

PLAN DE HABILIDADES BLANDAS POR CAMPOS DEL CONOCIMIENTO

G

MAYO, 2025



TABLA DE CONTENIDO

1. DATOS INFORMATIVOS.....	3
2. INTRODUCCIÓN.....	3
3. JUSTIFICACIÓN.....	4
4. MARCO LEGAL.....	5
5. Objetivos.....	7
5.1. Objetivo general.....	7
5.2. Objetivos específicos.....	7
6. Análisis de la situación actual (diagnóstico).....	7
7. Habilidades blandas por campos de conocimiento.....	8
8. Definición e interpretación de las habilidades blandas según campos de conocimiento	9
8.1 Educación	9
8.2 Ciencias sociales, periodismo e información	13
8.3 Administración	17
8.4 Tecnologías de la información y la comunicación (TIC)	23
8.5 Ingeniería, industria y construcción	26
8.6 Agricultura, silvicultura, pesca y veterinaria	28
8.7 Salud y bienestar	30
8.8 Servicios	33
9. MECANISMOS DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	35
10. IMPACTO ESPERADO	42
10.1 Impacto Académico	42
10.2 Impacto Personal y Profesional	42
10.3 Impacto Institucional	43
10.4 Impacto Social y Cultural	43
11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	44
12. ANEXOS	51



1. DATOS INFORMATIVOS

Institución:	Universidad Estatal de Bolívar
Código Institucional:	162
Función Institucional:	Educación Superior
Facultades:	Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática; Ciencias de la Educación, Sociales, Filosóficas y Humanistas; Ciencias de la Salud y del Ser Humano; Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas ; Ciencias Agropecuarias, Recursos Naturales y del Ambiente;
Extensión:	San Miguel

2. INTRODUCCIÓN

Las universidades hoy en día tienen una misión fundamental y un reto necesario en la construcción de las sociedades. Estas instituciones de educación superior tienen como meta trascendental en su formación no solo la calidad en la educación y la adquisición de contenidos netamente teórico-prácticos, sino también el desarrollo de habilidades blandas como parte esencial de la formación integral y humanista de las y los estudiantes.

La Universidad Estatal de Bolívar responsable de la formación integral de los estudiantes responde a la creciente demanda del mercado laboral actual, en donde los empleadores valoran altamente las habilidades blandas junto con las competencias técnicas, es decir, las empresas buscan candidatos que no solo posean conocimientos técnicos, sino que también puedan colaborar eficazmente, adaptarse a cambios, resolver conflictos de manera constructiva, la comunicación efectiva, trabajo en equipo, pensamiento crítico, liderazgo, inteligencia emocional entre otros. Tal como lo expresa Ortega (2016):

Las habilidades blandas o no cognitivas, se definen como las prácticas, actitudes y capacidades que tiene una persona para relacionarse e interactuar con el mundo. Estas permiten entre otros procesos; la comprensión de emociones, logro de objetivos, toma de decisiones y la capacidad de afrontar situaciones adversas, el autor resalta la interacción que se debe tener en el entorno donde nos relacionamos; es decir, tiene que ver con las capacidades adaptativas y comportamentales, que permiten a las personas interactuar en contextos socio-históricos y culturales, de tal forma que respondan a las necesidades y demandas del mismo; tienen un impacto en la vida de las personas, por lo tanto, se considera sumamente importante su desarrollo en el currículo.

El presente plan ofrece un marco para la promoción, desarrollo, seguimiento y evaluación de las habilidades blandas en los estudiantes, en alineación con los resultados de aprendizaje, proyecto de carrera, valores institucionales y el modelo educativo adoptado. Mediante el mismo, se abordarán las habilidades blandas necesarias para cada una de las áreas del conocimiento a fin de que la o el docente pueda trabajarlas en el aula con el objeto de que las y los estudiantes tengan la posibilidad de poner en práctica sus aptitudes, conocimientos y valores en un ambiente multicultural, participativo y ameno.




3. JUSTIFICACIÓN

En un mundo laboral y social en constante evolución, el desarrollo de habilidades blandas se ha convertido en un requisito esencial para el éxito profesional y personal. Más allá de la adquisición de conocimientos teóricos y técnicos, las empresas e instituciones valoran cada vez más competencias como la comunicación efectiva, el trabajo en equipo, el liderazgo y la inteligencia emocional. En este contexto, la Universidad Estatal de Bolívar tiene la responsabilidad de proporcionar a sus estudiantes una formación integral que les permita enfrentar los desafíos del siglo XXI con una visión holística y humanista.

El presente plan responde a la necesidad de fortalecer las habilidades blandas dentro de los procesos de enseñanza y de aprendizaje en todas las áreas del conocimiento establecidas por la CINE UNESCO y en las que la Universidad Estatal de Bolívar ofrece formación de pregrado. Su importancia radica en la posibilidad de dotar a las y los docentes de una herramienta práctica que les permita diseñar estrategias pedagógicas enfocadas en la mejora de estas competencias, promoviendo un aprendizaje significativo y aplicado a la realidad profesional de cada campo disciplinar.

Adicional, prepara a los estudiantes para enfrentar situaciones reales y complejas, fomentando la resiliencia, la adaptabilidad y la capacidad de enfrentar desafíos de manera constructiva, lo cual es crucial tanto en el ámbito profesional como en el personal, cuando al enfrentarse a problemas imprevistos y situaciones de crisis, los estudiantes que han desarrollado estas habilidades pueden adaptarse y encontrar soluciones efectivas, demostrando su capacidad para manejar el estrés y la incertidumbre. De este modo, la Universidad Estatal de Bolívar reafirma su compromiso con la excelencia académica y la formación de profesionales íntegros, críticos y comprometidos con el desarrollo sostenible de la sociedad; promoviendo la misión de formar ciudadanos responsables y éticos.

Finalmente, el presente plan se justifica por el requerimiento en el Modelo de evaluación externa con fines de acreditación para el aseguramiento de la calidad de las universidades y escuelas politécnicas (2023). Criterio 2: Docencia; Subcriterio 2: Estudiantes; el Indicador 12. Habilidades blandas, como indica la siguiente tabla:

Tabla 1.
Pertinencia ante el modelo para evaluación de carreras

Criterio	Indicador
2. Docencia	10. Modelo educativo

El estándar expresa:

El modelo educativo aprobado y vigente se encuentra articulado a la filosofía institucional y a la normativa del sistema de educación superior. Este modelo orienta las funciones sustantivas con una perspectiva de innovación, sostenibilidad e internacionalización; así como, la modalidad de estudios, el desarrollo de habilidades blandas en los estudiantes y la relación teoría-práctica. Además, cuenta con una instancia responsable encargada de planificar, implementar, evaluar, mejorar y realizar su difusión.

En tal sentido, la universidad busca promover y mejorar el buen vivir de la comunidad estudiantil a través del desarrollo de diversas competencias blandas en cada una de las carreras que se ofertan.



4. MARCO LEGAL

Constitución de La República¹

Art. 27.- La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar. La educación es indispensable para el conocimiento, el ejercicio de los derechos y la construcción de un país soberano, y constituye un eje estratégico para el desarrollo nacional.

Art. 350.- El sistema de educación superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo.

Art. 353.- El sistema de educación superior se regirá por:

1. Un organismo público de planificación, regulación y coordinación interna del sistema y de la relación entre sus distintos actores con la Función Ejecutiva.
2. Un organismo público técnico de acreditación y aseguramiento de la calidad de instituciones, carreras y programas, que no podrá conformarse por representantes de las instituciones objeto de regulación.

Ley Orgánica De Educación Superior²

Art. 93.- Principio de Calidad.- El principio de calidad establece la búsqueda continua, auto-reflexiva del mejoramiento, aseguramiento y construcción colectiva de la cultura de la calidad educativa superior con la participación de todos los estamentos de las instituciones de educación superior y el Sistema de Educación Superior, basada en el equilibrio de la docencia, la investigación e innovación y la vinculación con la sociedad, orientadas por la pertinencia, la inclusión, la democratización del acceso y la equidad, la diversidad, la autonomía responsable, la integralidad, la democracia, la producción de conocimiento, el diálogo de saberes, y valores ciudadanos.

Art. 94.- Sistema Interinstitucional de Aseguramiento de la Calidad. - Tiene por objeto garantizar el efectivo cumplimiento del principio de calidad consagrado en la Constitución y en la presente ley, intervendrán como principales actores de este Sistema el Consejo de Educación Superior, el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior y las Instituciones de Educación Superior. (...)

Reglamento de Régimen Académico³

¹ Registro Oficial 449 de 20-oct.-2008 Última modificación: 25-ene.-2021

² Registro Oficial Suplemento 298 de 12-oct.-2010 Última modificación: 23-oct.-2020

³ RPC-SE-08-No.023-2022



Art. 4. - Funciones sustantivas. - El inciso tercero del literal a) dispone: La docencia integra las disciplinas, conocimientos y marcos teóricos para el desarrollo de la investigación y la vinculación con la sociedad; se retroalimenta de estas para diseñar, actualizar y fortalecer el currículo.

Estatuto de la Universidad Estatal de Bolívar

Art 4.- Misión: La Universidad Estatal de Bolívar forma profesionales humanistas y competentes, fundamentada en un sistema académico, investigativo y de vinculación con principios y valores que contribuyen a la solución de problemas del contexto.

Art. 5.- Objetivos: Son objetivos de la Universidad Estatal de Bolívar: 1. Fomentar la calidad del proceso formativo y de investigación; mediante la especialización docente, oferta académica pertinente, mejoramiento de ambientes de aprendizaje y bienestar universitario.

Art. 6.- Fines: A más de los consagrados en la Ley Orgánica de Educación Superior, son fines de la Universidad Estatal de Bolívar:

2. Aportar al desarrollo de una conciencia, actitud crítica y prepositiva, frente a los problemas de la sociedad, que le permitan participar en la solución de los mismos.

Art. 34.- Deberes y atribuciones del Vicerrector Académico. - Son Deberes y Atribuciones del Vicerrector Académico las siguientes:

- f) Emitir políticas, procedimientos y normativa interna de: gestión académica de grado y posgrado y de seguimiento a graduados;;
- j) Gestionar el mejoramiento continuo de los procesos académicos de grado y posgrado
- k) Evaluar la gestión académica de grado y posgrado;
- m) Las demás que determine la normativa legal.

Art 51.- Deberes y Atribuciones de los coordinadores académicos

- a) Gestionar las actividades académicas de las carreras;
- b) Presentar Informes del desarrollo académico al Decano;
- c) Participar conjuntamente con el decano, en los procesos de aseguramiento de la calidad de la educación superior;
- d) Participar en la planificación y ejecución para la habilitación profesional estudiantil;
- e) Cumplir con las disposiciones establecidas por las autoridades superiores y las determinadas en la Ley, Estatuto y Reglamentos de la Universidad;
- f) Las demás que le asigne los organismos competentes.



5. OBJETIVOS

5.1. OBJETIVO GENERAL

Promover una formación integral en los estudiantes de la Universidad Estatal de Bolívar a través del desarrollo de habilidades blandas, facilitando la integración en los procesos de enseñanza y de aprendizaje en todas las áreas de conocimiento establecidas por la CINE UNESCO.

5.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar las principales habilidades blandas necesarias en cada área del conocimiento impartida en la Universidad Estatal de Bolívar, con base en las demandas del mercado laboral y las tendencias de formación integral.
- Diseñar estrategias y actividades pedagógicas que permitan a los docentes fomentar en los estudiantes el desarrollo de habilidades como comunicación efectiva, trabajo en equipo, liderazgo, pensamiento crítico e inteligencia emocional.
- Evaluar los procesos de formación en habilidades blandas que promuevan un aprendizaje participativo, multicultural e interdisciplinario.

6. ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL (DIAGNOSTICO)

En la actualidad, la formación académica de los estudiantes se centra predominantemente en el desarrollo de habilidades cognitivas y técnicas, dejando de lado en muchas ocasiones el desarrollo de habilidades blandas, estas habilidades son cruciales para el éxito integral de los estudiantes en el mundo profesional y personal, las habilidades blandas, como la comunicación efectiva, el trabajo en equipo, el liderazgo y la resolución de conflictos, no solo complementan las competencias técnicas, sino que también son fundamentales para la adaptabilidad y el pensamiento crítico en diversos contextos.

El instrumento de evaluación docente y de los programas educativos actualmente en uso se están reformando con la finalidad de incorporar e identificar vías institucionales claras para mejorar efectivamente la docencia en términos de desarrollo de habilidades blandas, esta limitación actual limita un diagnóstico adecuado de las necesidades de formación en estas áreas.

En consecuencia, se ha revisado el modelo para la evaluación del entorno de aprendizaje de carreras de grado del campo amplio de conocimiento en Administración de Empresas y Derecho, el Criterio 2: Docencia; Subcriterio 2: Estudiantes; el Indicador 12. Habilidades blandas; en donde, se mencionan algunas habilidades blandas, como se indica en la siguiente tabla:

Tabla 2. Habilidades blandas acorde el modelo para la evaluación del entorno de aprendizaje de carreras de grado del campo amplio de conocimiento en Administración de Empresas y Derecho



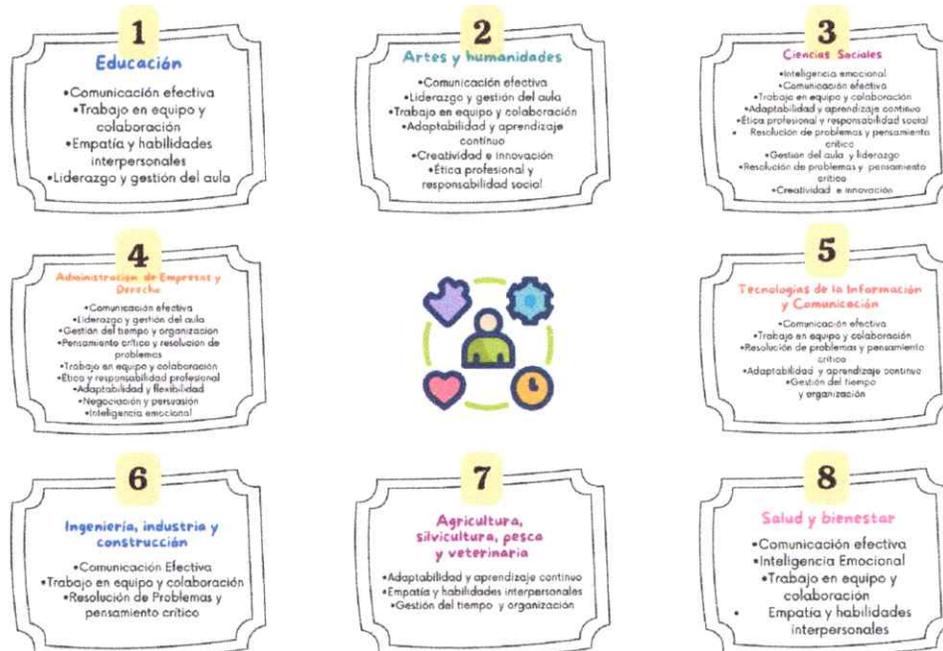
Dentro del campo general	Dentro del campo de la Administración de Empresas
Aprender a aprender	Toma de decisiones
Comunicación efectiva	Relaciones laborales
Trabajo en equipo	Adaptabilidad
Resolución de problemas	Inteligencia emocional
Pensamiento crítico	Liderazgo
Adaptabilidad	Pensamiento sistémico
Asertividad	Autocontrol
Atención al detalle	
Innovación - creatividad	
Escucha activa	

En tal sentido, se ha consultado a los profesores que imparten cátedra en las carreras de la institución, para que establezcan la o las habilidades blandas que aportan al desarrollo integral de los estudiantes en las asignaturas de la malla académica según los campos de conocimiento conjuntamente con el mecanismo de evaluación; siendo el profesor de la asignatura quien decida cual o cuales desarrollar.

