2.1.3 HISTORIA

Se explicó, la definición de habilidades blandas, se indica que se dio en estados únicos en la década de los 60, en el año 1972 se planteó las necesidades de poder identificar unas habilidades adicionales, que se requerían para la manipulación de máquinas, no solo en su proceso si no, en la responsabilidad y las habilidades más productivas. También llamadas Soft Skills son definida como las habilidades que se pueden aplicar en las diferentes áreas laborales.

Goleman (1998), dijo que las habilidades blandas se encuentran interrelacionadas con la inteligencia emocional, y por otro lado se ejecutó el término de las habilidades, identificándolas desde dos puntos; habilidades interpersonales que tiene origen en cada persona y habilidades intrapersonales, que son de manera esencial para el correcto desarrollo integral de las personas en la colaboración con distintos roles sociales y el triunfo en su labor.

2.1.4 ACTUALIDAD

Según Florez (2021), se presentarán habilidades blandas que se consideran necesarias, en la actualidad las organizaciones en material de desarrollo académico y profesional, los que dan su punto de vista acerca de las habilidades blandas ya que son de gran importancia para aquellas personas que serán ingenieros y en los ingenieros actuales.

Habilidades de tipo directivo: incluyen la toma efectiva de decisiones, el liderazgo y la comunicación asertiva, estas habilidades se deber mejorar para enfrentar situaciones cada vez más complejas, para poder aplicarla se requiere herramientas que los enfoque a la toma de decisiones y en todos los procesos tanto personal como laboral.

Habilidades para el trabajo en equipo: son las que consienten planear, actuar y pensar con un grupo, donde se enfocan en el bien común antes del individual, y así lograr cumplir con los objetivos de la empresa.

Habilidades de comunicación: participa con destreza y eficientemente en la totalidad de las fases de la comunicación al interior de la sociedad, como es expresarse de manera correcta en el momento de encontrarse en un auditoria y también cuando sea una conversación normal. Es muy importante leer, para poder tener comprensión profunda del texto y poder realizar lectura critica

En el siglo XXI se evidencia lo fundamental de las habilidades blandas en el área profesional del individuo hasta su vida personal, de igual manera las instituciones de nivel superior a nivel mundial, está incluyendo en sus procesos de formación, la

iniciativa a desarrollar habilidades blandas, en las cuales realizan contrataciones a por diferentes empresas para su personal.

En la siguiente figura, se puede observar que de las 34 habilidades blandas que los docentes identifican como las más importantes y necesarias actualmente en la formación integral, hay algunas que sobresalen: creatividad, resiliencia, trabajo en equipo y comunicación; que serán definidas y caracterizadas a continuación:

(Moreno et al., 2021)

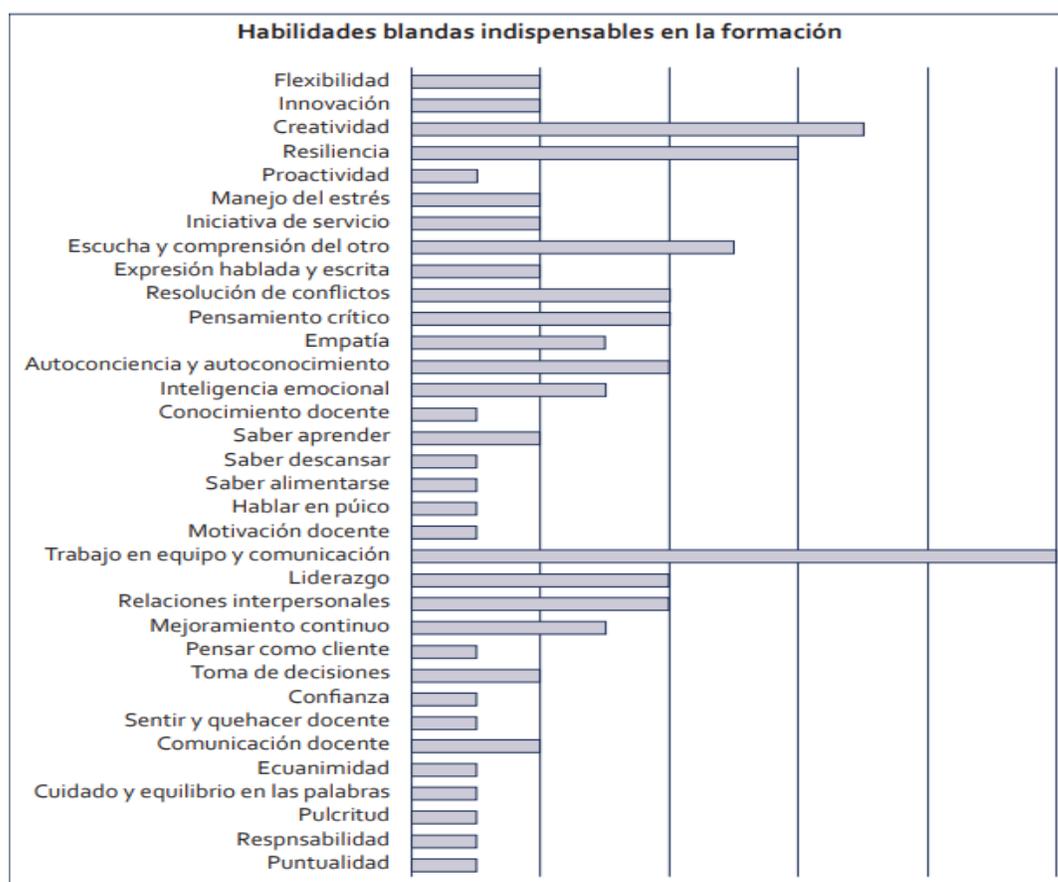


Figura 1. Principales habilidades blandas identificadas por los docentes

En numerosas ocasiones, el desarrollo y la aplicación del conocimiento se ven limitados por los recursos disponibles para las personas. En este momento, es considera necesario ejercer la creatividad y habilidades para resolver problemas con el fin de hacer frente a esta necesidad, un ejemplo evidente de esto es la escasez de acceso a medios de producción y materiales, resultado de las desigualdades sociales y económicas en América Latina. Sin embargo, mediante alianzas estratégicas, trabajo colaborativo, creatividad, resiliencia y otras habilidades, es posible mitigar esta deficiencia.

Es importante aclarar que se sugiere es una implementación de un modelo educativo que promueva la integración de habilidades blandas, habilidades técnicas y disciplinarias, así como el acceso a recursos. Tanto los estudiantes como los futuros trabajadores aportarán tanto conocimiento como habilidades a su compañía y comunidad, tales como trabajo en equipo, creatividad, capacidad de análisis, atención al detalle, adaptabilidad, comunicación efectiva y asertiva, resiliencia, entre otras. Estas habilidades les garantizarán el éxito personal, social y laboral, se debería seguir el siguiente esquema:

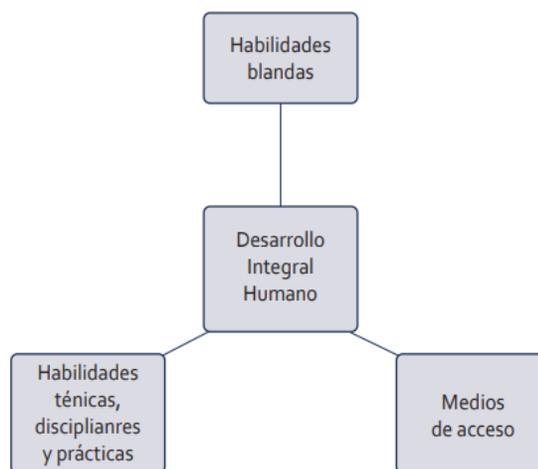


Figura 2. Modelo integral educativo

2.2 GENERACION Z

La Generación Z, también conocida como la Generación Tecnológica o Nativos Digitales, se refiere a los nacidos desde mediados de los 90 hasta mediados de los 2000. He aquí algunas de las características más destacadas, es una generación altamente tecnológica, diversa y emprendedora que tiene habilidades y perspectivas únicas en el mundo.

- Nativos digitales: La Generación Z ha crecido en un mundo altamente tecnológico y está más familiarizada con la tecnología que cualquier generación anterior. Según una encuesta realizada por el Pew Research Center, el 95% de los adolescentes latinos y estadounidenses tiene acceso a un teléfono móvil, el 45% dice estar conectado "casi constantemente" y el 97% utiliza una plataforma de medios sociales.

- **Multitarea:** La Generación Z es experta en la multitarea y está acostumbrada a consumir información de múltiples fuentes al mismo tiempo. Según un estudio de Accenture, el 68% de los jóvenes de 14 a 17 años utiliza tres o más dispositivos al mismo tiempo (Accenture, 2017).
- **Diversidad:** La Generación Z es más diversa en términos de raza, etnia y orientación sexual que cualquier generación anterior. Según un informe de la consultora McCrindle, el 21% de los jóvenes australianos de la Generación Z tienen al menos un progenitor nacido en el extranjero, y el 23% de los adolescentes estadounidenses se identifican como LGBTQ+ (McCrindle, 2019)
- **Emprendedores:** La Generación Z es altamente emprendedora y está interesada en iniciar su propio negocio. Según un estudio de Ernst & Young, el 72% de los estudiantes universitarios de la Generación Z están interesados en el emprendimiento, y el 64% quiere tener un impacto positivo en el mundo a través de su trabajo (Alfaro, 2020).

El informe de The Futures Company sobre la Generación Z ofrece una perspectiva detallada de las características de esta generación. El informe destaca que la Generación Z nació en la era digital y ha crecido en un mundo en el que la tecnología ha cambiado la forma en que vivimos, trabajamos y nos relacionamos. Algunas de las principales características de la Generación Z que se destacan en el informe incluyen:

- **Conciencia social:** la Generación Z se preocupa profundamente por los problemas sociales y está comprometida con el activismo social y político.

- **Diversidad:** la Generación Z valora la diversidad en todas sus formas, incluyendo la diversidad étnica, de género y sexual.
- **Independencia:** la Generación Z es una generación muy independiente y valora la capacidad de tomar decisiones y tener control sobre su propia vida.
- **Adaptabilidad:** la Generación Z está acostumbrada a vivir en un mundo en constante cambio y es muy adaptable a nuevas situaciones y desafíos.
- **Tecnología:** la Generación Z es una generación muy tecnológica y está constantemente conectada a través de las redes sociales y los dispositivos móviles.

En general, el informe sugiere que la Generación Z es una generación muy influyente y que tendrá un impacto significativo en la cultura y la sociedad en el futuro. Los profesionales y las empresas que quieran interactuar con la Generación Z deben entender sus características únicas y adaptarse a sus necesidades y expectativas.

En Colombia, como en otros países, es importante reconocer que el desempeño individual y el potencial pueden variar ampliamente entre los miembros de la Generación Z. Sin embargo, hay algunas características y tendencias que se han observado entre esta cohorte demográfica en Colombia.

Una fortaleza de la Generación Z en Colombia es su diversidad y multiculturalismo. Es más probable que esta generación esté expuesta y se sienta cómoda con diferentes culturas e idiomas, lo que puede ser un activo valioso en un mundo cada vez más globalizado.

Otro punto fuerte de la Generación Z en Colombia es su capacidad para adaptarse al cambio y a la incertidumbre. Esta generación ha crecido en un período de rápidos avances tecnológicos y cambios sociales, y a menudo son expertos en navegar y responder a circunstancias cambiantes.

Sin embargo, algunos estudios sugieren que los miembros de la Generación Z en Colombia pueden enfrentarse a retos relacionados con la educación y el empleo. Por ejemplo, un estudio de la Organización Internacional del Trabajo reveló que los jóvenes colombianos se enfrentan a importantes obstáculos para acceder al mercado laboral, como la falta de oportunidades de empleo y de formación.

En general, es importante reconocer que los miembros de la Generación Z en Colombia, al igual que los jóvenes en todas partes, tienen el potencial de hacer contribuciones significativas a la sociedad y la economía. Sin embargo, también es importante abordar las barreras sistémicas y los desafíos que pueden enfrentar para garantizar que puedan alcanzar su pleno potencial.

No se puede exagerar la importancia de la Generación Z. Esta cohorte demográfica representa una parte significativa de la población mundial y tendrá un profundo impacto en el futuro de la sociedad y la economía.

Una de las razones por las que la Generación Z es importante es su diversidad y multiculturalismo. Es más probable que esta generación esté expuesta a diferentes culturas e idiomas y se sienta cómoda con ellos, lo que puede ser un activo valioso en un mundo cada vez más globalizado.

La generación Z también es importante porque son nativos digitales que han crecido con la tecnología y las redes sociales. Como resultado, tienen habilidades y perspectivas únicas que pueden ayudar a impulsar la innovación y el crecimiento en campos como el marketing digital, el comercio electrónico y la tecnología.

Además, la Generación Z es conocida por su conciencia social y su pasión por temas como el cambio climático, la justicia social y la salud mental. A medida que se incorporen al mercado laboral y se conviertan en líderes de sus comunidades, es probable que impulsen prácticas y políticas más sostenibles y equitativas.

Por último, la Generación Z es importante porque representa el futuro de la economía. A medida que los miembros más mayores de esta generación lleguen a la edad adulta y comiencen sus carreras profesionales, impulsarán la innovación y el crecimiento en diversos sectores, desde la sanidad hasta las finanzas y la tecnología.

En resumen, la importancia de la Generación Z radica en su diversidad, sus conocimientos tecnológicos, su conciencia social y su potencial para impulsar la innovación y el crecimiento en el futuro.

Adaptable y conocedora de la tecnología: Muchas personas ven a la Generación Z como altamente adaptable y cómoda con la tecnología, habiendo crecido en un mundo de teléfonos inteligentes, redes sociales y otras herramientas digitales. Se les considera capaces de adaptarse rápidamente a las nuevas circunstancias y de encontrar soluciones innovadoras a los problemas.

Conciencia social: La Generación Z es a menudo elogiada por su fuerte sentido de la justicia social y su compromiso para hacer del mundo un lugar mejor. Se les considera más concienciados socialmente y comprometidos políticamente que las generaciones anteriores, con el deseo de crear un cambio positivo y abordar cuestiones como el cambio climático, la desigualdad racial y la salud mental.

Individualista: Algunas personas ven a la Generación Z como más individualista y centrada en la realización personal que las generaciones anteriores. Se considera que valoran el equilibrio entre la vida laboral y personal, la creatividad y la expresión personal, y son menos propensos a ajustarse a las expectativas o normas tradicionales.

Con derechos e impacientes: Algunos críticos ven a la Generación Z como una generación con derechos e impaciente, con expectativas poco realistas y falta de voluntad para trabajar duro y esforzarse para alcanzar el éxito. Se considera que carecen de la paciencia y la disciplina de las generaciones anteriores y que tienen un sentido del derecho que puede ser perjudicial para sus carreras y relaciones.

En general, las opiniones sobre la Generación Z son variadas y dependen de una serie de factores como la edad, la cultura y las experiencias personales. Aunque sin duda existen algunas características y tendencias comunes entre esta cohorte demográfica, es importante evitar las generalizaciones y reconocer la individualidad y diversidad de los miembros de la Generación Z. (Tito y Serrano, 2016)

"¿Quiénes son los nativos digitales? A Critical Examination of the Discourse Surrounding Generation Z", de Buckingham y Rebekah (como se cito en Bassiouni y Hackley 2014), este artículo ofrece un análisis crítico del discurso que rodea a la Generación Z y argumenta que puede ser engañoso y excesivamente simplificado.

Los autores sugieren que los investigadores y educadores deberían adoptar un enfoque más matizado y contextualizado para comprender las diversas experiencias y perspectivas de los jóvenes de hoy.

"El lugar de trabajo del futuro: How Gen Z Will Transform the Way We Work" de The Center for Generational Kinetics (2021). Este informe examina las características y preferencias de la Generación Z a medida que se incorporan a la fuerza laboral y sugiere que los empleadores deben adaptarse a sus necesidades y expectativas únicas para atraerlos y retenerlos. (GenHQ.com , 2021-2022)

"Salud mental en la Generación Z y los jóvenes del milenio: A Systematic Review" de (Garcia y Chicaiza, 2021) Esta revisión sistemática examina la prevalencia y los factores de riesgo de los problemas de salud mental entre la Generación Z y los jóvenes Millennials, y destaca la necesidad de intervenciones y apoyo específicos requeridos.

En el artículo "El efecto de la Generación Z en el marketing: What Marketers Need to Know", de Glavin (2018), miembro del Consejo de Forbes, ofrece una visión de las actitudes y comportamientos de la Generación Z como consumidores y sugiere estrategias para que los profesionales del marketing se relacionen con ellos de forma eficaz.

"Digital Citizenship Education for Gen Z: A Systematic Literature Review", de Yun-Jo An y Ok-Ran (como se citó en Yolcu, 2023). Esta revisión bibliográfica examina el estado de la investigación sobre la educación de la ciudadanía digital para la

Generación Z y destaca la necesidad de un enfoque global e integrado que aborde los diversos retos y oportunidades de la era digital.

"Teens, Social Media & Technology 2018", del Pew Research Center (como se cito en Anderson y Jiang, 2018). Este informe proporciona datos sobre el uso de la tecnología y los medios sociales entre los adolescentes estadounidenses. El informe muestra que la mayoría de los adolescentes utilizan los medios sociales para mantenerse en contacto con sus amigos y compartir contenidos, pero también experimentan estrés y ansiedad relacionados con su presencia en línea.

"El impacto de las redes sociales en la salud mental de los jóvenes: Una revisión sistemática", de Holly et al. (2019). Este estudio examina la relación entre el uso de los medios sociales y la salud mental de los jóvenes. Los autores sugieren que las redes sociales pueden tener efectos tanto positivos como negativos en la salud mental de la Generación Z, y que es importante educar a los jóvenes sobre el uso responsable y saludable de la tecnología para proteger su bienestar.

En general, estas referencias muestran que la tecnología y las redes sociales tienen un impacto significativo en la formación de la identidad de la Generación Z y en sus interacciones sociales. Es importante comprender los beneficios y los riesgos asociados al uso de la tecnología y trabajar para educar a los jóvenes sobre el uso responsable y saludable de las redes sociales en su vida cotidiana.

La tecnología y las redes sociales han desempeñado un papel fundamental en la configuración de la identidad y las interacciones sociales de la Generación Z. A continuación, algunas referencias que ilustran esta tendencia:

"Los medios sociales y las relaciones entre iguales: A Systematic Review of Research", de Sampasa-Kanyinga y Rosamund (2015). Este estudio examina la relación entre el uso de las redes sociales y las interacciones sociales de los adolescentes. Los autores sugieren que las redes sociales pueden tanto facilitar como obstaculizar las relaciones sociales de los jóvenes, y que es importante educar a la Generación Z sobre el uso responsable y saludable de la tecnología en sus relaciones interpersonales.

"Teens, Social Media & Technology 2018" de Anderson y JingJing (2018), proporciona datos sobre el uso de la tecnología y los medios sociales entre los adolescentes estadounidenses. El informe muestra que la mayoría de los adolescentes utilizan los medios sociales para mantenerse en contacto con sus amigos y compartir contenidos, pero también experimentan estrés y ansiedad relacionados con su presencia en línea.

La Generación Z, también conocida como la generación post-milenial o iGeneration, se refiere a las personas que nacieron a partir de mediados de la década de 1990 hasta mediados de la década de 2010. Esta generación ha crecido en un mundo marcado por la tecnología, la globalización y los cambios culturales significativos.

Una de las principales características de la Generación Z es su profunda conexión con la tecnología. Esta generación ha crecido con acceso a Internet, teléfonos inteligentes y redes sociales, y es más probable que utilice estas herramientas para comunicarse y conectarse con otros. La tecnología también ha dado forma a las expectativas de la Generación Z en cuanto a la velocidad y la eficiencia de la información.

La Generación Z también valora la inclusión y la diversidad, la creciente conciencia de los derechos de las minorías y la igualdad de género ha llevado a la Generación Z a adoptar una postura más progresista en cuestiones sociales y políticas. La Generación Z también es conocida por ser una generación muy emprendedora, que busca oportunidades para tomar el control de su propio destino.

A pesar de su conexión con la tecnología y la independencia, la Generación Z también busca la conexión y la colaboración con otros. La comunicación y la colaboración son importantes para la Generación Z, y prefieren trabajar en equipo y cooperar en lugar de competir.

La Generación Z se enfrenta a desafíos únicos, como el aumento de la ansiedad y la depresión, la precariedad laboral y la incertidumbre económica. Sin embargo, también tienen una gran oportunidad para influir en la sociedad y el futuro, y están comprometidos con hacer del mundo un lugar mejor.

Los profesionales y las empresas que buscan interactuar con la Generación Z deben tener en cuenta sus preferencias y expectativas únicas. La Generación Z espera una comunicación clara y auténtica, y valora la responsabilidad social y la transparencia en las empresas y organizaciones. También buscan oportunidades para aprender y crecer, y valoran el desarrollo personal y profesional.

En resumen, la Generación Z es una generación única y diversa que ha crecido en un mundo en constante cambio y adaptación. La tecnología, la diversidad y la conexión son características clave de esta generación, y su compromiso con el progreso social y la colaboración les da la oportunidad de marcar una gran diferencia en el futuro. Los profesionales y las empresas deben entender las

características y expectativas únicas de la Generación Z para interactuar efectivamente con ellos y aprovechar su potencial.

La tecnología juega un papel protagónico en esta autonomía ya que se utilizan para obtener la información o los recursos que necesitan. Esta independencia los lleva también a buscar la flexibilidad, especialmente en el trabajo, para garantizar un buen equilibrio entre la vida laboral y personal. Una diferencia significativa con las generaciones anteriores es que para la mayoría de los que vendrán dentro de cien años, la educación tradicional permanece en un segundo plano. Craig (como se citó en Gutierrez-Gonzalez y Gonzalez-Pardo, 2019), explica en su artículo que no buscan menos educación, sino alternativas más asequibles y rápidas en sus áreas de interés, especialmente todo lo relacionado con la tecnología digital. En cuanto a los compromisos laborales, los centenarios cambian de trabajo hasta tres o cuatro veces al año. Tales datos sugieren que se trata de una generación con un bajo nivel de compromiso organizacional, pero al respecto, el autor sugiere que la razón por la que no lo es por falta de compromiso, una generación que “piensas en el corto plazo y enfocas tu vida en el proyecto”. Mientras el trabajo los desafíe y vean un propósito en él, se comprometerán. Pero al igual que con los millennials, los compromisos son compromisos con proyectos, rara vez con organizaciones.

La relación entre la gestión de recursos humanos y la gestión del conocimiento está determinada y vinculada en cuanto a sus objetivos comunes basados en el diseño de esquemas de trabajo, la promoción del trabajo en equipo, la cooperación interorganizacional y la facilitación de redes y flujos de conocimiento dentro y fuera de la organización. La gestión del talento humano implica varios pasos, comenzando con el reclutamiento y la selección, seguidos por la disposición,

evaluación del desempeño y la satisfacción de las necesidades individuales a través de la recompensa y el desarrollo.

El objetivo final es retener a los empleados brindándoles un ambiente de trabajo seguro y saludable, la cual puede ser monitoreado a través del sistema de información. Las investigaciones sugieren que mejorar la calidad del ambiente de trabajo es crucial para la productividad a largo plazo, y la mayoría de las personas se sienten satisfechas cuando contribuyente al éxito de la empresa. Los avances en la tecnología de la información han facilitado el almacenamiento, la recuperación y el uso de grandes cantidades de información, lo que convierte al comercio electrónico en un desafío para las organizaciones en el nuevo milenio (Chiavenato, 2009).

3. DISEÑO DE LA INVESTIGACION

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para esta investigación, se utilizó una metodología de investigación de tipo descriptivo, no experimental y transversal a partir de un enfoque cuantitativo.

Se desarrolla a través de un instrumento de recolección de datos, con esta técnica se podrá obtener información sobre la investigación. Se realizó por medio de encuestas físicas y virtuales, para poder conocer la perspectiva acerca de las habilidades blandas en la generación Z, generando preguntas de perfil psicológico, con el fin de determinar las habilidades de los jóvenes. Estas preguntas están determinadas para medir aspectos, como la capacidad de trabajo en equipo, la comunicación efectiva o la resolución de problemas en el cual se quiere conocer la opinión de todos los encuestados.

3.1.1 POBLACIÓN

En la ciudad de Bucaramanga radican en total 581.130 personas, La población a analizar es la generación Z que son 242.000 jóvenes, los cuales se encuentran en un rango de edad de 18 a 30, pertenecientes a la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana, se utilizaron datos de encuestas primarias para recopilar información correspondiente a este estudio, lo que formalizó y estructuró su diseño.

La cronología de la investigación fue transversal simple, debido a que la recolección y el análisis de los datos se realizó de forma puntual, sin involucrar

ningún seguimiento ni desarrollo del comportamiento futuro de los grupos seleccionados.

El primer paso es diseñar el análisis, que incluye la definición de la pregunta de investigación, caracterización de variables relevantes, el muestreo y la elección de un método de recopilación de datos.

3.1.2 MUESTRA

Se realizaron alrededor de 200 encuestas a hombres y mujeres que se encuentran entre los 18 a 35 años, radicados en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana. Las encuestas físicas fueron tomadas en centros comerciales y en sus afueras. Fueron analizadas el total de las encuestas, con el fin de identificar y comparar las habilidades con mayor adaptabilidad en esta generación y cuales presentan dificultades.

4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO

En el presente proyecto se trabaja sobre 3 objetivos específicos los cuales se enmarcan en brindar una mejora de las habilidades blandas en la generación Z de la ciudad de Bucaramanga, a continuación, se describirá cómo se llevó a cabo el desarrollo de casa uno de estos:

Describir las habilidades blandas en la generación Z, por medio de la autopercepción, con el propósito de identificar fortalezas y debilidades en el mercado laboral.

Para el desarrollo de la investigación se realizaron 200 encuestas a diferentes personas que residen en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana y que se encuentran en la generación Z.