7. HABILIDADES BLANDAS POR CAMPOS DE CONOCIMIENTO

Una vez realizado el diagnóstico se puede definir que para la Universidad Estatal de Bolívar se promulgará el desarrollo de las siguientes habilidades blandas, acorde al campo de conocimiento:

Gráfico 1
Habilidades blandas de la Universidad Estatal de Bolívar



[Firma manuscrita]

Nota: Por cada habilidad blanda a desarrollarse se medirá su cumplimiento al final de cada periodo académico ordinario.

8. DEFINICION E INTERPRETACION DE LAS HABILIDADES BLANDAS SEGUN LOS CAMPOS DE CONOCIMIENTO

1. 8.1 Educación

El Campo 01 - Educación abarca la formación en pedagogía, enseñanza y capacitación docente. Para este campo, es esencial el desarrollo de habilidades blandas que permitan a las y los profesionales de la educación poder desempeñarse eficazmente en entornos de aprendizaje.

8.1.1 Carreras comprendidas en este campo:

- Educación Inicial
- Pedagogía de la Informática
- Educación Básica
- Pedagogía de las Matemática y la Física
- Educación Intercultural Bilingüe
- Pedagogía de los Idiomas Nacionales y Extranjeros

8.1.2 Habilidades blandas a desarrollar

Gráfico 2.- Habilidades blandas para el campo 01- Educación



8.1.2.1 Comunicación efectiva

Comprende trabajar adecuadamente la claridad en la expresión oral y escrita, asimismo fortalecer la escucha activa y mejorar la capacidad para explicar conceptos complejos de forma sencilla.

Conforme indica Van-der Hofstadt y Gómez (2023) la comunicación asertiva, eficaz o efectiva es la habilidad que permite expresar de manera verbal y no verbal los sentimientos y la percepción frente a cualquier situación sin lastimar a otros o permitir que se vulneren los derechos propios,

de forma tal que la comunicación efectiva implica la expresión de sentimientos brindando retroalimentación sin juicio y recibiendo retroalimentación a partir de la escucha activa.

Por otra parte, este tipo de comunicación es un medio alternativo para la solución de controversias, diferencias o desacuerdos que puedan surgir en el aula en la interacción entre docentes y estudiantes o entre estos últimos. De esta manera la comunicación eficaz, a partir del uso adecuado de las palabras, como habilidad interpersonal puede disminuir la agresión en la conversación y facilitar el entendimiento, ayudando de esta manera a reducir el conflicto. (Vicuña, Hernández, Paredes, & Rios, 2008).

Esta habilidad se torna fundamental para promover un ambiente de aprendizaje participativo y enriquecedor. Según Rodríguez-Díaz et al. (2023), la comunicación efectiva en el aula de educación superior implica no sólo la transmisión de conocimientos, sino también la construcción de relaciones interpersonales que favorezcan el proceso educativo.

Puntos clave

- Claridad en la transmisión de ideas: Utilizar un lenguaje sencillo y estructurado que facilite la comprensión de los contenidos por parte de las/o estudiantes.
- Escucha activa: Prestar atención a las intervenciones de las/os estudiantes, demostrando interés y respeto por sus opiniones y aportaciones.
- Empatía: Comprender las emociones y perspectivas de las/os estudiantes para adaptar las estrategias de enseñanza a sus necesidades.
- Feedback constructivo: Ofrecer retroalimentación que motive y oriente a los estudiantes en su proceso de aprendizaje.
- Lenguaje no verbal: Ser consciente de gestos, posturas y expresiones faciales que complementen y refuercen el mensaje verbal y trabajar en aquellos que entorpezcan la comunicación.

8.1.2.2 Trabajo en equipo y colaboración

Se refiere a la capacidad de individuos para trabajar conjuntamente hacia un objetivo común, compartiendo responsabilidades y combinando habilidades para lograr resultados más efectivos. La colaboración, por su parte, implica la interacción constructiva entre miembros de un grupo, fomentando el intercambio de ideas y la co-creación de soluciones. En el contexto de la educación superior, estas habilidades facilitan el aprendizaje activo y la integración de conocimientos desde diversas perspectivas. Según un estudio publicado en *Formación Universitaria*, las prácticas de gestión del conocimiento y el trabajo en equipo en instituciones de educación superior son esenciales para el desarrollo de competencias profesionales en los estudiantes (Sánchez et al., 2021, p. 160).

Puntos clave

- Comunicación abierta: Fomentar un ambiente donde las/os estudiantes se sientan cómodos compartiendo ideas y opiniones, lo cual es esencial para el éxito del trabajo en equipo (Ruiz et al., 2022, p. 75).
- Roles definidos: Para ello es necesario que el o la docente asigne responsabilidades claras a cada miembro del equipo para asegurar una organización eficiente y evitar la duplicación de esfuerzos.



[Handwritten signature]

- Resolución de conflictos: Desarrollar estrategias para manejar desacuerdos de manera constructiva, promoviendo el respeto mutuo y la empatía.
- Objetivos comunes: Establecer metas claras y compartidas que orienten el trabajo del equipo y motiven a sus integrantes.
- Retroalimentación continua: Implementar mecanismos de evaluación y autoevaluación que permitan identificar áreas de mejora y reconocer logros dentro del equipo.

8.1.2.3 Empatía y habilidades interpersonales

La empatía se refiere a la capacidad de comprender y compartir los sentimientos de los demás, lo que facilita la creación de un ambiente de aprendizaje inclusivo y respetuoso. Las habilidades interpersonales incluyen la empatía, la comunicación efectiva, la escucha activa, la resolución de conflictos, la responsabilidad social y las relaciones interpersonales, definidas por la capacidad de estar atento, comprender y evaluar los sentimientos de los demás. Estas habilidades están relacionadas con la capacidad de mantener y establecer relaciones satisfactorias y conscientes con otros.

El desarrollo de estas competencias es fundamental para su formación profesional. Boizán-Mesa et al. (2020, p. 3). destacan la necesidad de transformar la práctica docente para lograr en las/os estudiantes el desarrollo de habilidades pedagógicas y profesionales, donde se inserta la comunicación eficaz, el diálogo, la expresión de emociones y sentimientos, la coherencia en el lenguaje oral y corporal, la imaginación y el uso de recursos comunicativos.

Puntos clave

- Empatía docente: Capacidad de ponerse en el lugar del estudiante, entender sus emociones y brindar apoyo adecuado.
- Comunicación efectiva: Transmitir ideas de manera clara, fomentando el respeto y la comprensión mutua.
- Escucha activa: Atención plena a las/os estudiantes, promoviendo la confianza y el diálogo.
- Resolución de conflictos: Manejo adecuado de desacuerdos, fomentando soluciones colaborativas.
- Trabajo en equipo: Cooperación entre estudiantes para mejorar el ambiente educativo.
- Inclusión y diversidad: Respeto por las diferencias individuales y promoción de un ambiente de aprendizaje inclusivo e intercultural.
- Desarrollo de la inteligencia emocional: Autorregulación y manejo de emociones en el aula.

8.1.2.4 Liderazgo y gestión del aula

El liderazgo y la gestión del aula en el contexto universitario se refieren a la capacidad del docente para dirigir, organizar y facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje, creando un ambiente propicio que fomente la participación activa, el respeto mutuo y el desarrollo integral de los estudiantes. Este tipo de liderazgo implica habilidades interpersonales, comunicación efectiva, inteligencia emocional y la capacidad de motivar e inspirar a los estudiantes hacia el logro de objetivos académicos y personales.

Según Rodríguez Siu (2020), las habilidades blandas, incluyendo el liderazgo, son fundamentales para el buen desempeño del docente universitario, ya que permiten una interacción efectiva con los estudiantes y la creación de un ambiente de aprendizaje positivo (p. 186).



Puntos clave

- Comunicación efectiva: implica la habilidad para transmitir ideas de manera clara y escuchar activamente a las/os estudiantes es esencial. Esto incluye el uso de un lenguaje apropiado, la capacidad de dar y recibir retroalimentación constructiva y la adaptación del mensaje según las necesidades del grupo.
- Inteligencia emocional: conlleva la capacidad de reconocer, comprender y manejar las propias emociones y las de los demás con la finalidad de mantener un ambiente armonioso dentro del aula y responder adecuadamente a situaciones conflictivas. Goleman (1998) destaca que la inteligencia emocional es un componente clave del liderazgo efectivo.
- Gestión del tiempo y planificación: para ello es imperioso organizar el tiempo de clase de manera eficiente, establecer metas claras y planificar actividades que promuevan el aprendizaje activo.
- Motivación y empoderamiento: comprende fomentar la autonomía, la confianza y el compromiso de las/os estudiantes mediante el reconocimiento de sus logros y la creación de oportunidades para su participación activa en el proceso educativo.
- Resolución de conflictos: para ello es necesario desarrollar estrategias para identificar y abordar conflictos en el aula de manera constructiva, promoviendo el diálogo y la comprensión mutua.

8.1.2.5 Adaptabilidad y aprendizaje continuo

Son competencias esenciales que permiten a los docentes responder eficazmente a los cambios en los métodos de enseñanza teniendo en consideración las necesidades de los estudiantes y los avances en el conocimiento disciplinar. Según Rodríguez y López (2021), la adaptabilidad en la enseñanza implica la capacidad de modificar estrategias pedagógicas según los desafíos del aula, mientras que el aprendizaje continuo garantiza que los docentes actualicen constantemente sus conocimientos y habilidades (p. 85).

Puntos claves

- Flexibilidad en el aprendizaje: Desarrollar la capacidad de ajustar estrategias de estudio y organización personal según las exigencias académicas.
- Resiliencia académica: Fomentar la gestión positiva de la frustración y el error como parte del proceso de aprendizaje.
- Autonomía en la adquisición del conocimiento: Motivar a las/os estudiantes a buscar activamente nuevas fuentes de información y desarrollar hábitos de estudio efectivos.
- Innovación y creatividad: Promover el pensamiento crítico y la resolución de problemas desde una perspectiva abierta al cambio.
- Apertura a la retroalimentación: Incentivar la capacidad de recibir y aplicar sugerencias para mejorar el desempeño académico.

8.1.2.6 Inteligencia emocional

Es una competencia esencial en la educación superior, ya que permite a los estudiantes reconocer, comprender y gestionar sus emociones y las de los demás para mejorar su desempeño académico y sus relaciones interpersonales. Según Goleman (1996), la inteligencia emocional abarca cinco dimensiones clave: autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales, todas fundamentales para el éxito en contextos académicos y profesionales (p. 42).

Puntos clave

- Autoconciencia emocional: Fomentar la capacidad de las/os estudiantes para identificar y comprender sus propias emociones y cómo estas influyen en su aprendizaje.
- Autorregulación: Desarrollar estrategias para gestionar el estrés, la frustración y la ansiedad en el entorno académico.
- Motivación intrínseca: Impulsar el interés y la perseverancia en el logro de metas académicas a pesar de los desafíos.
- Empatía y relaciones interpersonales: Promover la capacidad de comprender las emociones y perspectivas de los demás, favoreciendo el trabajo en equipo y la convivencia.
- Toma de decisiones basada en la inteligencia emocional: Enseñar a las/os estudiantes a integrar sus emociones en el proceso de toma de decisiones de manera equilibrada y efectiva.

2. 8.2 Ciencias sociales, periodismo e información

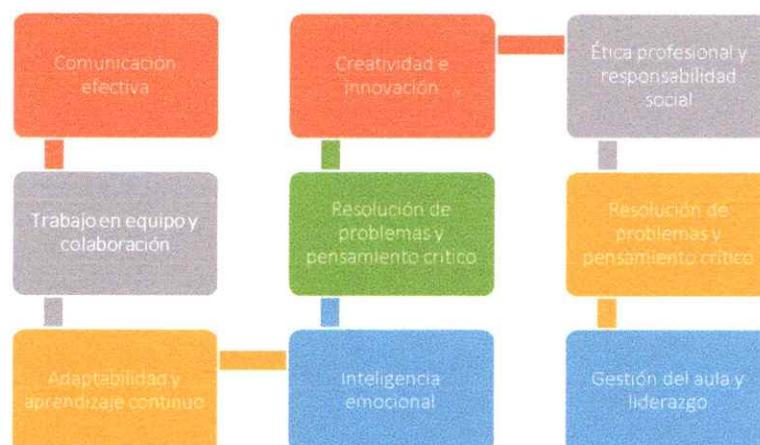
El campo 03 Ciencias sociales, periodismo e información abarca disciplinas enfocadas en el estudio de la sociedad, la comunicación y el comportamiento humano. Incluye carreras como la sociología, que analiza las estructuras, procesos y dinámicas sociales, y la psicología, que estudia el comportamiento humano y los procesos mentales.

8.2.1 Carreras comprendidas en este campo:

- Sociología
- Comunicación
- Derecho
- Criminalística

8.2.2 Habilidades blandas a desarrollar:

Gráfico 4.- Habilidades blandas para el campo 03- Ciencias Sociales



8.2.2.1 Comunicación efectiva

Es el proceso mediante el cual se transmiten y reciben datos, ideas, opiniones y actitudes de manera clara y comprensible, logrando una comprensión mutua y promoviendo la acción adecuada. En el ámbito educativo, esta habilidad es esencial para facilitar el aprendizaje, fomentar relaciones positivas y crear un entorno colaborativo.

Según Van-der Hofstadt y Gómez (2013) es una habilidad que permite expresar de manera verbal y no verbal los sentimientos y la percepción frente a cualquier situación sin lastimar a otros o permitir que se vulneren los derechos propios, de modo que la comunicación asertiva implica la expresión de sentimientos brindando retroalimentación sin juicio y recibiendo retroalimentación a partir de la escucha activa (van-der Hofstadt & Gómez, 2013, citado en García et al., 2017).

Puntos clave

- Claridad y concisión: Implica transmitir mensajes de forma directa y sin ambigüedades, evitando información innecesaria que pueda confundir al receptor.
- Escucha activa: Comprende prestar atención plena al interlocutor, comprendiendo su mensaje y respondiendo de manera adecuada.
- Empatía: Para poder desarrollarla es necesario entender y considerar las emociones y perspectivas de los demás. Ello facilita una comunicación más armoniosa y efectiva.
- Lenguaje no verbal adecuado: Para poder implementarlo es necesario utilizar gestos, posturas y expresiones que faciliten el entendimiento del mensaje verbal.
- Retroalimentación constructiva: para ello es necesario ofrecer y solicitar comentarios que permitan mejorar la comunicación y el entendimiento mutuo.

8.2.2.2 Trabajo en equipo y colaboración

Se refiere a la capacidad de un individuo para integrarse y contribuir eficazmente en un grupo, coordinando esfuerzos y compartiendo responsabilidades para alcanzar objetivos comunes. Esta competencia implica la movilización de conocimientos, habilidades y actitudes que permiten adaptarse y cooperar con otros en contextos diversos (García & González, 2013).