La encuesta se estructura con 21 preguntas asociadas al tema principal donde los resultados serán tabulados, graficados y analizados, debido a que cada una de las preguntas nos arrojará unos datos específicos donde se analizará cuáles son las habilidades que más debilidad presentan en la población y se les brindará un seguimiento para lograr un fortalecimiento en las mismas

2. Comparar las habilidades blandas de la generación Z, contemplando variables sociodemográficas, con el fin de reconocer diferentes escenarios de formación.

En este objetivo se clasifica a las personas por diferentes variables sociodemográficas identificando la población más afectada en cuestión de tener una

baja respuesta frente a ciertas habilidades que se presenten en la generación Z, logrando separar por grupo de edad, género, sector en el que labora, esto proporciona una visión general de cuál es ese tipo de persona que necesita un fortalecimiento en sus habilidades blandas ya que se busca una mejora en su rendimiento laboral y crecimiento personal.

3. Identificar procesos de educación no formal para el fortalecimiento de las habilidades blandas de la generación Z, por medio de la revisión en fuentes secundarias de información, con el propósito de propender escenarios de mejora.

Es importante identificar y definir las habilidades blandas específicas que se pretenden fortalecer en la generación Z, Luego, se lleva a cabo una revisión exhaustiva sobre programas de educación no formal existentes que se centren en el desarrollo de habilidades blandas para la generación Z, para seleccionar los procesos de educación no formal relevantes, se establecen criterios de selección claros y coherentes con los objetivos de estudio, estos escenarios de mejora permiten fortalecer los procesos de educación no formal para el desarrollo de habilidades blandas de la generación Z.

5. RESULTADOS

5.1 INTERPRETACIÓN DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LAS HABILIDADES BLANDAS

En este apartado encontraremos todas y cada una de las habilidades que fueron evaluadas en la encuesta realizada a la generación Z de la ciudad de Bucaramanga, donde se observara cuáles son esas habilidades donde se tiene fortaleza y cuales se debe realizar una mejora constante para lograr un crecimiento personal y profesional.

En la encuesta aplicada a la generación Z se puede apreciar el 63% de las personas encuestadas son del género Femenino y un 37% son del género masculino, así mismo en la población encuestada nos encontramos con diferentes rangos de edad donde las personas pertenecientes al rango de los 18-25 años son el 57,5% el rango de los 25-30 años con un 33% y el rango de los 30-35 años ocupa un 9,5% de los encuestados, otro dato curioso es que el estado civil del 79% de los encuestados es solteros, un 13.5% está en unión libre y un 7,5% se encuentra casados, con estos datos se puede observar que en esta generación las personas no se encuentran listas para un relación estable, para finalizar es importante saber el sector en el que se desempeña los encuestados ya que las habilidades blandas se exigen mucho más dependiendo del sector donde se desenvuelva, se puede observar que el 67% de los encuestados se desempeñan en el sector de servicios, un 13,5% en el sector manufacturero y un 9.5% no se encuentra laborando actualmente, cómo resultado podemos ver que la mayoría de los encuestados deben tener muy buenas habilidades blandas por el sector en el que laboran.

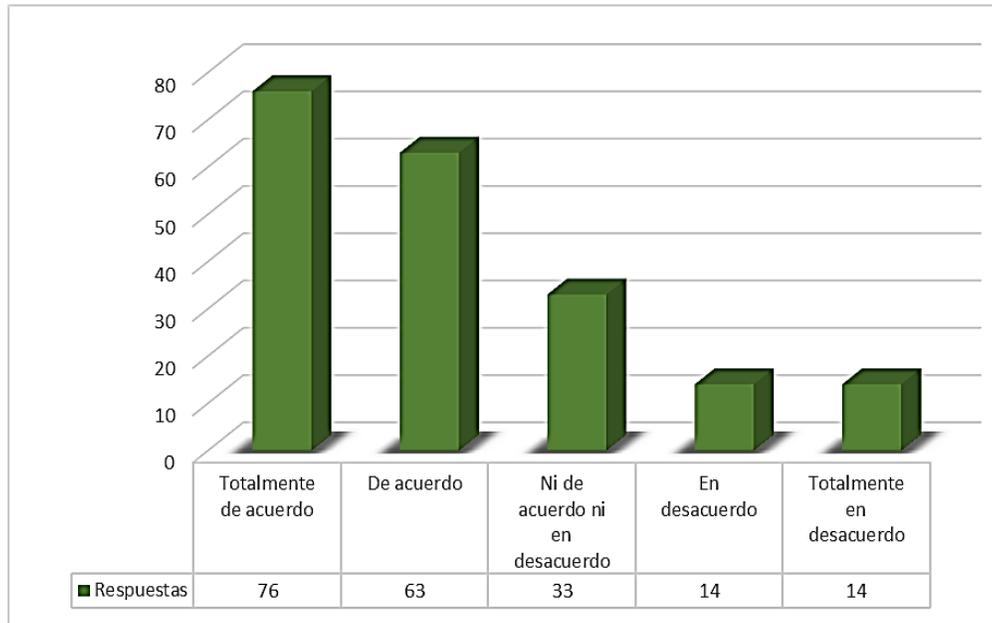


Figura 3. Iniciativa y decisión. Fuente: Autores

El 69.5% de los encuestados afirmaron que cuentan con iniciativa en la resolución de problemas. Esto indican que son personas proactivas y capaces de tomar la iniciativa para abordar y solucionar los desafíos que se les presentan, un pequeño porcentaje de los encuestados el 16,5% se mostró indeciso o neutral en cuanto a su iniciativa en la resolución de problemas, por otro lado, el 14% restante de los encuestados indica que no considera tener una iniciativa destacada en la resolución de problemas, así mismo se entiende que gracias a los procesos psíquicos identificatorios que emergen entre los individuos jóvenes, es posible impulsar iniciativas que le apuesten a la transformación social. El autor en mención precisó que también comparte la idea de que cada sujeto se construye a partir de los resultados de sus relaciones interpersonales, donde se nota su iniciativa y decisión ante las situaciones presentadas. (Parra et al., 2018).

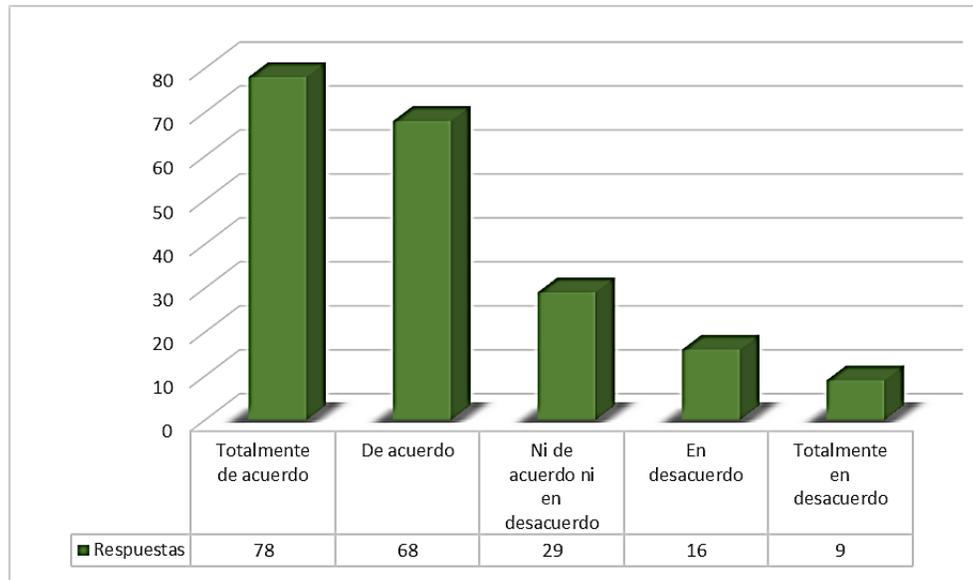


Figura 4. Comunicación Eficaz. Fuente: Autores

En este caso se puede observar que el 73% de los encuestados afirmó que se pueden comunicarse de manera eficaz con su entorno, un pequeño porcentaje de los encuestados alrededor del 14.5% mostró cierta indecisión o neutralidad en cuanto a su habilidad para comunicarse de manera eficaz, esto se debe a que algunas veces se puede tener dificultades para transmitir sus mensajes de manera clara o para comprender plenamente las intenciones de los demás en la comunicación, por otro lado, aproximadamente el 12.5% restante de los encuestados indicó que no creen tener habilidades destacadas de comunicación eficaz con su entorno. Para tener en cuenta la comunicación es una herramienta fundamental para establecer y mantener relaciones positivas entre las instituciones o personas con el fin de conseguir objetivos tangibles e intangibles para las mismas (Marquez et al., 2018).

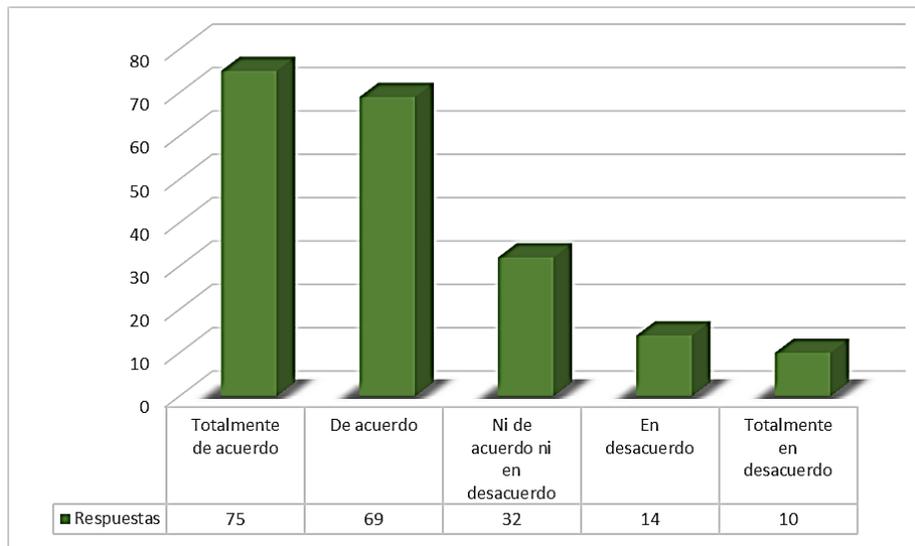


Figura 5. Adaptación al cambio. Fuente: Autores

La mayoría de los encuestados alrededor del 72% está de acuerdo que se considera lo flexible al cambio de un proceso o forma de trabajo, donde todos son personas dispuestas a aprender nuevas formas de hacer las cosas y ajustarse a las necesidades y demandas cambiantes del entorno laboral, un porcentaje significativo de los encuestados alrededor del 16% mostró cierta indecisión o neutralidad en cuanto a su flexibilidad al cambio de un proceso o forma de trabajo, pueden experimentar cierta resistencia o dificultad inicial al enfrentar cambios en los procesos o formas de trabajo con los que están familiarizados, un pequeño porcentaje de los encuestados alrededor del 12% indicó que no considera que es flexible al cambio de un proceso o forma de trabajo. El autor en mención precisó que teniendo en cuenta que los docentes peruanos y de otros países a la actualidad han venido mostrando dificultades de adaptación al cambio y que es importante el conocimiento y uso de las TIC, para una aplicación de contenidos pedagógicos de calidad en su rutina de trabajo (Delerna y Levano, 2021).

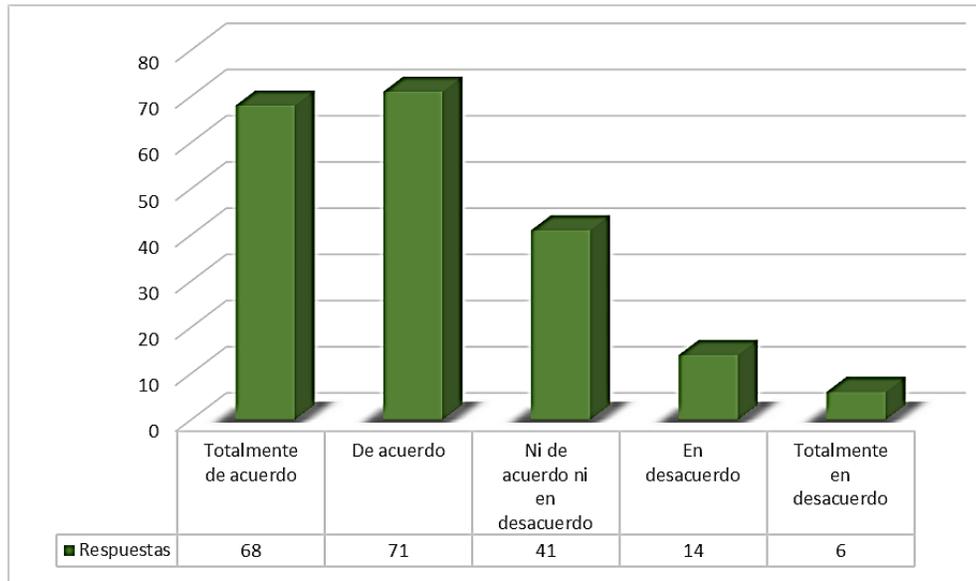


Figura 6. Resolución de conflictos. Fuente: Autores

En este punto se evidencia que la mayoría de los encuestados alrededor del 69.5% afirmó que sí considera contar con la habilidad para resolver conflictos, ellos se catalogaron como personas que tienen la capacidad de manejar y abordar de manera efectiva los conflictos que surgen en su entorno, un pequeño porcentaje de los encuestados alrededor del 20.5% mostró cierta indecisión o neutralidad en cuanto a su habilidad para resolver conflictos, este grupo puede tener dificultades en situaciones más complejas o emocionalmente cargadas, por otro lado, aproximadamente el 10% restante de los encuestados indicó que no considera tener habilidades destacadas para resolver conflictos, este grupo le es fácil evitar o evadir los conflictos en lugar de enfrentarlos de frente, para concluir, se evidencia que en estas organizaciones no está considerada de manera importante la inclusión de la comunicación alternativa en la resolución de conflictos como medio para el fomento de una cultura de paz (Castellano et al., 2017).

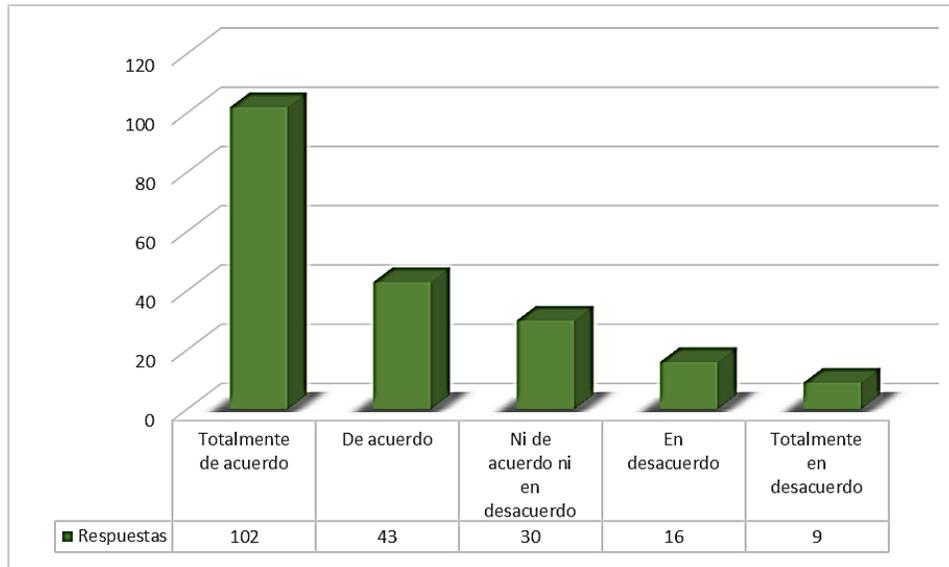


Figura 7. Separa lo Personal de lo Laboral. Fuente: Autores

Se puede observar que alrededor del 72.5% confirma que sí se considera capaz de separar lo personal de lo laboral, a veces con una buena capacidad de establecer límites y mantener una clara división entre su vida personal y su trabajo, continuando alrededor del 15% mostró cierta indecisión o neutralidad en cuanto a su capacidad para separar lo personal de lo laboral, debido a que puede experimentar ciertos desafíos para mantener una clara separación entre estos dos ámbitos de sus vidas, un pequeño porcentaje de los encuestados alrededor del 12.5% indicó que no considera que es capaz de separar lo personal de lo laboral, se puede concluir que en su mayoría son los propios trabajadores quienes deciden terminar el vínculo laboral con la empresa y renuncian a su trabajo, por diversos motivos internos y externos, una de las causas de mayor peso en la rotación de personal (Aliaga, 2019).

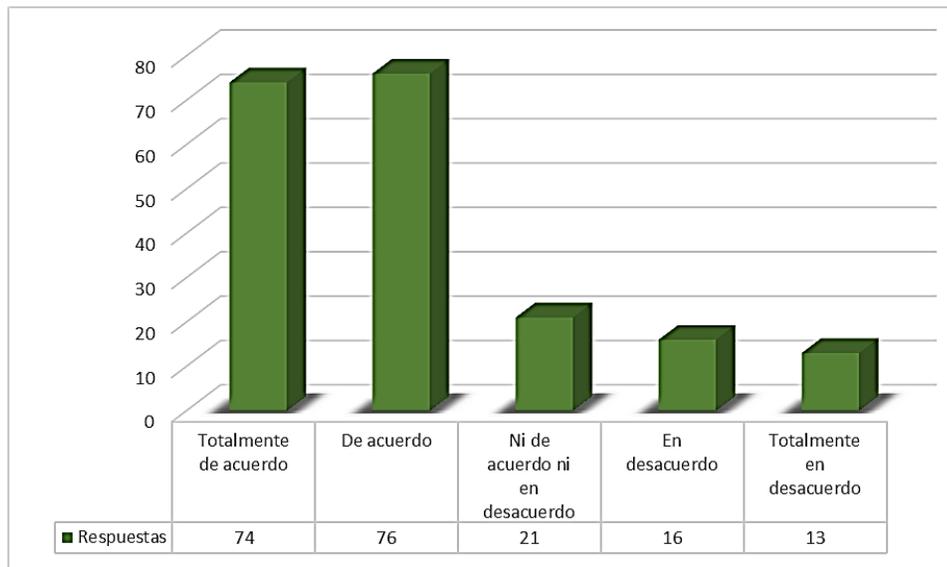


Figura 8. Procesamiento Información. Fuente: Autores

En esta grafica alrededor del 75% afirmó que sí se considera capaz de procesar la información de manera rápida y eficaz. Ellos se describen a sí mismos como personas capaces de asimilar nueva información con facilidad y rapidez, un porcentaje significativo de los encuestados aproximadamente el 10.5% mostró cierta indecisión o neutralidad en cuanto a su capacidad para procesar la información de manera rápida y eficaz, se reconoce que su velocidad y eficacia en el procesamiento de información pueden variar dependiendo del tipo de contenido o de la complejidad del tema, Por otro lado, un pequeño porcentaje de los encuestados alrededor del 14.5% indicó que no considera tener habilidades destacadas en el procesamiento rápido y eficaz de la información, ya que pueden experimentar dificultades para procesar la información de manera rápida o para retenerla en la memoria a corto plazo.

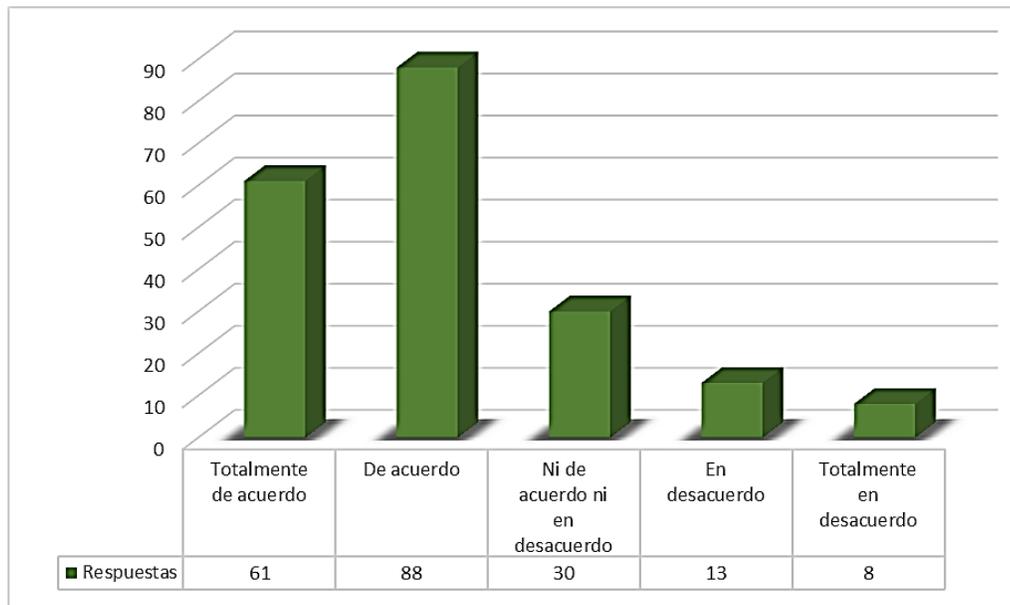


Figura 9. Generación de soluciones. Fuente: Autores

En el siguiente análisis alrededor del 74.5% afirmó que si tiene la capacidad de generar nuevas ideas, alternativas o soluciones, debido a que pueden generar ideas originales y proponer soluciones novedosas a problemas o desafíos, seguido de un pequeño porcentaje de los encuestados alrededor del 15% mostró cierta indecisión o neutralidad en cuanto a su capacidad para generar nuevas ideas, alternativas o soluciones, en ese caso se puede necesitar más tiempo o un proceso estructurado para desarrollar nuevas ideas, por otro lado, aproximadamente el 10.5% restante de los encuestados indicó que no considera tener habilidades destacadas para generar nuevas ideas, alternativas o soluciones, en este caso se puede sentir más cómodo siguiendo ideas establecidas o enfoques tradicionales.

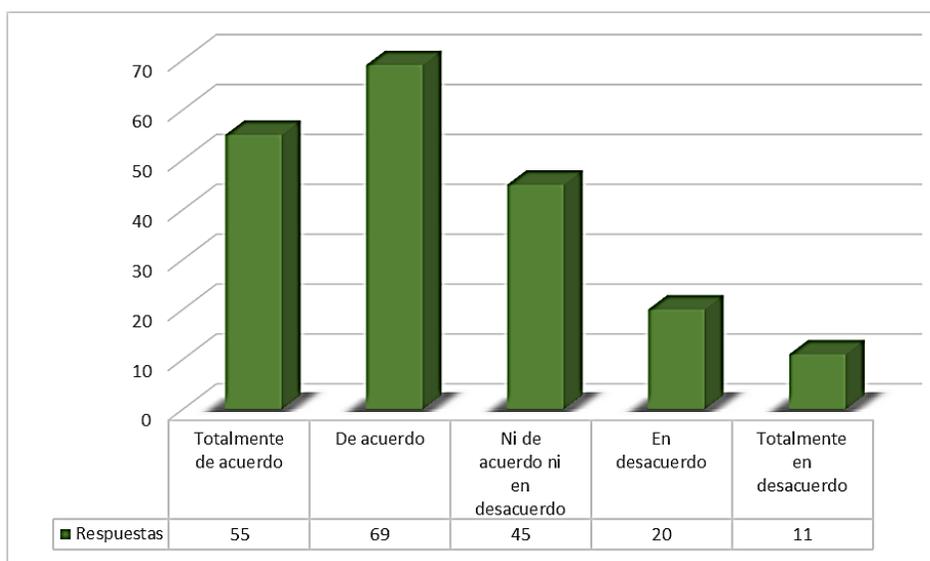


Figura 10. Actualización de conocimientos. Fuente: Autores

En la gran mayoría de los encuestados aproximadamente el 62% confirma que sí se mantiene informado acerca de las tendencias y nuevos conocimientos en su área de estudio y/o laboral. Estas personas valoran el aprendizaje continuo y la actualización constante de sus conocimientos, un pequeño porcentaje de los encuestados alrededor del 22.5% mostró cierta indecisión o neutralidad en cuanto a su capacidad para mantenerse informados sobre las tendencias y nuevos conocimientos. se reconoce que, si bien se intenta mantener al tanto de los avances en su área, puede haber ocasiones en las que no dediquen suficiente tiempo o recursos para hacerlo de manera regular, por otro lado, aproximadamente el 15.5% restante de los encuestados indicó que no se mantiene informado sobre las tendencias y nuevos conocimientos en su área de estudio y/o laboral, puede ser que las nuevas tendencias o conocimientos no son relevantes para su trabajo actual, por otro lado la formación del personal, como proceso continuo debe partir

de la contextualización y enfoque sistémico de las acciones que se proyectan alcanzar (Lanlagui et al., 2017).

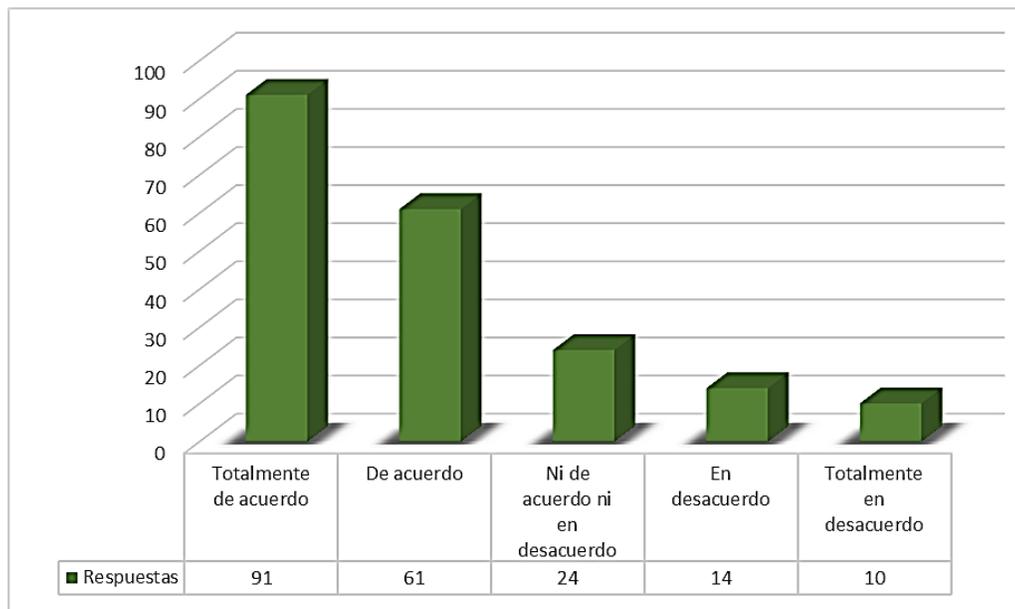


Figura 11. Trabajo en equipo. Fuente: Autores

Alrededor del 76% cree que si se puede trabajar con facilidad en equipo o con otras personas, se infiere que son personas colaborativas y que disfrutan del trabajo en grupo, un porcentaje significativo de los encuestados aproximadamente el 12% mostró cierta indecisión o neutralidad en cuanto a su capacidad para trabajar con facilidad en equipo o con otras personas, ellos pueden adaptarse y colaborar bien en ciertos contextos, pero enfrentar desafíos o dificultades en otros, por otro lado en los encuestados alrededor del 12% indicó que no cree tener habilidades destacadas para trabajar en equipo o con otras personas, investigadores de temas gerenciales como son las habilidades del directivo o gerente enuncian al trabajo en equipo como una de esas habilidades, la cual debe permitir a los directivos lograr

que las decisiones que se adopten deben considerar a los diferentes factores necesarios, para lograr el objetivo propuesto (Ayovi, 2019).