Puntos clave

- Interdependencia positiva: Implica reconocer que el éxito del equipo depende de la contribución de cada miembro, fomentando la responsabilidad compartida y el apoyo mutuo.
- Responsabilidad individual y grupal: comprende asumir compromisos personales en la realización de tareas asignadas, contribuyendo al logro de los objetivos colectivos.
- Comunicación efectiva: significa mantener un flujo de información claro y abierto entre los miembros del equipo, facilitando la comprensión y resolución de problemas.
- Habilidades interpersonales: Para ello es necesario desarrollar empatía, respeto y confianza entre los integrantes del grupo, promoviendo un ambiente de trabajo armonioso.
- Toma de decisiones consensuada: Para poder hacerlo es imperioso participar activamente en el proceso de toma de decisiones, considerando las opiniones y perspectivas de todos los miembros.
- Gestión de conflictos: requiere identificar y abordar desacuerdos de manera constructiva, buscando soluciones que beneficien al equipo en su conjunto.

8.2.2.3 Adaptabilidad y aprendizaje continuo

La adaptabilidad se refiere a la capacidad de ajustarse eficazmente a nuevas condiciones, entornos cambiantes y desafíos imprevistos, manteniendo un desempeño óptimo y una actitud positiva. Por otro lado, el aprendizaje continuo implica la disposición y el compromiso de adquirir constantemente nuevos conocimientos y habilidades a lo largo de la vida, con el objetivo de mejorar el desarrollo personal y profesional. Estas competencias permiten a las/os individuos enfrentar con éxito las transformaciones y exigencias del entorno laboral y social contemporáneo.

Puntos clave

- Flexibilidad cognitiva: Comprende la capacidad para alternar entre diferentes conceptos y adaptarse a nuevas perspectivas o formas de pensar.
- Resiliencia: Es la habilidad para recuperarse rápidamente de dificultades y mantener la estabilidad emocional ante situaciones adversas.
- Proactividad: Es la Iniciativa para anticiparse a los cambios, identificar oportunidades de mejora y actuar en consecuencia.
- Autodirección en el aprendizaje: Es la capacidad para gestionar el propio proceso de aprendizaje, estableciendo metas, identificando recursos y evaluando el progreso.
- Curiosidad intelectual: Implica el constante deseo de explorar nuevas áreas de conocimiento y comprender diversos temas en profundidad.
- Gestión del cambio: es la habilidad para aceptar y facilitar transiciones, minimizando la resistencia y maximizando las oportunidades que brindan los nuevos escenarios.

8.2.2.4 Inteligencia emocional

Se define como la capacidad del individuo para comprender, reconocer e interpretar las emociones, así como utilizar la información subyacente de estas como base para pensar, tomar decisiones y transmitirlos. Además, puede estar relacionada con importantes habilidades sociales y conductas adaptativas (Caruso, Mayer y Salovey, 2004, citados en González et al., 2024).

Puntos clave

- Percepción emocional: Capacidad para identificar y reconocer las emociones en uno mismo y en los demás, incluyendo expresiones faciales, tono de voz y señales no verbales.
Facilitación emocional del pensamiento: Uso de las emociones para priorizar el pensamiento y dirigir la atención a información relevante.
Comprensión emocional: Habilidad para comprender las causas y consecuencias de las emociones, así como su evolución y complejidad.
- Regulación emocional: Capacidad para manejar y modificar las propias emociones de manera efectiva, promoviendo el bienestar y las relaciones saludables.

8.2.2.5 Creatividad e innovación

Es la capacidad de generar nuevas ideas, enfoques o soluciones, mientras que la innovación implica la aplicación de estas ideas de manera práctica, con el fin de resolver problemas o mejorar procesos. Estas habilidades son esenciales para generar soluciones originales a problemas complejos y para promover el cambio en diversos contextos sociales y organizacionales (Sánchez, 2019).



(Handwritten signature)

Puntos clave

- Pensamiento Divergente: Habilidad para generar múltiples soluciones posibles a un problema, fomentando la flexibilidad cognitiva y la apertura a nuevas ideas.
- Resolución de Problemas Complejos: Capacidad para identificar, analizar y proponer soluciones innovadoras a desafíos multifacéticos, aplicando enfoques creativos.
- Colaboración Interdisciplinaria: Trabajo conjunto con profesionales de diversas áreas para enriquecer perspectivas y generar soluciones integrales.
- Adaptabilidad: Disposición para ajustar enfoques y estrategias en respuesta a cambios y nuevas informaciones, manteniendo la eficacia en entornos dinámicos.
- Comunicación efectiva: Expresión clara y persuasiva de ideas innovadoras, facilitando su comprensión y aceptación en diferentes contextos.

8.2.2.6 Ética profesional y responsabilidad social

La ética profesional se refiere al conjunto de normas y principios que guían la conducta de un individuo dentro de su ámbito laboral o profesional, promoviendo la integridad, la honestidad y el respeto por los derechos de los demás. En el contexto universitario, esta habilidad es esencial para garantizar que los futuros profesionales actúen con responsabilidad y justicia en su campo, así como también la implementación de la responsabilidad social, la cual implica el compromiso de los individuos con el bienestar de la sociedad en general, involucrándose activamente en la solución de problemas sociales y promoviendo la equidad y la justicia.

Puntos clave

- Integridad: Compromiso con la honestidad y la transparencia en todas las acciones profesionales, evitando el fraude, el plagio o cualquier comportamiento que atente contra la veracidad de la práctica profesional.
- Respeto a los Derechos Humanos: La ética profesional está íntimamente ligada al respeto por los derechos fundamentales de todas las personas, independientemente de su origen, género, orientación sexual, religión o cualquier otra característica.
- Compromiso con la justicia social: La responsabilidad social involucra la dedicación a mejorar las condiciones de vida de las comunidades, especialmente las más vulnerables. Esto incluye trabajar para eliminar la discriminación y promover la equidad en todos los aspectos de la sociedad.
- Responsabilidad en la toma de decisiones: Los futuros profesionales deben ser capaces de tomar decisiones que no solo beneficien a su práctica profesional, sino también a la sociedad. Este principio involucra la reflexión crítica sobre las consecuencias sociales de las decisiones tomadas en el ejercicio profesional.
- Compromiso con el bienestar común: La ética profesional también implica colaborar activamente para el bienestar de la comunidad, utilizando el conocimiento y las habilidades adquiridas en la universidad para contribuir positivamente al entorno social.

8.2.2.7 Resolución de problemas y pensamiento crítico

El pensamiento crítico es la capacidad de analizar, evaluar e interpretar información de manera lógica y objetiva para formar juicios bien fundamentados. Este proceso implica habilidades como la reflexión, el cuestionamiento de supuestos y la toma de decisiones informadas (Facione, 2020).

La resolución de problemas, por otro lado, es un proceso cognitivo mediante el cual una persona identifica un desafío, analiza las posibles soluciones y aplica estrategias para resolverlo de manera efectiva (Jonassen, 2011). Ambas habilidades son fundamentales ya que permiten interpretar datos, detectar falacias y construir argumentos sólidos.

Puntos clave

- Análisis y evaluación de información: implica trabajar la capacidad de examinar datos, identificar sesgos y evaluar la fiabilidad de las fuentes
- Pensamiento lógico y estructurado: comprende la aplicación de un razonamiento deductivo e inductivo para llegar a conclusiones bien fundamentadas
- Creatividad e innovación en la resolución de problemas: Abarca el desarrollo de estrategias novedosas para abordar situaciones complejas
- Toma de decisiones informada: Supone considerar múltiples perspectivas antes de elegir la mejor opción
- Reflexión y autoconciencia: comprende la capacidad de reconocer el propio proceso de pensamiento y ajustar estrategias según sea necesario (Brookfield, 2017).

8.2.2.8 Gestión del aula y liderazgo

Esta habilidad comprende la capacidad de organizar, dirigir y facilitar procesos de enseñanza-aprendizaje de manera efectiva, promoviendo un ambiente participativo, inclusivo y orientado al logro de objetivos educativos. Por lo que implica que, tanto docentes como estudiantes desarrollen habilidades para liderar dinámicas grupales, resolver conflictos y fomentar la colaboración.

Según Castro Mata et al. (2024), las habilidades blandas, incluyendo el liderazgo y la gestión del aula, son fundamentales para que las/os docentes orienten el pensamiento y comportamiento dentro de las aulas, facilitando la expresión y comprensión de emociones, lo cual es esencial para una interacción efectiva en el entorno educativo (p. 1).

Puntos clave

- Liderazgo participativo: Fomentar un liderazgo que promueva la participación activa de los miembros del grupo, respetando la diversidad de opiniones y motivando la colaboración.
- Comunicación efectiva: Desarrollar habilidades de comunicación clara y asertiva, tanto verbal como no verbal, que faciliten la transmisión de ideas y la resolución de conflictos, crucial para establecer relaciones interpersonales saludables y un ambiente de aprendizaje positivo.
- Inteligencia emocional: Cultivar la capacidad de reconocer, comprender y gestionar las propias emociones y las de los demás, para, de esta forma, manejar situaciones de tensión y promover un clima emocionalmente seguro en el aula.
- Resolución de conflictos: Implementar estrategias para identificar y abordar conflictos de manera constructiva, promoviendo soluciones que beneficien a todas las partes involucradas. Esto incluye la mediación y el uso de técnicas de negociación.

3. 8.3 Administración

El campo 04 Administración de Empresas y Derecho abarca disciplinas orientadas a la gestión organizacional, la regulación jurídica y el funcionamiento del sistema empresarial y legal.

8.3.1 Carreras comprendidas en este campo:

- Contabilidad y auditoría
- Mercadotecnia
- Administración de empresas
- Emprendimiento e innovación social
- Marketing Digital
- Contabilidad y auditoría (en línea)
- Administración de empresas (en línea)

8.3.2 Habilidades blandas a desarrollar:

Gráfico 5.- Habilidades blandas para el campo 04 Administración de Empresas y Derecho



8.3.2.1 Comunicación efectiva

La comunicación efectiva es la capacidad de transmitir ideas, emociones y pensamientos de forma clara, coherente y adecuada al contexto. Esta habilidad permite que los mensajes sean comprendidos por el receptor de manera precisa, promoviendo la colaboración, la solución de conflictos y la toma de decisiones responsables.

En el campo profesional y académico relacionado con la gestión organizacional y el ámbito jurídico, la comunicación efectiva resulta clave para establecer relaciones interpersonales sólidas, liderar equipos, negociar, resolver conflictos y presentar argumentos de manera estructurada y convincente. Esta competencia permite influir en otros, resolver conflictos y establecer vínculos significativos, constituyéndose en una herramienta esencial en escenarios que demandan interacción constante y pensamiento estratégico.

Puntos Clave

- Escucha activa: Prestar atención plena al interlocutor, comprender el mensaje y responder con pertinencia, favoreciendo la empatía y el respeto.
- Claridad y coherencia: Transmitir ideas de manera estructurada, ordenada y comprensible, ajustándose al propósito comunicativo y al público

- Precisión en el lenguaje: Utilizar terminología técnica propia del entorno profesional, manteniendo un equilibrio entre tecnicismo y comprensión general
- Asertividad: Comunicar opiniones, necesidades o desacuerdos con firmeza y respeto, cuidando la forma y el fondo del mensaje
- Uso eficaz de los canales comunicativos: Dominar los medios orales, escritos y digitales para interactuar en entornos académicos, institucionales y sociales.
- Colaboración y trabajo en equipo: Participar activamente en conversaciones grupales, respetar turnos de habla y construir consensos

8.3.2.2 Liderazgo y gestión del aula

Se refiere a la capacidad de influir, motivar y guiar a un grupo hacia el logro de objetivos comunes. La gestión de equipos implica coordinar y optimizar los esfuerzos de un grupo para alcanzar metas específicas de manera eficiente y efectiva.

Puntos clave

- Visión estratégica: Capacidad para establecer objetivos claros y guiar al equipo hacia su consecución, anticipando desafíos y oportunidades.
- Comunicación efectiva: Habilidad para transmitir ideas y directrices de manera clara, así como para escuchar y considerar las opiniones del equipo.
- Empoderamiento del equipo: Delegar responsabilidades y confiar en las habilidades del equipo, fomentando su desarrollo profesional y personal.
- Resolución de conflictos: Identificar y abordar disputas o desacuerdos dentro del equipo de manera justa y constructiva.
- Adaptabilidad: Capacidad para ajustarse a cambios y liderar al equipo en entornos dinámicos y desafiantes.

8.3.2.3 Pensamiento crítico y resolución de problemas

El pensamiento crítico implica la capacidad de analizar, evaluar y sintetizar información de manera objetiva y reflexiva, cuestionando supuestos y considerando diversas perspectivas antes de llegar a conclusiones. Esta habilidad permite identificar problemas, evaluar soluciones y tomar decisiones informadas. La resolución de problemas se refiere al proceso de identificar obstáculos y encontrar soluciones efectivas y eficientes. En el ámbito empresarial, estas habilidades son fundamentales para la toma de decisiones estratégicas y la innovación. En el derecho, son cruciales para analizar casos complejos y desarrollar estrategias legales efectivas.

Puntos clave

- Análisis y evaluación: Descomponer problemas complejos en partes manejables y evaluar información relevante para comprender su naturaleza y alcance.
- Creatividad: Generar soluciones innovadoras y pensar fuera de los enfoques tradicionales para abordar desafíos de manera efectiva.
- Toma de decisiones informada: Utilizar el juicio crítico para seleccionar la mejor solución entre diversas alternativas, considerando los posibles riesgos y resultados.
- Comunicación efectiva: Expresar ideas y soluciones de manera clara y persuasiva, facilitando la colaboración y el entendimiento mutuo.
- Adaptabilidad: Ajustarse a cambios y nuevas informaciones, modificando estrategias y soluciones según sea necesario.

8.3.2.4 Inteligencia emocional

Se refiere a la capacidad de reconocer, comprender y gestionar nuestras propias emociones, así como las de los demás. Esta habilidad implica la habilidad de identificar y comprender las emociones propias y ajenas, regular las propias emociones y utilizar esta información para guiar el pensamiento y el comportamiento.

Puntos clave

- **Autoconciencia:** Es la capacidad de reconocer y comprender las propias emociones y cómo estas afectan el pensamiento y el comportamiento.
- **Autorregulación:** Implica desarrollar la habilidad para manejar y controlar las propias emociones, adaptándose a diversas situaciones y manteniendo la calma bajo presión.
- **Motivación:** Es la capacidad de establecer metas y mantener una actitud positiva y persistente para alcanzarlas, incluso frente a obstáculos.
- **Empatía:** Comprende la habilidad para reconocer y comprender las emociones de los demás, facilitando la construcción de relaciones sólidas y la resolución efectiva de conflictos.
- **Habilidades sociales:** Abarca la capacidad para gestionar relaciones y construir redes sociales, comunicándose de manera efectiva y colaborando con otros.

8.3.2.5 Trabajo en equipo y colaboración

Implica la capacidad de colaborar eficazmente con otros para alcanzar objetivos comunes, aprovechando las habilidades y conocimientos complementarios de cada miembro. La colaboración se refiere a la acción conjunta de personas que, mediante la cooperación y el intercambio de ideas, buscan soluciones innovadoras y eficientes a problemas complejos.

Puntos clave

- **Comunicación efectiva:** Establecer canales claros y abiertos para el intercambio de ideas e información entre los miembros del equipo.
- **Confianza y respeto mutuo:** Fomentar un ambiente donde cada miembro valore las aportaciones de los demás y confíe en sus habilidades.
- **Roles y responsabilidades definidos:** Establecer funciones claras para cada miembro, aprovechando sus fortalezas y habilidades específicas.
- **Resolución constructiva de conflictos:** Abordar desacuerdos de manera positiva, buscando soluciones que beneficien al equipo en su conjunto.
- **Objetivos comunes:** Alinear las metas individuales con los objetivos del equipo, asegurando un enfoque cohesivo y orientado a resultados.

8.3.2.6 Adaptabilidad y flexibilidad

La adaptabilidad se refiere a la capacidad de ajustarse a nuevas condiciones, desafíos o cambios en el entorno laboral, mientras que la flexibilidad implica la disposición y habilidad para modificar pensamientos, comportamientos o estrategias en respuesta a circunstancias cambiantes. Estas habilidades son esenciales en este campo del conocimiento porque permiten a las y los futuros profesionales responder eficazmente a entornos laborales dinámicos y en constante evolución.

Estas competencias implican la capacidad de ajustarse a nuevas condiciones, asumir diferentes roles y adoptar enfoques innovadores frente a desafíos emergentes del mundo globalizado.

En el ámbito organizacional, la adaptabilidad se traduce en la disposición para modificar estrategias y procesos en respuesta a cambios del mercado, regulaciones legales o avances tecnológicos. Por su parte, la flexibilidad se manifiesta en la apertura para colaborar en equipos multidisciplinarios, asumir tareas diversas y gestionar múltiples responsabilidades de manera eficiente.

Además, la adaptabilidad y la flexibilidad están estrechamente vinculadas con la innovación y la mejora continua, permitiendo a las organizaciones mantenerse competitivas en un entorno globalizado. Como señala Pineda Nebot (2019), los empleados públicos deben ser innovadores, con orientación estratégica, flexibles, creativos y motivados para enfrentar políticas públicas cada vez más complejas y fragmentadas (p. 1).

Puntos clave

- Mentalidad abierta: Estar dispuesto a considerar nuevas ideas, enfoques y soluciones.
- Gestión del cambio: Capacidad para liderar, implementar y adaptarse a procesos de cambio organizacional o legislativo.
- Resolución de problemas creativa: Abordar desafíos con enfoques innovadores y efectivos.
- Aprendizaje continuo: Compromiso con la actualización y adquisición constante de nuevos conocimientos y habilidades.
- Manejo del estrés: Mantener el rendimiento y la eficacia bajo condiciones de presión o incertidumbre.

8.3.2.7 Gestión del tiempo y organización

La gestión del tiempo implica planificar y controlar conscientemente el tiempo dedicado a actividades específicas, con el objetivo de aumentar la eficacia, eficiencia y productividad. Esta habilidad permite equilibrar diversas responsabilidades laborales, personales y sociales, optimizando el uso del tiempo disponible. En el ámbito de la administración de empresas y el derecho, una gestión efectiva del tiempo es crucial para cumplir con plazos, atender múltiples casos o proyectos y mantener un equilibrio entre las diversas demandas profesionales.

La organización se refiere a la capacidad de estructurar y coordinar recursos y tareas de manera eficiente. Una buena organización implica establecer prioridades, definir objetivos claros y desarrollar sistemas que faciliten el seguimiento y la finalización de tareas. En los entornos empresariales y legales, la organización es esencial para manejar volúmenes de trabajo elevados, garantizar el cumplimiento de normativas y ofrecer servicios de calidad, por ello se hace imperioso trabajar estas habilidades blandas en las/os estudiantes desde la formación universitaria.

Puntos clave

- Planificación: Establecer metas y objetivos claros, y desarrollar planes detallados para alcanzarlos dentro de los plazos establecidos.
- Priorización: Identificar tareas críticas y asignarles la atención y recursos adecuados, asegurando que las actividades más importantes se realicen primero.
- Delegación: Asignar tareas a otros miembros del equipo según sus habilidades y capacidades, promoviendo la eficiencia y el desarrollo profesional.

- Uso de herramientas: Implementar herramientas tecnológicas, como calendarios digitales, aplicaciones de gestión de proyectos y recordatorios, para facilitar el seguimiento de tareas y plazos.
- Revisión y ajuste: Evaluar regularmente el progreso de las tareas y proyectos, y ajustar planes y estrategias según sea necesario para abordar cambios o imprevistos.

8.3.2.8 Ética y responsabilidad profesional

Son competencias fundamentales que orientan el comportamiento de los futuros profesionales en sus contextos laborales, guiándolos hacia la toma de decisiones justas, responsables y coherentes con principios morales y normas profesionales. En el ámbito de la administración y el derecho, esta habilidad implica actuar con integridad, respeto por las normas jurídicas, compromiso con el bien común y conciencia del impacto social de las decisiones profesionales.

Según Bolívar (2005), la ética profesional se concibe como un conjunto de principios y valores que guían la conducta de los profesionales en su ejercicio, promoviendo la responsabilidad social y el compromiso con el bienestar colectivo (p. 96). En el contexto universitario, esto requiere que las/os estudiantes desarrollen una comprensión crítica de su rol social como futuros administradores o juristas, y adopten comportamientos éticos desde su formación académica.

Puntos clave

- Reflexión sobre dilemas éticos: Plantear situaciones reales o hipotéticas para que los estudiantes analicen y discutan posibles soluciones desde una perspectiva ética y profesional.
 - Conocimiento de códigos de ética: Estudiar y debatir los códigos éticos de las respectivas profesiones.
 - Autoconocimiento y autorregulación: Fomentar la introspección sobre valores personales y su alineación con los valores profesionales.
 - Toma de decisiones responsable: Simular escenarios en los que se deba actuar en función de la responsabilidad social, legal y organizacional.
- Aprendizaje transversal: Integrar la ética como eje transversal en asignaturas del currículo, más allá de materias específicas de ética profesional.

8.3.2.9 Negociación y persuasión

Las mismas permiten a las/os futuros profesionales alcanzar acuerdos beneficiosos y resolver conflictos de manera efectiva. Estas competencias son esenciales para interactuar con clientes, colegas, autoridades y otras partes interesadas, buscando soluciones que satisfagan los intereses de todos los involucrados.

La negociación implica un proceso de comunicación en el que las partes buscan alcanzar un acuerdo mutuamente aceptable, mientras que la persuasión se refiere a la capacidad de influir en las actitudes o comportamientos de otros mediante argumentos y razonamientos sólidos. Ambas habilidades requieren de empatía, escucha activa, asertividad y una comunicación clara y efectiva.

Puntos clave

- Desarrollo de la comunicación efectiva: Fomentar la expresión clara de ideas y la escucha activa para comprender las necesidades y perspectivas de los demás.
- Práctica de la empatía: Ejercicios que promuevan la comprensión de las emociones y motivaciones de las otras partes en una negociación.

- Simulación de escenarios de negociación: Juego de roles de situaciones reales del ámbito empresarial y legal para aplicar técnicas de negociación y persuasión.
- Análisis de casos: Estudio de situaciones reales donde se hayan aplicado estrategias de negociación y persuasión exitosas o fallidas, para identificar buenas prácticas y errores comunes.
- Reflexión sobre estilos de negociación: Identificación y análisis de diferentes estilos de negociación (competitivo, colaborativo, acomodativo, evitativo, comprometido) y su aplicación según el contexto.

4. 8.4 Tecnologías de la información y la comunicación (TIC)

El Campo 06 - Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) abarca la formación en el diseño, desarrollo y gestión de sistemas informáticos, así como en la creación de soluciones tecnológicas que respondan a las necesidades de la sociedad. En el caso de la Universidad Estatal de Bolívar, este campo se centra específicamente en la carrera de Software, la cual prepara profesionales capaces de afrontar los retos del entorno digital mediante el dominio de lenguajes de programación, bases de datos, arquitectura de software y metodologías ágiles.

8.4.1 Carreras comprendidas en este campo:

- Software
- Tecnologías de la información

8.4.2 Habilidades blandas a desarrollar

Gráfico 6.- Habilidades blandas para el campo 06 - Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)



8.4.2.1 Trabajo en equipo y colaboración

El trabajo en equipo es una habilidad blanda fundamental que implica la capacidad de colaborar eficazmente con otros para alcanzar objetivos comunes. En el contexto de las TIC, esta competencia es esencial, ya que los proyectos tecnológicos suelen requerir la integración de diversos conocimientos y habilidades. Según Araya-Fernández y Garita-González (2020), el

trabajo en equipo permite a los profesionales de la informática adaptarse a entornos laborales colaborativos, fomentando la innovación y la eficiencia en la resolución de problemas (p. 5).

Puntos clave

- Comunicación efectiva: Es vital establecer canales de comunicación claros y abiertos entre los miembros del equipo para asegurar la comprensión mutua y la coordinación de tareas.
- Roles y responsabilidades definidos: Asignar funciones específicas a cada integrante del equipo ayuda a optimizar el rendimiento y a evitar duplicidades o confusiones.
- Confianza y respeto mutuo: Fomentar un ambiente de confianza y respeto para que los miembros del equipo se sientan valorados y motivados a contribuir.
- Resolución de conflictos: Desarrollar estrategias para manejar y resolver desacuerdos de manera constructiva ya que ello fortalece la cohesión del equipo y mejora la toma de decisiones.
- Adaptabilidad y flexibilidad: Estar dispuesto a ajustarse a nuevas ideas y cambios en el entorno del proyecto atento que ello es esencial para el éxito del equipo.

8.4.2.2 Resolución de problemas y pensamiento crítico

Es la capacidad de identificar, analizar y encontrar soluciones efectivas a situaciones complejas o inesperadas. En el ámbito de las TIC, esta habilidad implica abordar desafíos técnicos y operativos mediante el pensamiento crítico, la creatividad y la aplicación de conocimientos especializados. Según el Programa para la Evaluación Internacional de Competencias de Adultos (PIAAC), esta competencia se define como la capacidad de utilizar tecnologías digitales, herramientas de comunicación y redes para buscar, comunicar e interpretar información en entornos tecnológicos.

Puntos clave

- Pensamiento crítico y analítico: Desarrollar la habilidad de descomponer problemas complejos en partes manejables, evaluar información de manera objetiva y tomar decisiones informadas.
- Creatividad e innovación: Fomentar la generación de soluciones novedosas y eficaces ante desafíos técnicos, considerando múltiples perspectivas y enfoques.
- Adaptabilidad: Capacidad para ajustarse a cambios y nuevas situaciones, manteniendo la eficacia en la resolución de problemas en entornos dinámicos.
- Colaboración: Trabajar en equipo para abordar problemas, aprovechando las fortalezas individuales y promoviendo la sinergia entre los miembros.
- Gestión del tiempo: Priorizar tareas y administrar el tiempo eficientemente para resolver problemas dentro de plazos establecidos

8.4.2.3 Adaptabilidad y aprendizaje continuo

Es la capacidad de ajustarse de manera efectiva a cambios en el entorno, tecnologías, metodologías y requerimientos del mercado. El aprendizaje continuo implica la disposición y habilidad para adquirir nuevos conocimientos y competencias de forma constante, a lo largo de la vida profesional. En el ámbito del desarrollo de software, estas habilidades son esenciales debido a la rápida evolución tecnológica y a la necesidad de mantenerse actualizado con las últimas tendencias y herramientas.

Puntos clave

- **Mentalidad de crecimiento:** Fomentar la creencia de que las habilidades y conocimientos pueden desarrollarse con esfuerzo y dedicación, lo que impulsa la motivación para aprender y adaptarse a nuevas situaciones.
- **Curiosidad y proactividad:** Estimular el interés por explorar nuevas tecnologías, lenguajes de programación y metodologías, buscando activamente oportunidades de aprendizaje.
- **Resiliencia ante el cambio:** Desarrollar la capacidad de enfrentar y superar desafíos, errores o fracasos, aprendiendo de ellos y adaptándose a nuevas circunstancias.
- **Actualización constante:** Participar en cursos, talleres, certificaciones y otras formas de educación continua para mantenerse al día con las innovaciones del sector.
- **Colaboración y networking:** Interactuar con colegas, mentores y comunidades profesionales para compartir conocimientos y experiencias, lo que enriquece el aprendizaje y la adaptabilidad.

8.4.2.4 Comunicación efectiva

La comunicación efectiva es la capacidad de transmitir y recibir mensajes de manera clara, precisa y adecuada al contexto, facilitando la comprensión mutua y la colaboración entre individuos. En el ámbito de la Ingeniería de Software, esta habilidad es esencial para el trabajo en equipo, la interacción con clientes y usuarios, y la documentación de procesos y sistemas. Carrasco et al. (2023) destacan que la formación de ingenieros debe contemplar habilidades blandas como la comunicación, necesarias para la colaboración interdisciplinaria y el desarrollo tecnológico (p.100).

Puntos clave

- **Claridad y precisión:** Expresar ideas de manera comprensible y sin ambigüedades, utilizando un lenguaje técnico adecuado al nivel de los interlocutores. Escucha activa: Prestar atención plena a los interlocutores, interpretando correctamente sus mensajes y respondiendo de forma pertinente. Empatía y asertividad: Comprender las emociones y perspectivas de los demás, expresando opiniones y necesidades de manera respetuosa y firme.
- **Adaptabilidad comunicativa:** Ajustar el estilo y los medios de comunicación según el público, el propósito y el contexto, incluyendo la comunicación escrita, oral y digital.
- **Retroalimentación constructiva:** Proporcionar y recibir comentarios de manera que se promueva el aprendizaje y la mejora continua.

8.4.2.5 Gestión del tiempo y organización

Es la capacidad de planificar, priorizar y ejecutar tareas de manera eficiente, optimizando los recursos disponibles para alcanzar objetivos en plazos establecidos. En el ámbito de la Ingeniería de Software, esta habilidad es esencial debido a la complejidad de los proyectos, la necesidad de cumplir con cronogramas estrictos y la coordinación con equipos multidisciplinarios.

Según Araya-Fernández y Garita-González (2019), las habilidades blandas, como la gestión del tiempo, son fundamentales en la formación de ingenieros, ya que permiten una mejor adaptación a los cambios y una mayor eficiencia en el desempeño profesional



Puntos clave

- Planificación efectiva: Establecer objetivos claros, definir tareas específicas y asignar tiempos adecuados para su realización.
- Priorización de tareas: Identificar las actividades más importantes y urgentes, enfocándose en ellas para maximizar la productividad.
- Uso de herramientas de gestión: Implementar software y metodologías que faciliten la organización y seguimiento de proyectos, como diagramas de Gantt, metodologías ágiles y sistemas de seguimiento de tareas.
- Monitoreo y ajuste: Evaluar periódicamente el progreso, realizando ajustes necesarios para mantener el rumbo hacia los objetivos establecidos.
- Disciplina personal: Fomentar hábitos que promuevan la puntualidad, la concentración y la responsabilidad en el cumplimiento de las tareas asignadas.

5. 8.5 Ingeniería, industria y construcción

El campo 07. Ingeniería, industria y construcción abarca disciplinas orientadas al diseño, desarrollo, mantenimiento y gestión de sistemas, procesos y tecnologías aplicados a la ingeniería, la producción industrial y la construcción. Este campo incluye carreras como Agroindustria, Riesgos y Desastres, y otras disciplinas vinculadas a la mejora de procesos industriales y la gestión eficiente de recursos en el sector de la construcción y la industria.