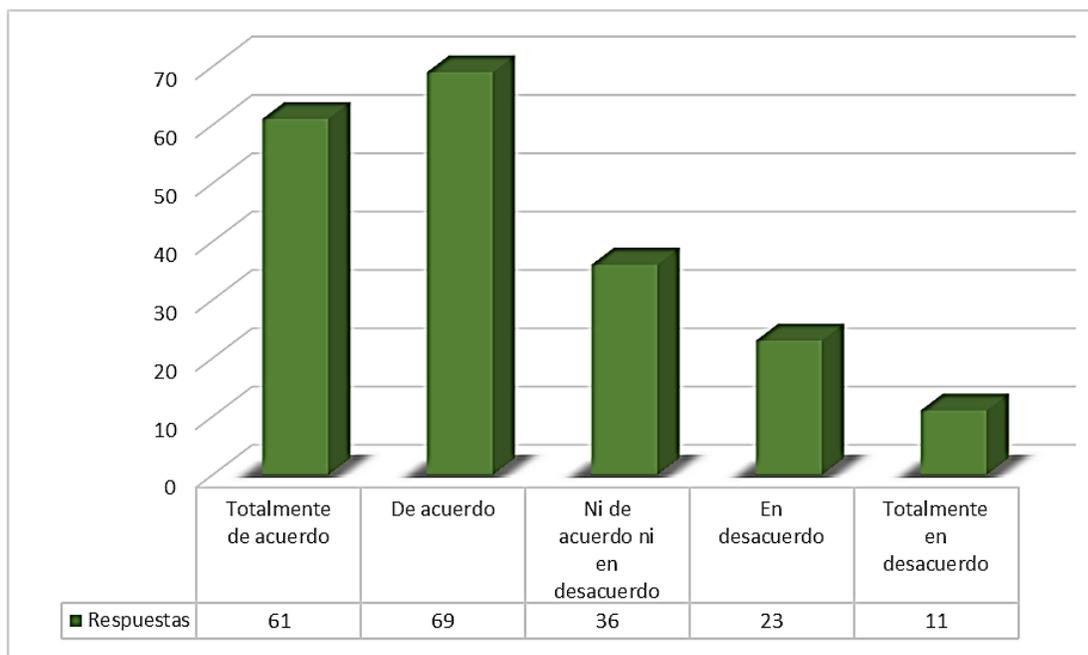


Figura 12. Cuestionamiento de Ideas. Fuente: Autores

En este caso los encuestados aproximadamente el 65% afirmó que sí considera que cuestiona tanto sus propias ideas como las de las personas que los rodean. En su gran mayoría pueden ser personas reflexivas y críticas que valoran el pensamiento analítico un pequeño porcentaje de los encuestados alrededor del 18% mostró cierta indecisión o neutralidad en cuanto a su tendencia a cuestionar ideas, ya sea por falta de tiempo, falta de confianza en sus habilidades de análisis o por preferir aceptar ideas sin mayor escrutinio, por otro lado, un porcentaje reducido de los encuestados alrededor del 17% indicó que no considera que cuestione mucho sus propias ideas o las de los demás, pueden tener una inclinación a aceptar

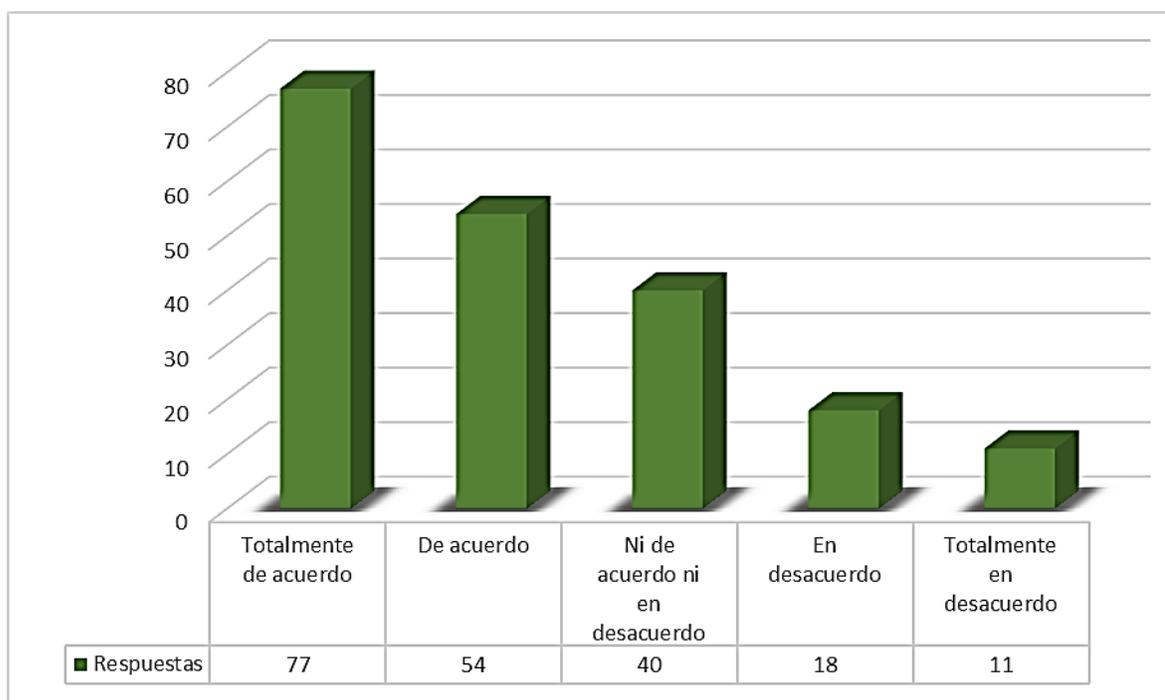


Figura 13. Relaciones Personales. Fuente: Autores

Se observa que los encuestados alrededor del 65.5% afirmó que sí considera que se relaciona con las personas con facilidad son personas sociables y extrovertidas, que disfrutan de interactuar y establecer conexiones con los demás, un porcentaje significativo de los encuestados aproximadamente el 20% mostró cierta indecisión o neutralidad en cuanto a su habilidad para relacionarse con las personas con facilidad, puede que esa habilidad para relacionarse varíe según las circunstancias y las personas involucradas, por otro lado, un pequeño porcentaje de los encuestados alrededor del 14.5% indicó que no considera que se relacione con las personas con facilidad, debido a timidez, falta de confianza en sí mismos o problemas de comunicación, de acuerdo con (Vanessa Betancourt, 2021) la importancia de las relaciones interpersonales, radica cuando hay momentos donde se experimenta malestar (eventos críticos y conflictivos), se considera que las

relaciones pueden facilitar la expresión de necesidades personales y el respeto por las de los demás. (Betancourt, s.f.).

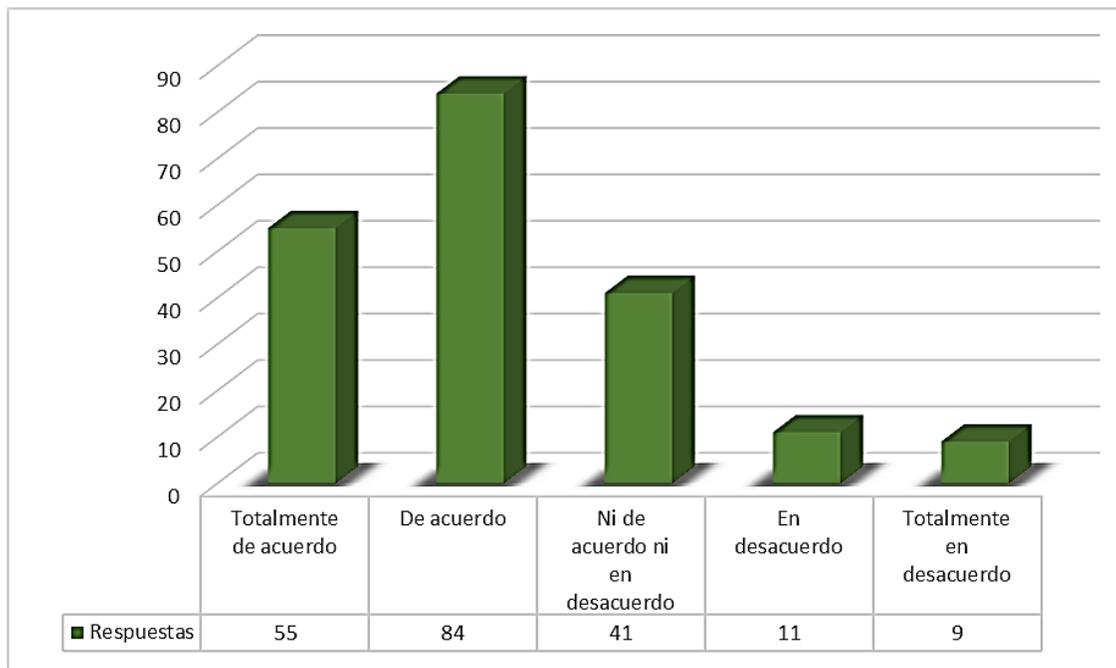


Figura 14. Enfrentamiento a los retos diarios. Fuente: Autores

Se observa que los encuestados alrededor del 65.5% afirmó que sí considera que se relaciona con las personas con facilidad son personas sociables y extrovertidas, que disfrutan de interactuar y establecer conexiones con los demás, un porcentaje significativo de los encuestados aproximadamente el 20% mostró cierta indecisión o neutralidad en cuanto a su habilidad para relacionarse con las personas con facilidad, puede que esa habilidad para relacionarse varíe según las circunstancias y las personas involucradas, por otro lado, un pequeño porcentaje de los encuestados alrededor del 14.5% indicó que no considera que se relacione con

las personas con facilidad, debido a timidez, falta de confianza en sí mismos o problemas de comunicación.

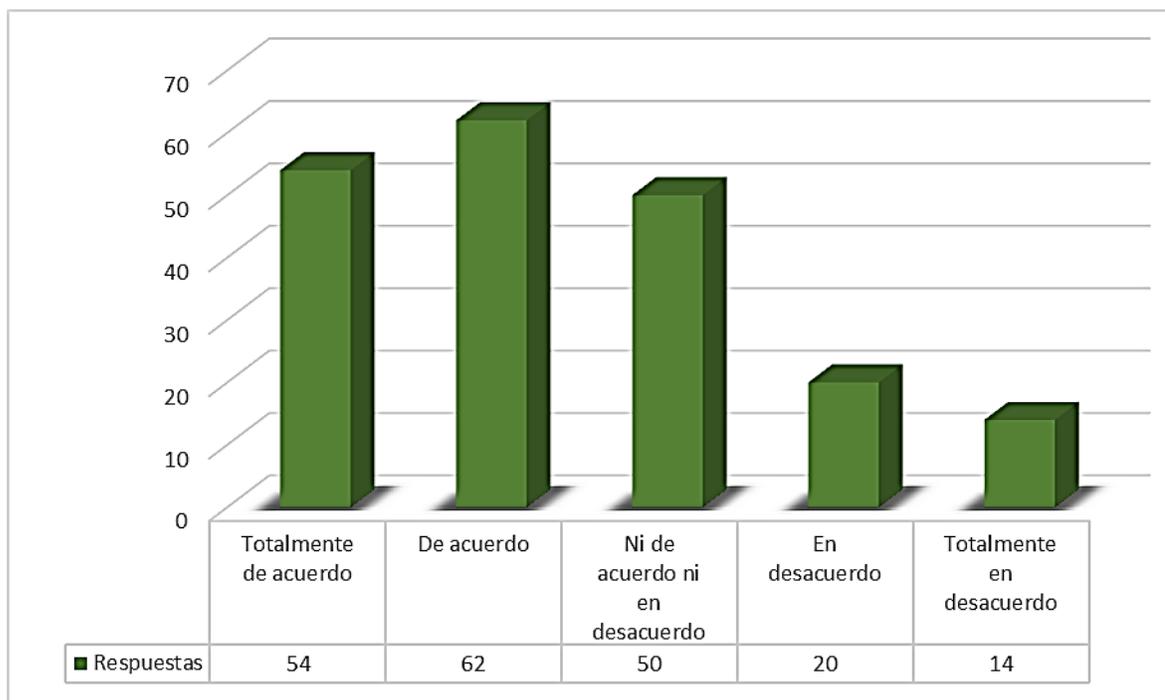


Figura 15. Persuasión e influencia. Fuente: Autores

Se observa que los encuestados alrededor del 58% afirmó que sí se considera persuasivo, o influyente en las decisiones de las demás personas que disfrutan de interactuar y establecer conexiones con los demás, un porcentaje significativo de los encuestados aproximadamente el 25% mostró cierta indecisión o neutralidad en cuanto a su habilidad para relacionarse con las personas con facilidad, puede que esa habilidad para relacionarse varíe según las circunstancias y las personas involucradas, por otro lado, un pequeño porcentaje de los encuestados alrededor del 17% indicó que no considera que se relacione con las personas con facilidad, debido a timidez, falta de confianza en sí mismos o problemas de comunicación. El

autor en mención precisó (AM Vallejos, 2019) Se pudo determinar la influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral pero únicamente en la dimensión de habilidades sociales, las demás dimensiones autoconciencia, autorregulación, motivación y empatía no mostraron influencia en el desempeño laboral. (Vallejos, 2019).