8.5.1 Carreras comprendidas en este campo:

- Agroindustria

8.5.2 Habilidades blandas a desarrollar:

Gráfico 7.- Habilidades blandas para el campo 07. Ingeniería, industria y construcción



8.5.2.1 Comunicación efectiva

Es la habilidad de transmitir información de manera clara, concisa y comprensible para todos los interlocutores. En el área de ingeniería, industria y construcción, esta habilidad es esencial para coordinar equipos multidisciplinarios y garantizar que todas las partes involucradas entiendan los objetivos y procedimientos técnicos de los proyectos.

La comunicación efectiva se vuelve crucial en la coordinación de equipos y el desarrollo de proyectos complejos, ya que “una transmisión de información clara y precisa puede evitar malentendidos y errores costosos” (García, 2021, p. 57).

Puntos clave

- Claridad en la transmisión de ideas complejas: Las/os estudiantes deben aprender a expresar conceptos técnicos de manera sencilla y comprensible, evitando ambigüedades que puedan generar malentendidos.
- Uso adecuado de terminología técnica y lenguaje accesible según el público: Es fundamental que las/os futuras/os profesionales sepan cuándo emplear términos especializados y cuándo simplificar el lenguaje para comunicarse eficazmente con distintos interlocutores, como colegas, clientes o comunidades.
- Escucha activa y retroalimentación oportuna: La habilidad de escuchar atentamente, interpretar correctamente los mensajes recibidos y proporcionar respuestas constructivas es crucial para una comunicación bidireccional efectiva.

8.5.2.2 Trabajo en equipo y colaboración

Es la capacidad de colaborar con otros para alcanzar objetivos comunes, complementando las habilidades de los diferentes miembros del equipo. En la ingeniería y la industria, donde los proyectos involucran disciplinas diversas, esta habilidad permite integrar conocimientos y coordinar esfuerzos para cumplir con los plazos y estándares de calidad.

El trabajo en equipo es clave en el éxito de proyectos multidisciplinarios, ya que “la diversidad de habilidades en un equipo promueve la innovación y la eficiencia en la solución de problemas” (Martínez & López, 2019, p. 34).

Puntos clave

- Colaboración entre disciplinas técnicas: Las/os estudiantes deben aprender a trabajar con profesionales de diversas áreas, comprendiendo y respetando las distintas perspectivas y conocimientos que cada disciplina aporta al proyecto.
- Resolución conjunta de problemas: Es fundamental que las/os futuras/os profesionales desarrollen la capacidad de identificar y abordar desafíos de manera colaborativa, aprovechando la diversidad de habilidades y experiencias del equipo para encontrar soluciones efectivas.
- Adaptación a diferentes roles dentro del equipo: Las/os estudiantes deben ser flexibles y estar dispuestas/os a asumir distintos roles según las necesidades del equipo y del proyecto, lo que implica desarrollar habilidades de liderazgo, seguimiento y apoyo según corresponda.

8.5.2.3 Resolución de problemas y pensamiento crítico

La resolución de problemas es la habilidad para identificar, analizar y proponer soluciones viables ante desafíos o dificultades que surgen durante los procesos de construcción o producción. Esta competencia es crítica para enfrentar imprevistos, minimizando los costos y tiempos de inactividad. “La habilidad para resolver problemas rápidamente y de manera efectiva es un diferenciador importante en la industria, donde los imprevistos pueden generar grandes pérdidas” (Torres & Pérez, 2020, p. 88).

Puntos clave

- Identificación precisa de problemas técnicos o logísticos: Las/os estudiantes deben desarrollar la capacidad de detectar y definir claramente los problemas que afectan los procesos, considerando tanto aspectos técnicos como logísticos.
- Análisis de alternativas viables de solución: Implica que las/os futuros profesionales sean capaces de generar y evaluar diferentes opciones para resolver un problema, considerando criterios como eficacia, eficiencia y viabilidad.
- Toma de decisiones basada en datos y experiencia: Las/os estudiantes deben aprender a tomar decisiones informadas, utilizando datos relevantes y experiencias previas para seleccionar la mejor solución posible.

6. 8.6 Agricultura, silvicultura, pesca y veterinaria

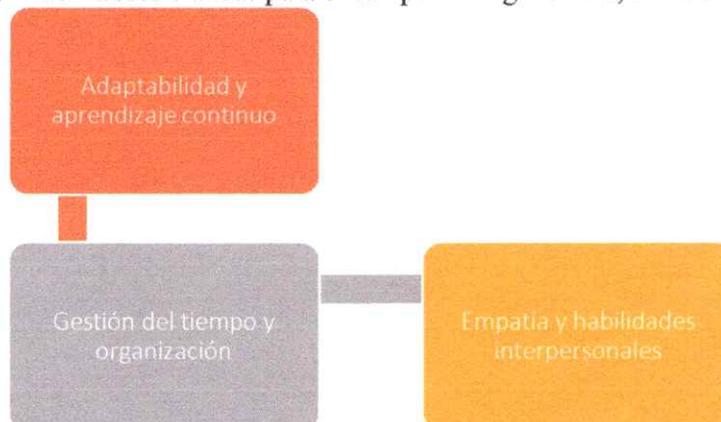
El campo 08 Agricultura, silvicultura, pesca y veterinaria abarca disciplinas orientadas al estudio, cuidado y gestión de los recursos naturales, la producción agrícola y ganadera, así como la salud animal y el manejo de ecosistemas. Este campo incluye áreas como la medicina veterinaria, la agronomía, la gestión forestal, la pesca y la sostenibilidad de los recursos naturales. Se enfoca en la mejora de la productividad en sectores agrícolas y ganaderos, la conservación del medio ambiente y la salud de los animales, con el objetivo de garantizar el bienestar animal, la seguridad alimentaria y el manejo adecuado de los recursos naturales.

8.6.1 Carreras comprendidas en este campo

- Medicina Veterinaria
- Agronomía

8.6.2 Habilidades blandas a desarrollar

Gráfico 8.- Habilidades blandas para el campo 08. Agricultura, silvicultura, pesca y veterinaria



8.6.2.1 Adaptabilidad y aprendizaje continuo

La adaptabilidad es la capacidad de ajustarse a nuevas circunstancias, cambios en el entorno y situaciones imprevistas. En áreas como la agricultura, silvicultura, pesca y veterinaria, las condiciones ambientales, tecnológicas y del mercado pueden cambiar rápidamente, lo que requiere de una respuesta ágil y eficiente para asegurar la continuidad de las operaciones y la sostenibilidad. “La adaptabilidad es un factor clave en la sostenibilidad de las actividades agrícolas y pecuarias, permitiendo que los profesionales se ajusten a las fluctuaciones del entorno natural y del mercado” (Hernández & Rodríguez, 2022, p. 73).

Puntos clave

- Flexibilidad ante cambios climáticos y tecnológicos: Las/os estudiantes deben desarrollar la capacidad de ajustar sus prácticas ante variaciones climáticas y avances tecnológicos, asegurando la sostenibilidad y eficiencia de las operaciones agrícolas y veterinarias.
- Capacidad de respuesta rápida ante emergencias en el campo o con animales: Es esencial que las/os futuras/os profesionales puedan actuar de manera eficaz frente a situaciones imprevistas, como brotes de enfermedades o desastres naturales, minimizando impactos negativos.
- Innovación en técnicas y estrategias para adaptarse a nuevas normativas o condiciones ambientales: Las/os estudiantes deben estar preparados para implementar y desarrollar nuevas metodologías que respondan a cambios en regulaciones o condiciones del entorno, promoviendo prácticas resilientes y sostenibles.

8.6.2.2 Gestión del tiempo y organización

Es la habilidad de organizar y planificar tareas de manera eficiente para cumplir con los plazos establecidos y maximizar la productividad. En las áreas de agricultura, silvicultura, pesca y veterinaria, la gestión del tiempo es crucial para optimizar las temporadas de cultivo, los cuidados veterinarios y la explotación de recursos naturales, garantizando la eficiencia operativa. “El uso eficiente del tiempo es fundamental en la agricultura y la ganadería, donde los ciclos naturales y productivos dependen de una planificación adecuada” (López, 2021, p. 45).

Puntos clave

- Planificación y priorización de tareas según temporadas o emergencias: Las/os estudiantes deben aprender a organizar sus actividades considerando los ciclos productivos y estar preparados para responder eficazmente ante situaciones imprevistas.
 - Uso de herramientas para la organización y optimización de tiempos: Es esencial que las y los futuros profesionales se familiaricen con tecnologías y metodologías que les permitan gestionar su tiempo de manera eficiente, como software de planificación y sistemas de monitoreo.
- Capacidad de cumplir con plazos ajustados para evitar pérdidas de producción: Las/os estudiantes deben desarrollar la habilidad de trabajar bajo presión y cumplir con los tiempos establecidos para garantizar la continuidad y eficiencia de las operaciones.

8.6.2.3 Empatía y habilidades interpersonales

Es la capacidad de comprender y compartir los sentimientos o emociones de otros, ya sean personas o animales. En el campo de la veterinaria y las actividades relacionadas con el cuidado animal, así como en la interacción con comunidades rurales, la empatía juega un papel crucial

para generar confianza, respeto y relaciones colaborativas que faciliten el desarrollo de actividades sostenibles y éticas. “La empatía no solo es una habilidad clave en el trato con animales, sino también en la interacción con comunidades rurales, fomentando la cooperación y el bienestar general” (Fernández, 2020, p. 92).

Puntos clave

- Comprensión de las necesidades y emociones de los animales bajo cuidado: Las/os estudiantes deben desarrollar la capacidad de interpretar señales de estrés, dolor o bienestar en los animales, lo cual es fundamental para garantizar su salud y bienestar.
- Sensibilidad ante las realidades de las comunidades rurales y los trabajadores del sector: Es esencial que las/os futuras/os profesionales comprendan y respeten las condiciones de vida, creencias y prácticas de las comunidades con las que interactúan, promoviendo relaciones basadas en la confianza y el respeto mutuo.
- Fomento de la comunicación y relaciones positivas con colaboradores y clientes: Las/os estudiantes deben aprender a establecer relaciones empáticas y efectivas con colegas, clientes y otros actores del sector, lo cual es clave para el éxito en entornos colaborativos y multidisciplinarios.

7. 8.7 Salud y bienestar

El campo 09 Salud y bienestar abarca disciplinas orientadas a la promoción, prevención, diagnóstico y tratamiento de enfermedades, así como a la mejora de la calidad de vida de los individuos y las comunidades. Este campo incluye áreas como la medicina, la enfermería, la odontología, la psicología, la fisioterapia, la salud pública y la nutrición, con un enfoque integral hacia el cuidado físico, mental y social de la persona.

8.7.1 Carreras comprendidas en este campo:

- Enfermería
- Terapia Física
- Psicología

8.7.2 Habilidades blandas a desarrollar:

Gráfico 9.- Habilidades blandas para el campo 09. Salud y bienestar



8.7.2.1 Comunicación efectiva

Es la capacidad de expresar ideas, necesidades y emociones de manera clara, directa y respetuosa. “La comunicación asertiva mejora significativamente la relación médico-paciente, favoreciendo el cumplimiento de los tratamientos y la satisfacción del paciente” (Pérez & Gómez, 2021, p. 112).

En el área de salud y bienestar, esta habilidad es esencial para que los profesionales de la salud transmitan instrucciones, recomendaciones y diagnósticos de forma comprensible para los pacientes y sus familias, al mismo tiempo que manejan situaciones de estrés o conflicto de manera efectiva.

Puntos clave

- Claridad y precisión en la explicación de procedimientos médicos o terapéuticos: Las/os estudiantes deben aprender a comunicar de manera efectiva los pasos y objetivos de los tratamientos, asegurando que el paciente comprenda y se sienta cómodo con el proceso.
- Uso de un lenguaje adecuado para el paciente, evitando tecnicismos innecesarios: Es crucial adaptar el lenguaje técnico a un nivel comprensible para el paciente, lo que facilita la comprensión y reduce la ansiedad.
- Capacidad de expresar empatía y comprensión, manteniendo el profesionalismo: Las/os estudiantes deben desarrollar la habilidad de mostrar empatía hacia las preocupaciones y emociones del paciente, lo que fortalece la relación terapéutica y mejora la calidad del cuidado.

8.7.2.2 Inteligencia Emocional

Es la habilidad para identificar, entender y gestionar tanto las propias emociones como las de los demás. “La inteligencia emocional es una competencia clave en los profesionales de la salud, ya que les permite ofrecer una atención más humana y centrada en las necesidades emocionales de los pacientes” (Ruiz & Ortega, 2020, p. 58).

En el campo de la salud y bienestar, esta habilidad es vital para los profesionales, ya que a menudo trabajan en situaciones de alto estrés, donde deben mantener la calma, tomar decisiones rápidas y ser capaces de contener emocionalmente a pacientes y familiares en situaciones difíciles.

Puntos clave

- Control emocional en situaciones de alta presión o emergencia: Las/os estudiantes deben aprender a mantener la calma y actuar con eficacia en contextos estresantes, lo que es fundamental para la toma de decisiones clínicas adecuadas.
- Capacidad para identificar y responder adecuadamente a las emociones de los pacientes: Es crucial que las/os futuras/os profesionales desarrollen la habilidad de reconocer las señales emocionales de los pacientes y responder de manera empática y apropiada.
- Empatía y contención emocional en el manejo de casos complejos o terminales: La empatía permite establecer una conexión genuina con los pacientes, facilitando una atención más compasiva y efectiva, especialmente en situaciones delicadas.




8.7.2.3 Trabajo en equipo y colaboración

Se refiere a la capacidad de colaborar con profesionales de diferentes disciplinas para lograr objetivos comunes en el cuidado de la salud y bienestar del paciente. Este enfoque colaborativo es crucial en el contexto de la atención médica integral, donde médicos, enfermeros, terapeutas y otros profesionales trabajan conjuntamente para ofrecer una atención holística y coordinada. “El trabajo en equipo interdisciplinario optimiza los resultados clínicos al integrar diversas perspectivas profesionales en la atención del paciente” (Martínez, 2019, p. 76).

Puntos clave

- Coordinación y comunicación efectiva entre miembros de diferentes especialidades: Las/os estudiantes deben aprender a interactuar y comunicarse de manera clara y eficiente con profesionales de otras disciplinas, facilitando la toma de decisiones compartidas y la planificación conjunta del cuidado del paciente.
- Colaboración en la planificación y ejecución de planes de tratamiento integrales: Es esencial que las y los futuros profesionales participen activamente en la elaboración y aplicación de estrategias de atención que consideren las aportaciones de todas las disciplinas involucradas.
- Resolución conjunta de problemas y toma de decisiones clínicas en equipo: Las/os estudiantes deben desarrollar habilidades para identificar y abordar desafíos clínicos de manera colaborativa, aprovechando la diversidad de conocimientos y experiencias del equipo interdisciplinario.

8.

8.7.2.4 Empatía y habilidades interpersonales

Es la capacidad de comprender y compartir los sentimientos o emociones de otros, ya sean personas o animales. En el campo de la veterinaria y las actividades relacionadas con el cuidado animal, así como en la interacción con comunidades rurales, la empatía juega un papel crucial para generar confianza, respeto y relaciones colaborativas que faciliten el desarrollo de actividades sostenibles y éticas. “La empatía no solo es una habilidad clave en el trato con animales, sino también en la interacción con comunidades rurales, fomentando la cooperación y el bienestar general” (Fernández, 2020, p. 92).

Puntos clave

- Comprensión de las necesidades y emociones de los animales bajo cuidado: Las/os estudiantes deben desarrollar la capacidad de interpretar señales de estrés, dolor o bienestar en los animales, lo cual es fundamental para garantizar su salud y bienestar.
- Sensibilidad ante las realidades de las comunidades rurales y los trabajadores del sector: Es esencial que las/os futuras/os profesionales comprendan y respeten las condiciones de vida, creencias y prácticas de las comunidades con las que interactúan, promoviendo relaciones basadas en la confianza y el respeto mutuo.
- Fomento de la comunicación y relaciones positivas con colaboradores y clientes: Las/os estudiantes deben aprender a establecer relaciones empáticas y efectivas con colegas, clientes y otros actores del sector, lo cual es clave para el éxito en entornos colaborativos y multidisciplinarios.



9. 8.8 Servicios

El campo 10 Servicios abarca disciplinas orientadas a la prestación de servicios profesionales y técnicos que satisfacen las necesidades de individuos, organizaciones y comunidades. Este campo incluye áreas como el turismo, hotelería, criminalística, los servicios financieros, la gestión de recursos humanos, y la atención al cliente, con un enfoque en la mejora de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

8.8.1 Carreras comprendidas en este campo:

- Turismo y Hotelería
- Riesgos y Desastres

8.8.2 Habilidades blandas a desarrollar:

Gráfico 10.- Habilidades blandas para el campo - Servicios



8.8.2.1 Orientación al cliente

Es la habilidad de centrarse en las necesidades y expectativas del cliente para ofrecer un servicio que supere sus expectativas. “La orientación al cliente es clave en el sector servicios, ya que determina en gran medida la percepción del valor recibido y la fidelidad de los consumidores” (López & García, 2020, p. 45).

En el sector de servicios, esta habilidad es fundamental para establecer relaciones sólidas, fidelizar clientes y mejorar la reputación de la organización.

Puntos clave

- Comprensión profunda de las expectativas y necesidades del cliente: Implica identificar y analizar las expectativas del cliente para adaptar los servicios ofrecidos. Según Botía Sanabria y Orozco Pulido (2011), en el sector turístico, la capacidad de entender las necesidades del cliente es fundamental para mejorar la calidad del servicio (p. 649)
- Capacidad para ofrecer soluciones personalizadas y de valor: Se refiere a la habilidad de adaptar los servicios a las necesidades específicas de cada cliente.
- Mantenimiento de una actitud positiva y proactiva frente a las solicitudes o problemas del cliente: Una actitud proactiva y empática es esencial para resolver eficazmente las inquietudes del cliente y mejorar su experiencia.

8.8.2.2 Resolución de conflictos

Es la capacidad de manejar y resolver desacuerdos o malentendidos de manera efectiva, garantizando una solución satisfactoria para ambas partes. En el área de servicios, donde las interacciones directas con los clientes son frecuentes, esta habilidad es crucial para mantener la satisfacción del cliente y evitar daños a la reputación de la empresa. “La capacidad de resolución de conflictos es un activo esencial en el sector servicios, donde las diferencias de expectativas entre el cliente y la empresa son comunes” (Martínez, 2019, p. 39).

Puntos clave

- Identificación del conflicto y análisis de causas: La o el estudiante debe ser capaz de reconocer los elementos que componen el conflicto (personas, intereses, percepciones) y analizar el origen del mismo.
- Gestión emocional propia y ajena: Implica autorregulación emocional en situaciones de tensión y la habilidad para reconocer y validar las emociones de los otros, lo cual facilita una comunicación efectiva.
- Comunicación asertiva y escucha activa: La o el estudiante debe expresar ideas, desacuerdos o propuestas con claridad, respeto y firmeza, y saber escuchar sin interrumpir ni emitir juicios prematuros. Búsqueda de soluciones colaborativas: Comprende la capacidad para negociar, mediar o proponer alternativas que satisfagan los intereses de todas las partes, fomentando el entendimiento y la cooperación.
- Actuación ética y profesional: El manejo de conflictos debe guiarse por principios de equidad, respeto a los derechos humanos, y compromiso con el bienestar colectivo.

8.8.2.3 Trabajo en equipo y colaboración

Es la habilidad de colaborar de manera efectiva con otras personas para alcanzar objetivos comunes. “El trabajo en equipo en el sector servicios no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también contribuye a una mejor experiencia para el cliente al garantizar una atención coordinada” (Fernández, 2021, p. 50).

En el área de servicios, donde las operaciones involucran a diferentes departamentos o áreas, la capacidad para trabajar coordinadamente es esencial para garantizar una atención eficiente y de calidad al cliente.

Puntos clave

- Coordinación y cooperación con compañeras/os de diferentes áreas o niveles: Implica la habilidad para integrarse en equipos multidisciplinarios, respetando y valorando las aportaciones de cada miembro, y trabajando hacia objetivos comunes.
- Capacidad de contribuir y recibir retroalimentación constructiva: Las/os estudiantes deben aprender a ofrecer opiniones de manera respetuosa y a aceptar críticas constructivas como oportunidades de mejora personal y grupal.
- Responsabilidad compartida en la consecución de metas organizacionales: Fomentar un sentido de compromiso colectivo, donde cada integrante asume la responsabilidad de sus tareas y del éxito del equipo en su conjunto.



9. MECANISMOS DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

La evaluación y el seguimiento son esenciales para asegurar el éxito y la efectividad del desarrollo de habilidades blandas, estos procesos permiten medir el progreso de los estudiantes, identificar áreas de mejora y adaptar las estrategias formativas de manera continua.

En el anexo 1 se puede visualizar los check list de cada habilidad blanda que se desarrollarán en los estudiantes de las carreras de la Universidad Estatal de Bolívar, en el caso de querer utilizar dichos instrumentos académicos al final de cada ciclo académico.

A continuación, se expone los mecanismos y estrategias de evaluación:

Adaptabilidad y flexibilidad

- Cuestionarios estandarizados sobre adaptabilidad y resiliencia: Utilizar instrumentos validados como la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young permite medir la capacidad de las/os estudiantes para adaptarse a situaciones adversas. Verdezoto León y Barreno López (2024) aplicaron esta escala en estudiantes universitarios ecuatorianos, encontrando niveles significativos de resiliencia⁴.
- Evaluación mediante rúbricas de desempeño en entornos cambiantes: Diseñar rúbricas que evalúen la respuesta de las/os estudiantes ante cambios en el entorno académico o profesional permite observar su adaptabilidad y flexibilidad. Estas rúbricas deben considerar criterios como la capacidad de modificar estrategias, asumir diferentes roles y adoptar enfoques innovadores
- Implementación de portafolios reflexivos: los mismos permiten a las/os estudiantes documentar y reflexionar sobre sus experiencias de adaptación a lo largo del curso. Al incluir evidencias de cómo enfrentaron cambios o desafíos, se obtiene una visión integral de su capacidad para ajustarse y aprender en entornos dinámicos.
- Observación y análisis de participación en actividades colaborativas: La participación activa en trabajos grupales y proyectos colaborativos permite observar directamente la flexibilidad y adaptabilidad de las/os estudiantes, atento que disposición para asumir diferentes roles y ajustarse a las dinámicas del grupo es indicativa de estas habilidades.
- Evaluación mediante estudios de caso y resolución de problemas: Presentar a las/os estudiantes casos que requieran soluciones innovadoras y adaptativas permiten evaluar su flexibilidad cognitiva y disposición para enfrentar lo inesperado. La calidad de las soluciones propuestas y el proceso seguido ofrecen indicadores valiosos para poder evaluar estas habilidades y dar seguimiento a las/os estudiantes.

Comunicación efectiva: se sugiere implementar las siguientes estrategias:

- Debates y mesas redondas: Evaluar la claridad, argumentación y fluidez en la exposición de ideas.
- Presentaciones orales y proyectos grupales: Analizar la estructura del discurso, la interacción con el público y el uso de lenguaje verbal y no verbal.
- Diarios reflexivos de aprendizaje: Fomentar la autoevaluación sobre la mejora de habilidades comunicativas.

⁴ Para profundizar mas en ello puede consultar el siguiente artículo: Verdezoto León, M. C., & Barreno López, J. S. (2024). Resiliencia, estrategias de afrontamiento y su relación con variables sociodemográficas en estudiantes universitarios ecuatorianos. Arandu UTIC, 11(2), 1073–1096. <https://doi.org/10.69639/arandu.v11i2.327>

- Rúbricas de evaluación: Diseñar instrumentos que midan aspectos como coherencia, precisión y uso adecuado de recursos comunicativos.
- Simulaciones y dramatizaciones: Crear escenarios en los que las/os estudiantes deban comunicarse en diferentes contextos interculturales o profesionales.
- Análisis de discursos y textos: Promover la evaluación crítica de discursos orales y escritos para mejorar la comprensión y producción textual.
- Observación directa: Registrar interacciones en clase mediante listas de cotejo para evaluar la efectividad comunicativa de los estudiantes.

Creatividad e innovación:

- Rúbricas de evaluación para la creatividad y la innovación: Las rúbricas diseñadas para evaluar la creatividad deben incluir criterios claros relacionados con la originalidad, la relevancia y la aplicabilidad de las ideas propuestas. Para la evaluación de la innovación, las rúbricas pueden considerar la capacidad de los estudiantes para implementar sus ideas de manera práctica y efectiva. Los docentes deben observar cómo los estudiantes aplican sus ideas en proyectos y actividades, evaluando tanto el proceso como el producto final.
- Proyectos de innovación: Los proyectos de innovación permiten a las/os estudiantes aplicar sus ideas creativas a situaciones reales, abordando problemas o necesidades dentro del aula o la comunidad. Estos proyectos deben evaluar no solo el resultado final, sino también el proceso creativo involucrado, la capacidad de las/os estudiantes para adaptarse y modificar sus ideas según sea necesario, y su habilidad para trabajar en equipo. Los proyectos pueden ser evaluados a través de la observación directa y la retroalimentación tanto del docente como de las/os compañeras/os.
- Evaluación del proceso creativo: Esto puede incluir el análisis de sus borradores, las discusiones previas y las estrategias de pensamiento utilizadas para desarrollar sus soluciones. El docente puede utilizar una combinación de autoevaluación, coevaluación y observación directa para evaluar la evolución de las ideas creativas a lo largo del tiempo.
- Presentaciones orales y exposiciones: Las/os docentes deben observar cómo las/os estudiantes presentan sus proyectos, cómo argumentan sus ideas y cómo responden a preguntas o críticas constructivas. Esta evaluación también permite medir la habilidad para organizar ideas de manera clara y coherente, así como la capacidad de las/os estudiantes para defender sus propuestas de manera persuasiva.
- Feedback constructivo durante el proceso creativo: Las/os docentes deben proporcionar retroalimentación que se enfoque en los aspectos positivos de las propuestas, pero también señalar áreas de mejora. La retroalimentación debe ser específica, centrada en el proceso creativo, y debe ayudar a las/os estudiantes a reflexionar sobre su propio trabajo.
- Observación en actividades de grupo: Las/os docentes deben observar cómo las/os estudiantes colaboran para generar ideas, cómo resuelven problemas juntos y cómo contribuyen al proyecto grupal. La observación de la dinámica grupal también permite evaluar la capacidad de las/os estudiantes para compartir responsabilidades y trabajar de manera cooperativa.

Ética profesional y responsabilidad social:

- Observación y análisis de casos éticos: Los docentes pueden implementar situaciones simuladas o análisis de casos éticos dentro del aula, en los cuales los estudiantes deban tomar decisiones basadas en principios éticos. Estas actividades permiten evaluar la capacidad de los estudiantes para aplicar los valores éticos y la responsabilidad social en

- situaciones concretas. Además, la discusión y reflexión grupal sobre estos casos promueve el desarrollo de habilidades para la toma de decisiones éticas en contextos reales.
- Rúbricas de evaluación ética: El uso de rúbricas específicas para evaluar la ética profesional y la responsabilidad social permite medir cómo los estudiantes comprenden y aplican los principios éticos en su desempeño. Estas rúbricas pueden incluir criterios como la equidad, la honestidad, el respeto por la diversidad y la capacidad para resolver dilemas éticos en el contexto profesional.
 - Autoevaluación y coevaluación ética: La autoevaluación y la coevaluación son herramientas efectivas para fomentar la reflexión crítica sobre el comportamiento ético de las/os estudiantes. A través de estas prácticas, las/os estudiantes pueden analizar su propio desarrollo en cuanto a los principios éticos y la responsabilidad social, así como proporcionar retroalimentación a sus compañeros sobre su desempeño en situaciones que impliquen dilemas éticos. Esto promueve una mayor conciencia y comprensión de la ética profesional y la responsabilidad social.
 - Proyectos comunitarios y de impacto social: Los proyectos comunitarios permiten evaluar el compromiso de las/os estudiantes con la responsabilidad social. Estos proyectos pueden involucrar a las/os estudiantes en actividades que tengan un impacto positivo en la comunidad, como iniciativas de voluntariado, campañas de sensibilización o proyectos de desarrollo social. La evaluación de estos proyectos no solo debe considerar los resultados alcanzados, sino también el proceso de trabajo ético y responsable en el que se involucraron las/os estudiantes.
 - Evaluación del clima ético en el aula: Las/os docentes también deben evaluar el clima ético en el aula, observando cómo las/os estudiantes interactúan entre sí y cómo aplican los valores éticos en sus relaciones interpersonales. La evaluación de este clima ético puede incluir encuestas de satisfacción y análisis de la dinámica de grupo, con el objetivo de identificar áreas donde se pueda mejorar la promoción de la ética y la responsabilidad social.

Trabajo en equipo y la colaboración: se sugiere implementar las siguientes estrategias:

- Observación directa: Las/os docentes pueden monitorear la dinámica de los equipos durante actividades prácticas, identificando fortalezas y áreas de mejoras en la colaboración (Venet-Muñoz & Calvas-Ojeda, 2022, p.88).
- Rúbricas de evaluación: Diseñar instrumentos como las rúbricas de evaluación que permitan evaluar aspectos específicos del trabajo en equipo, como la comunicación, la participación activa y la calidad del producto final.
- Autoevaluación y coevaluación: Fomentar que las/os estudiantes reflexionen sobre su desempeño individual y el de sus compañeras/os, promoviendo la autocritica y la responsabilidad compartida.
- Análisis de productos grupales: Evaluar los resultados obtenidos por el equipo, considerando la coherencia, creatividad y cumplimiento de los objetivos propuestos.
- Encuestas de satisfacción: Recoger la percepción de las/os estudiantes sobre la experiencia de trabajo en equipo, identificando aspectos positivos y oportunidades de mejora.

Empatía y habilidades interpersonales: se sugiere implementar las siguientes estrategias:

- Observación directa: La observación en el aula le permite dar cuenta de la calidad de las interacciones entre docentes y estudiantes, identificando fortalezas y áreas de mejora.
- Rúbricas de evaluación: La implementación de rúbricas posibilita valorar aspectos específicos como la comunicación, la escucha activa y la gestión emocional.