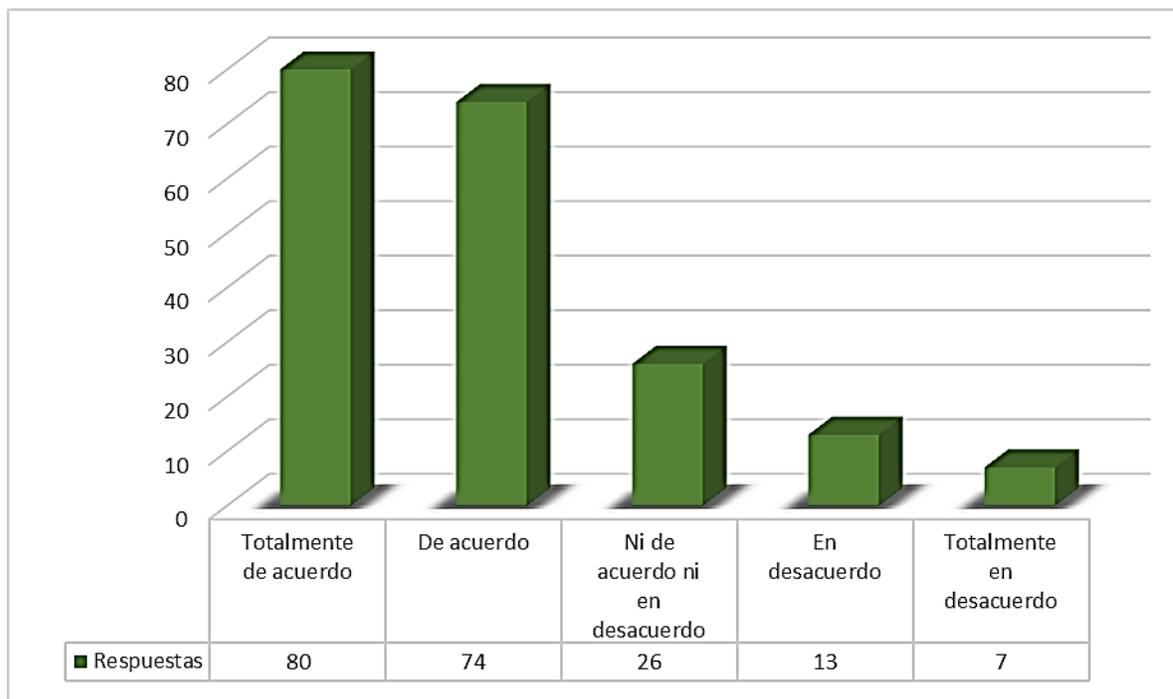


Figura 16. Autocrítica y autoanálisis. Fuente: Autores

Los encuestados alrededor del 77% afirmó que sí realiza autocríticas y/o autoanálisis continuos para seguir mejorando como persona, siendo reflexivas y conscientes de su propio crecimiento y desarrollo personal, luego un porcentaje significativo de los encuestados alrededor del 13% mostró cierta indecisión o neutralidad en cuanto a su práctica de autocrítica y autoanálisis continuos, pueden tener momentos en los que se critican o analizan a sí mismos, pero no de manera

constante o sistemática, un pequeño porcentaje de los encuestados alrededor del 10% indicó que no realiza autocríticas o autoanálisis continuos para seguir mejorando su persona.

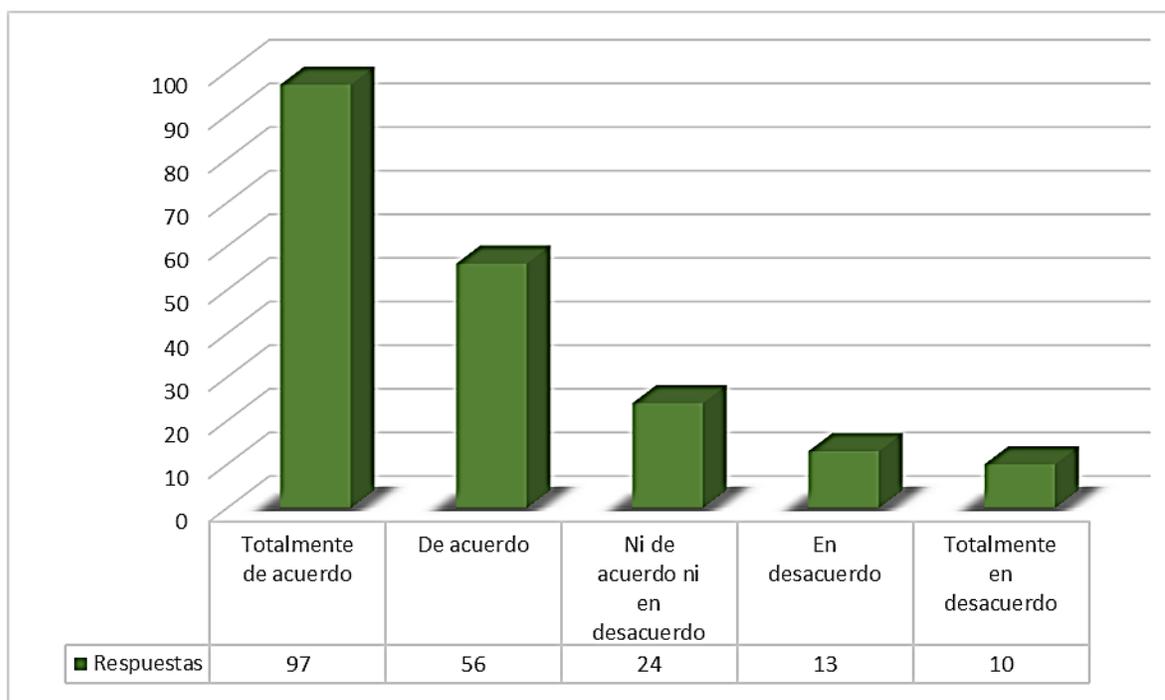


Figura 17. Retroalimentación. Fuente: Autores

Se puede observar que alrededor del 76,5% afirmó que sí busca retroalimentación de sus errores para poder corregirlos, ya que consideran que les ayuda a aprender, crecer y mejorar, de los encuestados alrededor del 12% mostró cierta indecisión o neutralidad en cuanto a la búsqueda de retroalimentación de sus errores, esto puede requerir un mayor enfoque o motivación para solicitar activamente la retroalimentación de sus errores y aprovecharla como una oportunidad de crecimiento, por último el porcentaje de los encuestados alrededor

del 11,5% indicó que no buscan retroalimentación de sus errores para corregirlos. El autor en mención Espinoza (2021), precisó que el conocimiento de la retroalimentación como un proceso fundamentado en la información que brinda la evaluación de la actividad o tarea del aprendiz, caracterizado por la reflexión crítica y constructiva sobre el desempeño de éste y como contribución a la mejoría de los resultados a través del fomento de sus habilidades.

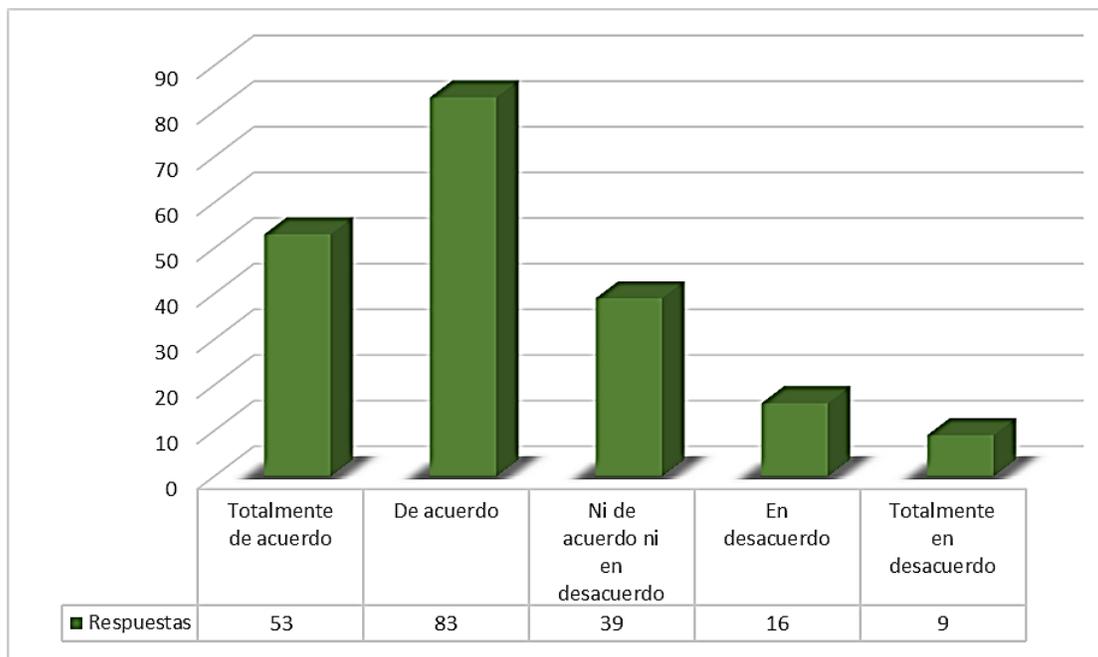


Figura 18. Autocontrol en diferentes situaciones. Fuente: Autores

Se puede concluir que alrededor del 68% afirmó que sí reacciona con calma a situaciones de adversidad o problemas, estas personas suelen ser capaces de analizar la situación de manera objetiva, evaluar opciones y tomar decisiones racionales incluso en momentos de estrés o presión, cierto porcentaje significativo de los encuestados alrededor del 19.5% mostró cierta indecisión o neutralidad en cuanto a su reacción con calma a situaciones de adversidad, pero también pueden

experimentar momentos de mayor ansiedad o frustración, Un pequeño porcentaje de los encuestados alrededor del 12.5% indicó que no reacciona con calma a situaciones de adversidad o problemas, pueden experimentar reacciones emocionales intensas, como enojo o frustración, que dificultan la toma de decisiones efectivas.

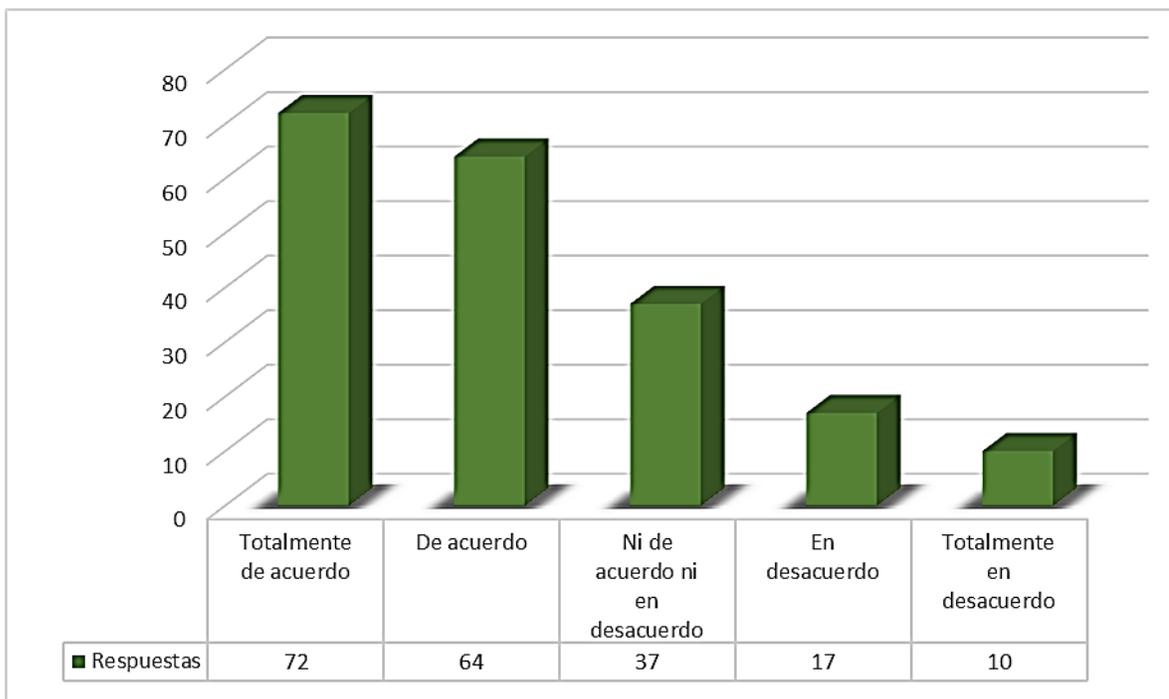


Figura 19. Medios Electrónicos. Fuente: Autores

La mayoría de los encuestados alrededor del 68% afirmó que sí considera que les da el máximo aprovechamiento a los medios electrónicos dentro de su área de estudio y/o laboral, ya sea para obtener información, realizar investigaciones, comunicarse, colaborar y realizar tareas relacionadas con su campo de estudio o trabajo, un porcentaje significativo de los encuestados alrededor del 18,5% mostró

cierta indecisión o neutralidad en cuanto a si le da el máximo aprovechamiento a los medios electrónicos. el porcentaje de los encuestados (alrededor del 13,5%) indicó que no considera que le da el máximo aprovechamiento a los medios electrónicos en su área de estudio y/o laboral, puede que tengan limitaciones en su acceso a los medios electrónicos, falta de familiaridad con ciertas tecnologías o simplemente no consideran que los medios electrónicos sean esenciales o relevantes en su campo de estudio o trabajo.