- Análisis de estudios de caso: Presentar situaciones reales o simuladas permite al docente evaluar la capacidad de las/os estudiantes para aplicar la empatía y resolver conflictos en contextos educativos.
- Encuestas de percepción: Recoger la opinión de estudiantes sobre la calidad de las interacciones docentes permite identificar áreas de mejora y oportunidades de crecimiento. Estas encuestas incluso pueden implementarse para conocer la opinión de los estudiantes respecto a la implementación de determinadas tareas y a partir de ello reelaborar las actividades didácticas.
- Pensamiento crítico y resolución de problemas: comprende el análisis de situaciones educativas complejas, la toma de decisiones informadas basadas fundamentalmente en evidencia pedagógica y la creatividad para solucionar los desafíos que se presenten en la enseñanza.

Liderazgo y la gestión en aula: se sugiere implementar las siguientes estrategias:

- Rúbricas de evaluación del liderazgo en actividades colaborativas: las mismas permitirán valorar dimensiones específicas del liderazgo en dinámicas grupales tales como: iniciativa, toma de decisiones, manejo de conflictos, delegación de tareas y motivación del equipo. Estas rúbricas permiten objetivar la observación del comportamiento del estudiante como líder en contextos académicos (Patiño & de la Hoz, 2021, p. 148).
- Autoevaluación y metacognición: se puede proponer instrumentos de autoevaluación en los que las/os estudiantes reflexionen sobre su estilo de liderazgo, cómo gestionan las interacciones dentro de un equipo y qué estrategias utilizan para organizar actividades en el aula. Esta herramienta promueve la toma de conciencia sobre su desempeño y facilita el desarrollo de liderazgo autogestionado (Martínez, 2019, p. 112).
- Portafolios reflexivos: Otro medio de evaluar esta habilidad blanda puede ser mediante una solicitud a las/os estudiantes para que documenten evidencias de sus experiencias de liderazgo y gestión en el aula (por ejemplo, coordinación de equipos, resolución de conflictos, organización de proyectos) junto con reflexiones personales. Esto permite evaluar tanto el proceso como el producto de su desempeño (Villafuerte Holguín et al., 2020, p. 7).
- Evaluación entre pares: Permitir que los integrantes de un equipo evalúen el liderazgo ejercido por sus compañeros, considerando aspectos como la equidad en la distribución de tareas, la escucha activa, la resolución de problemas y el ambiente generado es otro de los mecanismos que permiten evaluar la incorporación de esta habilidad. Esta estrategia favorece el desarrollo de juicio crítico y el reconocimiento de habilidades blandas en otros (Silva & Sepúlveda, 2018, p. 124).
- Simulaciones y estudios de caso: Diseñar actividades basadas en problemas o casos reales donde las/os estudiantes asuman roles de liderazgo en la gestión del aula, ya sea como coordinadores, facilitadores o responsables de equipos de trabajo. La observación de su desempeño durante la simulación ofrece criterios concretos para la evaluación (Rivera & Ponce, 2020, p. 85).

Adaptabilidad y aprendizaje continuo

- Aprendizaje basado en problemas (ABP): Presentar desafíos complejos y situaciones dinámicas que requieran que las/os estudiantes ajusten sus estrategias de análisis y resolución.
Autoevaluaciones periódicas: Implementar cuestionarios de autorreflexión sobre el proceso de aprendizaje para que las/os estudiantes identifiquen sus áreas de mejora y fortalezcan su autonomía.



- Simulación de escenarios cambiantes: Diseñar actividades en las que las/os estudiantes deban modificar sus enfoques de aprendizaje ante nuevas variables.
- Proyectos interdisciplinarios: Involucrar a las/os estudiantes en trabajos que requieran la integración de conocimientos de distintas áreas, incentivando la flexibilidad cognitiva.
- Feedback continuo y adaptativo: Proporcionar retroalimentación formativa basada en evidencia, permitiendo a las/os estudiantes ajustar sus estrategias de aprendizaje en tiempo real.
- Uso de metodologías activas: Implementar estrategias como el aula invertida, debates y aprendizaje cooperativo para desarrollar la capacidad de adaptación a distintos estilos de enseñanza y evaluación.
- Diarios de aprendizaje: Fomentar la escritura reflexiva sobre experiencias académicas y estrategias utilizadas para enfrentar desafíos.

Inteligencia emocional:

- Journals o diarios emocionales: Pedir a las/os estudiantes que reflexionen sobre sus emociones en diferentes contextos académicos y cómo estas afectan su rendimiento y relaciones.
- Estudios de caso y dilemas éticos: Presentar situaciones que requieran el análisis emocional y la toma de decisiones basada en la inteligencia emocional.
- Aprendizaje basado en la experiencia: Diseñar actividades que involucren la resolución de conflictos o la colaboración en equipo para fortalecer la empatía y las habilidades interpersonales.
- Evaluaciones de autoconocimiento: Aplicar cuestionarios o ejercicios de autoevaluación y evaluación entre pares para que los estudiantes identifiquen sus fortalezas y áreas de mejora en inteligencia emocional.
- Feedback constructivo: Implementar sesiones de retroalimentación en las que los estudiantes reciban y brinden comentarios sobre su desempeño emocional y social en el aula.
- Simulaciones de interacción social: Reproducir escenarios en los que los estudiantes deban resolver situaciones de alta carga emocional, promoviendo la gestión efectiva de sus emociones.

Gestión del aula y liderazgo

- Observación directa: Evaluar la participación y liderazgo de las/os estudiantes durante actividades grupales, presentaciones y discusiones en clase, utilizando rúbricas que consideren aspectos como la iniciativa, la capacidad de coordinación y la resolución de conflictos.
- Autoevaluación y coevaluación: Implementar instrumentos que permitan a los estudiantes reflexionar sobre su desempeño en roles de liderazgo y recibir retroalimentación de sus pares, fomentando la conciencia y el desarrollo personal.
- Proyectos colaborativos: Diseñar proyectos que requieran la organización y liderazgo de equipos de trabajo, evaluando tanto el proceso como los resultados obtenidos, para valorar las competencias desarrolladas en contextos prácticos.

Gestión del tiempo y organización

- Autoevaluación: Reflexión personal sobre la eficacia en la planificación y ejecución de tareas, identificando áreas de mejora y estableciendo acciones correctivas.




- Observación directa: Supervisión del desempeño en tareas y proyectos, evaluando la capacidad para cumplir con plazos, organizar actividades y coordinar recursos.
- Análisis de resultados: Revisión de los resultados obtenidos en relación con los objetivos establecidos, midiendo la eficiencia y eficacia en el uso del tiempo y recursos.
- Retroalimentación de pares: Recopilación de opiniones de colegas y supervisores sobre las habilidades de gestión del tiempo y organización, proporcionando una perspectiva integral del desempeño.
- Uso de indicadores de desempeño: Implementación de métricas específicas, como el porcentaje de tareas completadas a tiempo o la cantidad de tareas delegadas eficazmente, para cuantificar y evaluar la competencia en estas habilidades.

Negociación y persuasión

- Observación directa: Implica evaluar del desempeño de las/os estudiantes durante las simulaciones de negociación, considerando aspectos como la claridad en la comunicación, la capacidad de persuasión y la gestión de conflictos.
- Autoevaluación y coevaluación: Para ello se pueden implementar Instrumentos donde las/os estudiantes reflexionen sobre su desempeño y el de sus compañeras/os, identificando fortalezas y áreas de mejora.
- Análisis de casos escritos: Evaluación de la capacidad de las/os estudiantes para identificar problemas, proponer soluciones y argumentar de manera persuasiva en situaciones hipotéticas.
- Portafolio de evidencias: Recopilación de trabajos, reflexiones y registros de participación en actividades relacionadas con la negociación y la persuasión.
- Evaluación en prácticas preprofesionales o simulaciones: Retroalimentación del docente sobre la aplicación de habilidades de negociación y persuasión en contextos reales o simulados.

Orientación al cliente

- Rúbricas de desempeño en simulaciones o juegos de rol: El o la docente puede diseñar rúbricas que midan la actuación del estudiante en escenarios simulados de atención al cliente (hoteles, agencias, escenas forenses, etc.), valorando criterios como empatía, comunicación, solución de conflictos y profesionalismo.
- Estudios de caso con resolución escrita y análisis oral: Se proponen casos reales o ficticios de atención al cliente para que las/os estudiantes analicen la situación y planteen soluciones viables. Se evalúa la calidad del análisis, la creatividad en la solución y el enfoque centrado en el cliente.
- Portafolio reflexivo del estudiante: Aquí la o el estudiante registra, en situaciones simuladas o reales (pasantías, prácticas), y describe cómo aplicó la orientación al cliente y reflexiona sobre sus fortalezas y áreas a mejorar.
- Evaluación por pares: Durante actividades grupales, las/os compañeras/os evalúan el nivel de orientación al cliente demostrado por cada integrante. Esto permite contrastar la autoevaluación con la percepción externa.
- Diarios de campo en prácticas preprofesionales o comunitarias: En carreras como criminalística o turismo, donde la/el estudiante interactúa con usuarios o comunidades, se puede solicitar el registro reflexivo de esas experiencias, evaluando el enfoque ético y humano del servicio brindado.



Trabajo en equipo y colaboración

- Observación directa: Las/os docentes pueden monitorear la dinámica del grupo durante las actividades colaborativas, observando la participación activa de los miembros, la calidad de la comunicación y la cooperación entre ellos. Las listas de cotejo permiten evaluar aspectos como la comunicación, el respeto por las opiniones ajenas y la efectividad en la colaboración.
- Rúbricas de evaluación: Las rúbricas permiten evaluar de manera detallada y objetiva los distintos aspectos del trabajo en equipo. Pueden incluir criterios como la participación activa, la capacidad de negociación, la calidad del trabajo entregado y la resolución de conflictos. Estas rúbricas proporcionan un marco claro para evaluar el desempeño del equipo en relación con los objetivos establecidos.
- Autoevaluación y coevaluación: Fomentar la reflexión crítica sobre el propio desempeño y el de las y los compañeros es una herramienta clave para mejorar el trabajo en equipo. A través de cuestionarios de autoevaluación y coevaluación, las/os estudiantes pueden identificar sus fortalezas y áreas de mejora, lo que les permite desarrollarse y mejorar sus habilidades de colaboración.
- Análisis de productos grupales: Evaluar el resultado final de las tareas realizadas por el equipo es una estrategia importante para medir el éxito del trabajo en equipo. Los productos grupales, como proyectos, presentaciones o informes, permiten valorar la calidad del trabajo colectivo, la coherencia en la integración de las ideas y el cumplimiento de los objetivos comunes.
- Simulaciones de trabajo en equipo: Implementar actividades de simulación donde las/os estudiantes deban trabajar en equipo para resolver un problema o alcanzar un objetivo. Estas simulaciones permiten observar cómo las/os estudiantes aplican sus habilidades de trabajo en equipo en situaciones prácticas y cómo manejan los desafíos del trabajo colaborativo.
- Encuestas de satisfacción: Las encuestas pueden ser una herramienta útil para recoger las percepciones de las/os estudiantes sobre la experiencia de trabajo en equipo. Preguntar sobre la cooperación, la comunicación y la satisfacción general posibilita identificar posibles áreas de mejora y ajustar las estrategias pedagógicas para optimizar la dinámica del trabajo en equipo en futuras actividades.

Pensamiento crítico y resolución de problemas

- Estudios de caso: Analizar situaciones reales o hipotéticas donde las/os estudiantes propongan soluciones basadas en un análisis crítico y creativo.
- Debates y discusiones: Participar en debates estructurados reales o ficticios en donde se argumenten y defiendan diferentes soluciones a un problema, demostrando habilidades de pensamiento crítico.
- Simulaciones y role-playing: Representar escenarios profesionales donde se enfrenten problemas complejos, permitiendo observar la aplicación práctica de las habilidades evaluadas.
- Proyectos colaborativos: Desarrollar proyectos en equipo que requieran la identificación y resolución de problemas, evaluando la capacidad de trabajar conjuntamente y aplicar soluciones efectivas.
- Autoevaluación y reflexión: Fomentar que los estudiantes reflexionen sobre sus procesos de pensamiento y resolución, identificando fortalezas y áreas de mejora.




Resolución de conflictos

- Estudios de caso con resolución escrita y debate grupal: La o el docente presenta un conflicto real o simulado (por ejemplo, una queja de un huésped, una discrepancia entre colegas en una escena forense), y las/os estudiantes deben identificar causas, partes involucradas y proponer soluciones.
- Rúbricas de desempeño en simulaciones o dramatizaciones: A través de juegos de rol o dramatizaciones, la o el estudiante representa un conflicto y debe resolverlo en tiempo real.
- Evaluaciones 360°: Se aplican cuestionarios donde el estudiante valora su propia actuación y la de sus pares ante situaciones simuladas de conflicto, según criterios previamente establecidos por el docente.
- Ensayo argumentativo sobre la importancia de la resolución de conflictos en su campo profesional: Se evalúa la comprensión teórica y la capacidad de vincularla con la realidad profesional del campo (turismo, hotelería o criminalística).

Resolución de problemas y pensamiento crítico

- Análisis de casos: Presentar situaciones problemáticas para evaluar la capacidad del estudiante de aplicar pensamiento crítico en la resolución (Paul & Elder, 2019).
- Debates estructurados: Organizar discusiones en las que las/os estudiantes deban argumentar posturas opuestas con base en evidencias, lo que permite medir su capacidad de análisis y argumentación lógica.
- Ensayos reflexivos: Evaluar la capacidad de las/os estudiantes para analizar críticamente un tema, contrastando diferentes puntos de vista y formulando conclusiones fundamentadas.
- Simulación de toma de decisiones: Exponer a las/os estudiantes a escenarios donde deban evaluar información y tomar decisiones con base en criterios racionales y éticos.
- Cuestionarios de autoevaluación: Permitir a las/os estudiantes reflexionar sobre sus propias estrategias de resolución de problemas y pensamiento crítico, identificando áreas de mejora.

10. IMPACTO ESPERADO

10. 10.1 Impacto Académico

La implementación del plan permitirá a los estudiantes desarrollar competencias clave que complementen sus habilidades cognitivas, mejorando su rendimiento académico al fomentar una mayor capacidad para colaborar, comunicarse eficazmente y resolver problemas, las habilidades blandas como el pensamiento crítico y la comunicación efectiva, son fundamentales para el éxito académico y la comprensión profunda de los contenidos, lo que puede traducirse en mejores resultados en sus evaluaciones y trabajos.

11. 10.2 Impacto Personal y Profesional

A nivel personal, los estudiantes ganarán confianza en sí mismos y mejorarán su capacidad para interactuar con otros de manera efectiva, lo cual es esencial para su bienestar y éxito en la vida diaria, profesionalmente, las habilidades blandas desarrolladas a través de la guía prepararán a los estudiantes para enfrentar los retos del mercado laboral, como el trabajo en equipo, el liderazgo y la adaptabilidad, incrementando su empleabilidad y éxito en sus futuras carreras.




12. 10.3 Impacto Institucional

La institución se beneficiará al ofrecer un enfoque integral en la formación de sus estudiantes, alineando sus objetivos educativos con las demandas del mercado laboral, esto puede mejorar la reputación de la institución como un referente en educación integral y moderna, y fortalecer su compromiso con el desarrollo integral de sus estudiantes. Además, el éxito en la implementación de esta guía puede resultar en una mayor satisfacción entre los estudiantes y empleadores, reflejando positivamente en la imagen institucional.