5.2 ANÁLISIS DE PRUEBAS NO PARAMÉTRICAS

El presente apartado expone los resultados de pruebas de comparación medianas, con el propósito de reconocer características de homogeneidad y heterogeneidad, para este se implementaron las pruebas de kruskal wallis y u mann Whitney cada una dependiendo de la cantidad de variables que se tienen en cuenta.

Tabla 1.

Género

U de Mann-Whitney	W de Wilcoxon	Z	Sig. asintótica(bilateral)
4061,000	12062,000	-1,595	0,111
4243,000	12244,000	-1,119	0,263
4044,500	12045,500	-1,646	0,100
3932,500	11933,500	-1,938	0,053
4376,500	7151,500	-0,782	0,434

U de Mann-Whitney	W de Wilcoxon	Z	Sig. asintótica(bilateral)
4654,000	12655,000	-0,021	0,983
4493,000	7268,000	-0,455	0,649
4533,500	12534,500	-0,338	0,735
4425,000	7200,000	-0,641	0,522
4420,000	12421,000	-0,637	0,524
3808,500	11809,500	-2,259	0,024
3845,500	11846,500	-2,182	0,029
4443,000	12444,000	-0,574	0,566
4521,000	7296,000	-0,380	0,704
4472,500	7247,500	-0,517	0,605
4474,500	12475,500	-0,500	0,617
4172,500	12173,500	-1,296	0,195

Homogeneidad: podemos observar que los hombres y las mujeres afrontan de manera similar el procesamiento de información, la Iniciativa y decisión, la comunicación eficaz, la adaptación al cambio, resolución de conflictos, separación de lo personal de lo laboral, generación de soluciones, actualización de conocimientos, trabajo en equipo, medios electrónicos. cuestionamiento de ideas, persuasión e influencia, autocrítica y autoanálisis, retroalimentación, autocontrol en diferentes situaciones.

Heterogeneidad: en las siguientes habilidades se reconoce que los hombres y las mujeres afrontan las relaciones personales y el enfrentamiento retos diarios, de manera diferente.

Tabla 2.

Edad

	H de Kruskal- Wallis	gl	Sig. Asintótica
H1	0,533	2	0,766
H2	2,368	2	0,306
H3	6,269	2	0,044
H4	0,168	2	0,919
H5	2,669	2	0,263
H6	4,567	2	0,102
H7	0,625	2	0,732
H8	1,185	2	0,553
H9	3,003	2	0,223
H10	2,748	2	0,253
H11	0,254	2	0,881
H12	0,331	2	0,848
H13	0,750	2	0,687
H14	0,545	2	0,761
H15	3,618	2	0,164
H16	3,897	2	0,142

	H de Kruskal- Wallis	gl	Sig. Asintótica
H17	0,370	2	0,831

Homogeneidad: en este caso los grupos de diferentes edades afrontan de manera similar las siguientes variables Comunicación eficaz, separación de lo personal de lo laboral, procesamiento de Información, trabajo en equipo, cuestionamiento de ideas, retroalimentación, autocontrol en diferentes situaciones, iniciativa y decisión, resolución de conflictos, generación de soluciones, actualización de conocimientos, persuasión e influencia, autocrítica y autoanálisis, relaciones personales, enfrentamiento retos diarios, medios electrónicos.

Heterogeneidad: podemos observar que los diferentes grupos de edad afrontan de manera diferente la adaptación al cambio, dependiendo de donde se desenvuelvan.

Tabla 3.

Estado Civil

	H de Kruskal- Wallis	gl	Sig. Asintótica
H1	5,605	2	0,061
H2	3,493	2	0,174
H3	2,808	2	0,246
H4	0,167	2	0,920

H5	0,991	2	0,609
H6	6,429	2	0,040
H7	1,272	2	0,530
H8	1,882	2	0,390
H9	2,614	2	0,271
H10	1,175	2	0,556
H11	0,739	2	0,691
H12	0,237	2	0,888
H13	1,176	2	0,555
H14	0,424	2	0,809
H15	2,439	2	0,295
H16	1,715	2	0,424
H17	0,682	2	0,711

Homogeneidad: no importa el estado civil de la persona debido a que afrontan las diferentes situaciones de manera similar como la iniciativa y decisión, comunicación eficaz, adaptación al cambio, , actualización de conocimientos, trabajo en equipo, retroalimentación, autocontrol en diferentes situaciones, resolución de conflictos, separación de lo personal de lo laboral, generación de soluciones, cuestionamiento de ideas, persuasión e influencia, autocrítica y autoanálisis, relaciones personales, enfrentamiento retos diarios, medios electrónicos.

Heterogeneidad: el estado civil de las personas afecta en el procesamiento de Información porque cada uno lo afronta diferente.

Tabla 4.

Sector en que Labora

	H de Kruskal-Wallis	gl	Sig. Asintótica
H1	2,695	2	0,260
H2	0,154	2	0,926
H3	3,161	2	0,206
H4	1,725	2	0,422
H5	3,524	2	0,172
H6	4,455	2	0,108
H7	7,830	2	0,020
H8	4,196	2	0,123
H9	3,439	2	0,179
H10	0,238	2	0,888
H11	3,712	2	0,156
H12	2,589	2	0,274
H13	0,803	2	0,669
H14	6,184	2	0,045
H15	7,856	2	0,020
H16	0,547	2	0,761
H17	3,478	2	0,176

Homogeneidad: independientemente del sector en el que se desempeñe las diferentes situaciones se afrontan de manera similar lo que son la iniciativa y

decisión, adaptación al cambio, resolución de conflictos, separación de lo personal de lo laboral, procesamiento de Información, actualización de conocimientos, trabajo en equipo, relaciones personales, enfrentamiento retos diarios, autocontrol en diferentes situaciones, medios electrónicos.

Heterogeneidad: tenemos 3 habilidades que son afrontadas de manera diferente dependiendo del sector donde laboren y estas son la generación de soluciones, autocrítica y autoanálisis, retroalimentación.

5.3 PROCESOS DE EDUCACIÓN NO FORMAL

En el siguiente apartado se propone unos cursos de educación no formal, con el propósito de fortalecer y complementar las diferentes habilidades blandas que se han identificado en la investigación, algunos de estos cursos son gratuitos y otros si son pagos.

Tabla 5.

Cursos de educación no formal

ELABORADO POR:
Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:
soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR: Asesor de planeación
FECHA APROBACION:

HABILIDADES BLANDAS	DESCRIPCIÓN	LINK DEL CURSO
Comunicación Asertiva	<p>El curso ayudara a enriquecer las relaciones interpersonales, desarrollar las habilidades necesarias para lograr comunicarse asertivamente y saber la importancia y cómo influye en la manera en que se procesan y transmiten los diferentes tipos de comunicación.</p>	<p>https://www.sgs.com/es-co/services/comunicacion-asertiva</p>
	<p>Este curso busca reconocer los elementos de la personalidad que permita expresar y hablar de manera natura, asertiva ayudando a fortalecer la autoconfianza, identificar aspectos que obstaculicen la fluidez al momento de comunicación entre las personas.</p> <p>La Universidad otorgará certificación digital a quien haya cumplido como mínimo con el 80% de las actividades programadas.</p>	<p>https://educacionvirtual.javeriana.edu.co/comunicacion-asertiva-y-estrategica-para-directivos</p>
Liderazgo	<p>El curso busca desarrollar y fortalecer habilidades de liderazgo y trabajo en equipo, aprender a identificar las fortalezas y áreas de mejora, gestionar los conflictos ampliando las competencias y habilidades en las personas para un desempeño optimo, adecuado y excelente en equipo.</p>	<p>https://www.academiacolombianadecomunicacioneimagen.com/cursos-de-liderazgo</p>
Trabajo bajo presión	<p>El curso de trabajo bajo presión, consiste en enseñar a desarrollar trabajos en el ámbito profesional bajo condiciones de estrés o presión, como lo es el tiempo, la sobrecarga;</p>	<p>https://www.educaciontrespuntocero.com/cursos/trabajar-bajo-presion/</p>

HABILIDA DES BLANDAS	DESCRIPCIÓN	LINK DEL CURSO
	Para seguir manteniendo eficacia en el puesto de trabajo.	
Trabajo en equipo	El trabajo en equipo requiere de capacitación, comprensión y disposición, este curso abarca como mantener un equipo para el triunfo de las organizaciones. Un buen grupo de trabajo marca la diferencia.	https://www.edx.org/es/aprende/trabajo-en-equipo
	El desarrollo del curso busca identificar y aplicar adecuadamente las estrategias para fomentar altos niveles del trabajo en equipo por medio del liderazgo eficaz, permitiendo lograr resultados de manera más eficiente, desarrollando habilidades y competencias dando un espacio de crecimiento y desarrollo personal de igual manera busca beneficios económicos dentro de las organizaciones.	https://educacionvirtual.javeriana.edu.co/trabajo-en-equipo
Influencia y Persuasión	La influencia es una de las competencias sociales más deseadas en todos los ámbitos de la vida. Los beneficios que te puede proporcionar el hecho de ser una persona influyente son innumerables.	https://www.udemy.com/course/cursos-experto-en-influencia/
Resolucion de Conflictos	Tener la capacidad de resolver y disminuir diferencias es fundamental no solo para mantener sanas cada una de nuestras relaciones, sino para lograr nuestros intereses al tiempo que ayudamos a los demás a llegar a sus metas.	https://educacionvirtual.javeriana.edu.co/resolucion-de-conflictos

6. CONCLUSIONES

En conclusión, Se ha analizado las habilidades blandas de la generación z en la ciudad de Bucaramanga, es camino importante para identificar la situación del mercado laboral. La evaluación de las habilidades blandas ha brindado una imagen clara de las fortalezas y espacios de crecimiento de esta generación en relación con las competencias requeridas en el lugar de trabajo. El análisis proporciona información crucial para comprender las demandas y necesidades de mercado laboral hoy, por orientar a la generación Z de Bucaramanga en estrategias adecuadas para el desarrollo de habilidades y programas de capacitación.

Se ha logrado identificar que existen fortalezas y debilidades en el ámbito laboral. Los análisis, han logrado una comprensión más detallada de las habilidades sociales y emocionales en esta generación. se han destacado fortalezas esenciales, como la capacidad de separar los asuntos personales de los profesionales, la capacidad de trabajo en equipo y la capacidad de aprender de los errores. Al mismo tiempo, se han identificado áreas a mejorar, incluida la resolución de problemas y el manejo del estrés. las personas demostraron una base sólida para crear estrategias de desarrollo profesional y programas de capacitación que aborden las necesidades de la generación Z, permitiéndoles sobresalir en el mercado laboral actual y futuro.

Los entornos de aprendizaje se han identificado al comparar las habilidades generales de la Generación Z teniendo en cuenta factores sociodemográficos. El análisis ha permitido reconocer las características únicas y las diferencias en las habilidades blandas de varios grupos generacionales Z. Se evidencio qué factores como la edad, género y el entorno socioeconómico pueden afectar el desarrollo de

estas habilidades. Los hallazgos ofrecen información valiosa la cual puede ser utilizada para adaptar los programas de capacitación y desarrollo a las necesidades únicas de cada grupo para comenzar a promover el desarrollo de habilidades blandas en cada situación.

Se han descubierto varios escenarios de mejora a través de la revisión de fuentes de información secundaria. La investigación dio como resultado la identificación de programas, cursos y actividades disponibles fuera del sistema educativo formal con el objetivo de desarrollar y fortalecer habilidades blandas en los jóvenes de la Generación Z. Estos procesos educativos no formales brindan a las personas oportunidades adicionales para desarrollar habilidades como la comunicación efectiva, el trabajo en equipo, el manejo en situaciones bajo presión y la adaptabilidad. Los procesos brindan a las personas oportunidades adicionales para fortalecer dichas habilidades y poder obtener mejores oportunidades de trabajo.

7. RECOMENDACIONES

Se recomienda un aprendizaje el cual permita que los estudiantes tengan experiencias colaborativas, Ya que con estas experiencias los estudiantes colocan en práctica las habilidades blandas entre ellas la solución de problemas, trabajo en equipo, manejo de estrés, entre otros. De igual manera se debe adecuar el uso de la información de la tecnología que se brindara a el entorno social y así poder captar la atención y aumentar la motivación.

Se propone, seguir con programas de mejoramientos los cuales conduzcan a optimizar el desarrollo del conocimiento de habilidades bandas y técnicas en la generación Z, que permite llegar a alcanzar el éxito, pero también se vuelvan rutinarias en el día a día

Se recomienda continuar con investigaciones que permitan llegar a determinar los factores de fracasos y éxitos en el ámbito laboral, teniendo en cuenta los conocimientos técnicos, y habilidades blandas del personal de la empresa desde el operar hasta los directivos, y poder determinar qué tan importantes son para las organizaciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfaro, J. y. (4 de Marzo de 2020). *¿Cuales habilidades blandas buscan los reclutadores en el 2020?* https://www.ey.com/es_gt/consulting/-cuales-habilidades-blandas-buscan-los-reclutadores-en-2020
- Aliaga Hualí, R. L. (2019). *Factores que influyen en la rotación del personal caso empresa "Avecitas"*. Huancayo: [Tesis de licenciatura, Universidad Continental] Repositorio institucional.
<chromeextension://efaidnbmninnibpcjpcglclefindmkaj/https://core.ac.uk/download/pdf/266975347.pdf>
- Anderson, M. y. (31 de Mayo de 2018). *Teens, Social Media and Technology 2018*. Pew Research Center:
<https://www.pewresearch.org/internet/2018/05/31/teens-social-media-technology-2018/>
- Ayovi Caicedo, J. (2019). El trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones. *Fipcae*, 4(10), 58-76.
<https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/39/41>
- Bakar, A. &.-Y. (2011). Soft skills recommendation systems for IT jobs: A Bayesian network approach. *Date Added to IEEE Xplore*.
<https://ieeexplore.ieee.org/document/5976509>
- Bassiouni, D. &. (2014). Generation Z Children's Adaptation to Digital Consumer Culture: A Critical Literature Review. *Journal of Customer Behaviour*, 13(2), 113-133.
https://www.academia.edu/8727511/_Generation_Z_Children_s_Adaptation_to_Digital_Consumer_Culture_A_Critical_Literature_Review

Betancourt, V. (s.f.). *Importancia de las relaciones interpersonales para el bienestar emocional*. Unimet:

<chromeextension://efaidnbmninnibpcjpcglclefindmkaj/https://www.unimet.edu.ve/wp-content/uploads/2022/06/DADE-Importancia-de-las-relaciones-interpersonales-para-el-bienestar-emocional.pdf>

Castellano Caridad, M. V. (2017). Resolución de conflictos para el fomento de la cultura de paz: importancia de los medios de comunicación alternos en Colombia. *La Sallista*, 14(1), 56-65.

<chromeextension://efaidnbmninnibpcjpcglclefindmkaj/https://www.redalyc.org/pdf/695/69551301005.pdf>

Castro Silva, H. F. (2015). Consideraciones Éticas en la Gestión de Proyectos. Análisis de Contexto. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 10(2), 44-60. [http://www.spentamexico.org/v10-n2/A4.10\(2\)44-60.pdf](http://www.spentamexico.org/v10-n2/A4.10(2)44-60.pdf)

Chiavenato, I. (1999). Parte I. Interacción entre personas y organizaciones. En *Administración de recursos humanos* (5 ed., págs. 1-75). McGrawHill. [https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20CHIAVENATO.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf)

Confiep. (s.f.). *La importancia de las habilidades blandas en las empresas*. Connectamericas: <https://connectamericas.com/es/content/la-importancia-de-las-habilidades-blandas-en-las-empresas>

Delerna Rios, C. D. (2021). Importancia de las tecnologías de información en el fortalecimiento de competencias pedagógicas en tiempos de pandemia. *Científica de Sistemas e informática*, 1(1), 69-78.

<http://209.45.90.234/index.php/rcsi/article/view/104>

- Espinosa Freire, E. (2021). Importancia de la retroalimentación formativa en el proceso de enseñanza-aprendizaje. *Universidad y Sociedad*, 13(4), 389-397. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v13n4/2218-3620-rus-13-04-389.pdf>
- Espinosa Mina, M. A. (2020). Habilidades blandas en la educación y la empresa: Mapeo Sistemático. *Uisrael*, 7(2), 39-52. <https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/rcui/article/view/245>
- Espinosa Mina, M. A. (2020). Habilidades blandas y su importancia de aplicación en el entorno laboral: perspectiva de alumnos de una universidad privada en Ecuador. *Espacios*, 41(23), 109-120. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n23/a20v41n23p10.pdf>
- Florez Santamaria, J. D. (2021). *La Importancia de las Habilidades Blandas en la Vida del Ingeniero en el Siglo XXI*. Santander de Chilichao, Colombia: [Proyecto de grado, Universidad Nacional Abierta y a Distancia] Repositorio institucional. <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/43354/jflorezs.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García Molina, M. y. (2021). ¿Cómo realizar una revisión de literatura en economía? *Documentos Escuela de Economía* (114), 20. <file:///C:/Users/USUARIO/Desktop/SSRN-id3784664.pdf>
- GenHQ.com . (2021-2022). *The State of Gen Z 2021-2022* ® *Understanding, Recruiting, Retaining, and Developing Gen Z at Work* . CCJK. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://genhq.com/wp-content/uploads/2022/07/State-of-Gen-Z-2021-2022-Workforce.pdf
- Glavin, W. (2018). *Answers for Modern Communicators*. New York. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=UHE3DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT12&dq=wendy+glavin&ots=Dy3ZcbB6PA&sig=dmX24DVzGCJw_njlnGp vZLvEjYs#v=onepage&q=wendy%20glavin&f=false

- Goleman, D. (1998). *La practica de la inteligencia emocional*. Barcelona: Kairos.
<https://mendillo.info/Desarrollo.Personal/La.practica.de.la.inteligencia.emocional.pdf>
- Gonzalez-Molina, M. G., Enciso Galindo, B. V., Arciniegas Hurtado, L. F., Tovar Arevalo, P. A., Bonza Forero, P. I. y Arevalo Peña, L.P.Y. (2021). Importancia de las habilidades blandas para la empleabilidad y sostenibilidad del personal en las organizaciones. *Encuentros con semilleros*, 2(2).
doi:<https://doi.org/10.15765/es.v2i2.2646>
- Guerra-Baez, S. P. (2019). Una revisión panorámica al entrenamiento de las habilidades blandas en estudiantes universitarios. *Psicología escolar e Educativa*(23).
<https://www.scielo.br/j/pee/a/YyZgKBY9JLVXnCDKMNc7nqc/?lang=es>
- Gutierrez-Gonzalez, C. y.-P. (2019). Entre tradiciones e hipermediaciones: una reflexión para la comunicación digital. *Dixit*(30), 98-107.
<https://revistas.ucu.edu.uy/index.php/revistadixit/article/view/1793>
- Hernandez Herrera, C. A. (2020). Las habilidades blandas en estudiantes de ingeniería de tres instituciones públicas de educación superior. *Ride*, 10(20).
doi:DOI: <https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.678>
- Holly, L. E. (2019). Evidence-Base Update for Parenting Stress Measures in Clinical Samples. *Clin Child Adolesc Psychol*, 48(5), 685-705.
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31393178/>
- Julio, M. (2015). ¿Que son las habilidades blandas y como se aprenden? *Educrea*, 12.
<https://educrea.cl/wp-content/uploads/2016/02/DOC-habilidades-blandas.pdf>
- Lanlagui Pereira, J. H. (2017). Formacion continua en la formacion docente. *Conrado*, 13(58), 30-35.
<https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/469/503>

- Leal Paredes, M. S. (2020). Competencias blandas en los gerentes de proyecto de las organizaciones. *Res Non Verba*, 10(1), 24.
<https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/rnv/article/view/286/247>
- Magano, J. S. (2020). Generation Z: Fitting Project Management Soft Skills Competencies—A Mixed-Method Approach. *Journal: Educ. Sci*, 10(187), 24. Obtenido de <https://www.mdpi.com/2227-7102/10/7/187/reprints>
- Management Dynamics in the Knowledge Economy. (2017). *Accenture*, 11(11). Obtenido de <https://www.ceeol.com/search/journal-detail?id=1822>
- Marcos. (s.f.). *Etapas del proceso de aprendizaje segun Maslow*. emowe.com: <https://emowe.com/etapas-proceso-aprendizaje-maslow/>
- Marquez, J. B. (2018). Importancia de la comunicacion estrategica en la socializacion del buen vivir. *Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo)*, 3(1).http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2550-65872018000100081&script=sci_arttext
- McCrinkle, M. y. (2019). *Understanding Generation Z: Recruiting, Training and Leading the Next Generation*. McCrinkle Research Pty Ltd. https://www.researchgate.net/publication/335159678_Understanding_Generation_Z_Recruiting_Training_and_Leading_the_Next_Generation
- Moreno Murcia, L. M. (2021). *Formación en Habilidades Blandas en instituciones de educación superior: reflexiones educativas, sociales y políticas*. Bogotá: Corporación Universitaria Minuto de Dios UNIMINUTO.
https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/14369/1/Libro_Formaci%C3%B3n%20en%20habilidades%20blandas%20en%20instituciones%20de%20educacion%20superior_2022.pdf
- Morgan Asch, J. (2020). La resiliencia: habilidad esencial para hacerle frente a la cuarta revolución industrial. *Revista Nacional de Administracion*, 11(1), 21-31. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/rna/v11n1/1659-4932-rna-11-01-21.pdf>

- Mujica, J. (2015). ¿Habilidades blandas y como se aprenden? *educrea*, 12.
<https://educrea.cl/wp-content/uploads/2016/02/DOC-habilidades-blandas.pdf>
- Parra Valencia, L. A.-M. (2018). Jóvenes, grupo y arte: las personas jóvenes y el arte re-unidos. *Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 16(2), 853-865. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7815778>
- Patiño Orozco, G. A. (2019). El sistema internacional cibernético: elementos de análisis. *Oasis*(30), 163-186
<https://www.redalyc.org/journal/531/53163845010/html/>
- Rao, M. S. (7 de Mayo de 2012). *Myths and Truths About Soft Skills*. Obtenido de atd: <https://www.td.org/magazines/td-magazine/myths-and-truths-about-soft-skills>
- Renau Ruiz, V. O.-S. (2013). *Construcción de la identidad a través de las redes sociales online: una mirada desde el construccionismo social* (Vol. 43). Horsori.
<https://raco.cat/index.php/AnuarioPsicologia/article/view/271069/358634>
- Robinns, T. (13 de Julio de 2021). *Habilidades blandas y el exito para la vida alboral*. Pearson:<https://blog.pearsonlatam.com/talento-humano/habilidades-blandas-exito-laboral>
- Saenz Cabrera, M. E. (2022). *Habilidades blandas y gestión educativa en una institución educativa del Distrito de San Clemente, en la provincia de Pisco 2022*. Lima, Perú: [Tesis de de Maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio institucional.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96828/S%E1enz_CME-SD.pdf?sequence=4

- Sampasa-Kanyinga, H. &. (2015). Frequent Use of Social Networking Sites Is Associated with Poor Psychological Functioning Among Children and Adolescents. *Cyberpsychol Behav Soc Netw*, 18(7). doi:DOI: 10.1089/cyber.2015.0055
- Thompson, E. (20 de Agosto de 2019). *Porque la IA nunca podra reemplazar a un buen empleado*. OpenMind BBVA: <https://www.bbvaopenmind.com/tecnologia/inteligencia-artificial/por-que-la-ia-nunca-podra-reemplazar-a-un-buen-empleado/>
- Tito Maya, M. D. (2016). Desarrollo de soft skills una alternativa a la escasez de talento humano. *Innova Research Journal*, 1(12), 59-76. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/81/1483>
- Vallejos Carrasco, A. M. (2019). *Habilidades blandas y su influencia en el desempeño del personal post venta Interamericana Norte Sac filial Chiclayo*. Chiclayo, Peru: [Tesis de Licenciatura, Universidad Catolica Santo Toribio de Mogrovejo] Repositorio institucional. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2082/1/TL_VallejosCarrascoAndrea.pdf
- Veytia Bucheli, M. G. (2023). Habilidades blandas y la web 2.0 en la educación secundaria. *Emerging Trends in Education*, 5(10), 58-67. doi:DOI: <https://doi.org/10.19136/etie.a5n10.5078>
- Yolcu, P. (2023). *Innovaciones en la Instrucción Digital a través de Entornos Virtuales*. https://www.researchgate.net/publication/370497540_A-Systematic-Review-of-the-Literature-on-Digital-Citizenship