13. 10.4 Impacto Social y Cultural

A nivel social y cultural, el desarrollo de habilidades blandas contribuye a la formación de ciudadanos más competentes y responsables, los estudiantes que desarrollan habilidades de resolución de conflictos y comunicación efectiva pueden influir positivamente en sus comunidades al promover una cultura de colaboración y entendimiento.

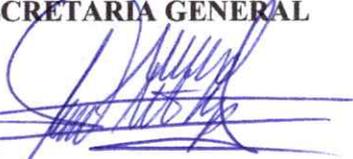
DISPOSICIÓN FINAL

ÚNICA, el presente **PLAN DE HABILIDADES BLANDAS POR CAMPOS DEL CONOCIMIENTO** entrará en vigencia a partir de la aprobación en Consejo Universitario.

SECRETARÍA GENERAL
CERTIFICA:

QUE, el **PLAN DE HABILIDADES BLANDAS POR CAMPOS DEL CONOCIMIENTO**, fue analizado y discutido por Consejo Universitario en sesión extraordinaria (009) de fecha 8 de mayo del 2025.


ABG. MÓNICA LEÓN GONZÁLEZ
SECRETARÍA GENERAL


DR. ARTURO ROJAS SÁNCHEZ
RECTOR



Publíquese a través de los diferentes medios de comunicación el **PLAN DE HABILIDADES BLANDAS POR CAMPOS DEL CONOCIMIENTO**

Guaranda 8 de mayo, 2025



II. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez-Pérez, P.-R., & López-Aguilar, D. (2020). Competencias de adaptabilidad y factores de éxito académico del alumnado universitario. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 11(32), 46–66. <https://doi.org/10.22201/iisue.20072872e.2020.32.815>
- Araya-Fernández, E., & Garita-González, G. (2020). Habilidades blandas: elementos para una visión holística en la formación de profesionales en informática. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 12(23). <https://doi.org/10.22430/21457778.1614>
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence. *Psicothema*, 18, Supl., 13-25.
- Bermúdez, G., & González, J. (2021). La autoevaluación como herramienta para el desarrollo de habilidades blandas en la educación superior. *Revista de Investigación Educativa*, 22(2), 83-92. <https://doi.org/10.31565/rie.v22i2.251>
- Bernal Martínez de Soria, A., & Ibarrola García, S. (2015). Liderazgo del profesor: objetivo básico de la gestión educativa. *Revista Iberoamericana de Educación*, 67, 55-70. Recuperado de <https://rieoei.org/historico/documentos/rie67a03.pdf>
- Boizán-Mesa, R., Aguilera-Lahera, M., & Rodríguez-Rondón, E. O. (2020). Las habilidades comunicativas como habilidades pedagógicas profesionales: una mirada desde la Orientación Profesional. *EduSol*, 20(71), 32-38. Epub 10 de junio de 2020. Recuperado en 13 de abril de 2025, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-80912020000200032&lng=es&tlng=es.
- Boizán, M., Aguilera, M., & Rodríguez, Y. (2020). Habilidades de comunicación en estudiantes de educación. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(2), 2012–2020. https://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S2739-00632025000202012&script=sci_arttext
- Bolívar, A. (2005). El lugar de la ética profesional en la formación universitaria. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 10(24), 93–123.
- Botía Sanabria, M. L., & Orozco Pulido, L. H. (2011). Competencias en servicio al cliente y efectividad en solución de problemas: Sus características en el sector turismo. *Revista de Estudios Sociales*, (44), 651–662.
- Brownell, J. (2012). *Listening: Attitudes, principles, and skills*. Pearson Higher Ed.
- Carrasco, V., et al. (2023). Desafíos de la formación integral en las escuelas de ingeniería. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 27(118), 99-108. Recuperado de https://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1316-48212023000100099&script=sci_arttextSciELO+5SciELO+5SciELO+5
- Castro Mata, T., Luján Flores, S. K., & Batres Martínez, C. N. (2024). Relevancia de las habilidades blandas en la docencia universitaria. *Transdigital*, 5(10), e351. <https://doi.org/10.56162/transdigital351>
- Castro, P., & Ramírez, J. (2021). Reflexión y aprendizaje autónomo en la educación superior. *Revista de Investigación Educativa*, 39(2), 60-65.
- Cuenca, A. (2014). *La ética profesional en la educación: Un compromiso moral hacia el estudiante y la sociedad*. Ediciones Universitarias.
- Csikszentmihalyi, M. (1996). *Creativity: Flow and the Psychology of Discovery and Invention*. HarperCollins.
- Deutsch, M. (2006). *The resolution of conflict: Constructive and destructive processes*. Yale University Press.
- Díaz, M. (2020). *Simulaciones y estudios de caso como estrategias para la formación docente en ambientes multiculturales*. Editorial Académica.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. Bantam Books.



- García, A. B., Rodríguez, J. H., & Pérez, L. M. (2017). Una revisión panorámica al entrenamiento de las habilidades blandas en estudiantes universitarios. *Revista de Investigación Educativa*, 35(2), 423-440. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/2823/282362941009/html/>
- García-Triana, M., & otros. (2024). El liderazgo pedagógico y la calidad educativa: un estudio de caso en la educación superior. *Educación*, artículo en prensa, 1-17. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/381399015_El_liderazgo_pedagogico_y_la_calidad_educativa_un_estudio_de_caso_en_la_educacion_superior
- García, L. (2021). *Gestión de la comunicación en entornos técnicos*. Ediciones Técnicas Industriales.
- García, M., & López, R. (2023). Rol de la Inteligencia Emocional en las Relaciones Interpersonales en Estudiantes de Séptimo Año de Educación Básica. *Revista Científica*, 28(2), 229-245. Recuperado de https://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S2542-29872024000200229&script=sci_arttext
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. Bantam Books.
- Gómez, A., & Pérez, C. (2020). La adaptabilidad ante los cambios tecnológicos en educación superior. *Revista de Tecnología y Educación*, 22(3), 99-105.
- González-Cali, N. R. (2024). Las destrezas lingüísticas y su importancia en el fortalecimiento de las competencias comunicativas. *Revista Educación y Sociedad*, 7(14), 225-244. https://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S2665-02822024000200225&script=sci_arttext
- González, M. A., & Martínez, L. J. (2021). Inteligencia emocional y su importancia en el proceso formativo de los profesionales de la salud. *Revista de Educación y Desarrollo*, 58, 45-52. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9942512>
- González, M., Pérez, L., & Rodríguez, A. (2024). La resiliencia e inteligencia emocional en estudiantes de la Unidad Educativa "San Juan". *Revista Venezolana de Psicología*, 23(2), 1-15. Recuperado de https://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S0798-10152024000200001&script=sci_arttext
- Fernández, J. (2021). *Colaboración y trabajo en equipo en la prestación de servicios*. Editorial Servicios Eficientes.
- Fernández, M. (2020). *Habilidades emocionales en el trabajo agrícola y veterinario*. Editorial AgroHumanista.
- García, A., & González, B. (2013). Competencia de trabajo en equipo: definición y categorización. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 29(2), 95-102. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/567/56722230020.pdf>
- Goleman, D. (1996). *Inteligencia emocional: Por qué es más importante que el coeficiente intelectual*. Ediciones Kairos.
- González, J. (2010). Las competencias laborales y su evaluación: modelos, metodologías y aplicaciones. *Revista de Educación*, 353, 29-56. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4096/409634349004.pdf>
- González, F., & Romero, L. (2020). La ética en la práctica profesional de las ciencias sociales. *Revista Latinoamericana de Ética Profesional*, 32(2), 55-72.
- Hernández, J. C. M. & De la Rosa, C. M. (2018). Percepción de mejora de las habilidades comunicativas en estudiantes universitarios. *Revista de la Educación Superior*, 47(186), 119-135.
- Hernández, M., & De la Rosa, L. (2018). Comprensión lectora y las habilidades comunicativas. *Revista de Investigación Educativa*, 22(1), 2072-2080. https://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S2665-03982024000202072&script=sci_arttext
- Hernández, R., & De la Rosa, M. (2018). Competencias para el aprendizaje autónomo en la universidad. *Revista de Didáctica Universitaria*, 24(1), 120-125.
- Hernández, J., & Rodríguez, A. (2022). *Estrategias de adaptación en el manejo de recursos naturales*. Editorial AgroCiencia.

- Hernández, M., Pérez, R., & Gutiérrez, S. (2020). Adaptabilidad y aprendizaje continuo en la educación superior: Hacia una formación integral de los docentes. *Revista de Innovación Educativa*, 22(3), 87-99.
- Jadán-Solis, P. Y., Zambrano-Rodríguez, A. A., & Becilla-Vera, M. L. (2019). Desarrollo de habilidades comunicativas en los estudiantes de la carrera de Comunicación Social, de la Universidad Técnica de Babahoyo-Extensión Quevedo. *Luz*, 18(1), 4-12. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/5891/589164355001/html/>
- Jefferson Campañá, L. A., Velázquez López, D., & Morera Vega, R. R. (2016). Comunicación y aprendizaje en el aula universitaria. *Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo*. Recuperado de <https://www.eumed.net/rev/atlante/2016/08/aula.html>
- Johnson, D. W., & Johnson, R. T. (2019). *Cooperation and competition: Theory and research*. Interaction Book Company.
- León-Rubio, J. M., Cantero Sánchez, F. J., & Medina Anzano, S. (2008). Habilidades y técnicas para la mejora de la comunicación interpersonal. En *Recursos y programas para la Salud Mental* (pp. 229-262). Madrid: Enfo Ediciones. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/257304196_Habilidades_y_tecnicas_para_la_mejora_de_la_comunicacion_interpersonal
- López, A., & García, M. (2020). *Estrategias para una atención al cliente de calidad en el sector servicios*. Editorial Negocios Modernos.
- López, F. (2021). *Gestión del tiempo en la agricultura y veterinaria: Técnicas para la eficiencia operativa*. Ediciones del Campo.
- López, P., & Rodríguez, M. (2018). Ética profesional y responsabilidad social: una aproximación desde la educación superior. *Revista de Educación Superior*, 47(3), 15-30.
- Martínez, A. (2019). *Colaboración interdisciplinaria en el cuidado de la salud*. Editorial Ciencias Médicas.
- Martínez, R. (2019). Estrategias metodológicas para el desarrollo de habilidades blandas en educación superior. *Revista Educación*, 43(1), 108-117. <https://doi.org/10.15517/revedu.v43i1.34901>
- Martínez, F., & López, J. (2019). *Colaboración y liderazgo en proyectos técnicos*. Editorial Ingeniería Moderna.
- Martínez, J. (2010). Efecto de la motivación al logro y la inteligencia emocional en el rendimiento académico. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(1), 123-135. Recuperado de https://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1315-99842010000100009&script=sci_arttext
- Martínez, L. (2011). Modelo educativo basado en competencias: importancia y necesidad. *Revista Iberoamericana de Educación*, 55(1), 1-10. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/447/44722178014.pdf>
- Martínez, R. (2019). *Gestión y resolución de conflictos en el sector de servicios*. Ediciones Profesional.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2016). Emotional intelligence: Theory, findings, and implications. *Psychological Inquiry*, 15(3), 197-215.
- Meléndez Arango, J. M., Rincón Rodríguez, N., Ortiz Luna, P., Moreno Roa, D., & Rivera Porras, D. (2022). Diseño y validación de una escala breve para medir los procesos de comunicación efectiva en estudiantes universitarios. *Revista Científica Signos Fónicos*, 8(1). Recuperado de <https://ojs.unipamplona.edu.co/index.php/cdh/article/view/1349>
- Meza, J. (2013). Estrategias de aprendizaje y habilidades comunicativas. *Revista de Psicología Educativa*, 15(1), 182-190. https://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S2739-00632024000200182&script=sci_arttext
- Miranda Flores de Valgas, F. del R., & Rodríguez, A. (2023). Desarrollo de las habilidades blandas en el desempeño académico de los estudiantes universitarios. *Revista Científica*



- Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS, 7(1).
<https://doi.org/10.59169/pentacencias.v7i1.1384>
- Molero, F., & Navas, M. (1994). El liderazgo. *Revista de Psicología Social*, 9(2), 119-133. Recuperado de <https://sociopsicologia.files.wordpress.com/2011/11/liderazgo-molero-y-navas.pdf>
- Montoya-Suárez, L. M., & Pulgarín-Mejía, E. (2013). Enseñanza en la ingeniería de software: aproximación a un estado del arte. *Lámpsakos*, (10), 76-91. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/6139/613965329011.pdf>
- Morales, L., & López, R. (2021). Adaptabilidad y aprendizaje continuo: un enfoque integral para la educación superior. *Revista de Innovación Educativa*, 18(1), 14-20.
- Moreno-Betancur, A. M., & Villa-Ochoa, J. A. (2022). Habilidades blandas: un reto para la educación superior y la formación profesional. *Revista Científica General José María Córdova*, 20(39), 25-44. <https://doi.org/10.21830/19006586.8347>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). (2013). Clasificación Internacional Normalizada de la Educación: CINE 2011. UNESCO. <https://uis.unesco.org/sites/default/files/documents/international-standard-classification-of-education-2011-sp.pdf>
- Ortiz Terán, L., & Oseda Gago, M. (2021). Empatía y estado emocional en las competencias comunicativas en estudiantes de secundaria. *Revista de Psicología y Educación*, 25(1), 2069-2080. https://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S2739-00632025000102069&script=sci_arttext
- Patiño, M., & de la Hoz, R. (2021). Evaluación de habilidades blandas en estudiantes universitarios: diseño de una rúbrica para el trabajo colaborativo. *Revista Científica General José María Córdova*, 19(32), 141-155. <https://doi.org/10.21830/19006586.756>
- Pekrun, R. (2006). The control-value theory of achievement emotions: Assumptions, corollaries, and implications for educational research and practice. *Educational Psychology Review*, 18(4), 315-341.
- Pérez, A., & Gómez, L. (2022). Educación emocional como estrategia para el fortalecimiento de la inteligencia emocional en estudiantes universitarios. *Revista de Ciencias de la Salud*, 20(2), 37-50. Recuperado de https://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S2610-80382022000200037&script=sci_arttext
- Pérez, L., & Ramírez, J. (2022). Adaptabilidad y aprendizaje autónomo en la educación superior: estrategias para el desarrollo de competencias flexibles. *Revista Iberoamericana de Educación*, 89(3), 70-85.
- Pérez, R., & Gómez, S. (2021). Comunicación efectiva en el ámbito de la salud. Editorial Humanitas Médica.
- Pineda Nebot, C. (2019). Retos de futuro en la gestión de los recursos humanos públicos en España. *Administração Pública e Gestão Social*, 11(4), 1-18. <https://www.redalyc.org/journal/3515/351560525002/html/>
- Rivera, C., & Ponce, J. (2020). El uso del estudio de caso como estrategia didáctica para el desarrollo de habilidades blandas. *Revista Conrado*, 16(76), 82-87. <https://conrado.ucf.edu.cu>
- Rodríguez-Díaz, A., Romero-Islas, J., & Villanueva M. Y. M. (2023). Comunicación Efectiva en el Aula de Educación Superior. *Visum Mundi*, 7(1).
- Rodríguez, J., & García, M. (2022). Liderazgo en el aula y su impacto en el aprendizaje de estudiantes de pedagogía. *Revista Iberoamericana de Educación y Pedagogía*, 15(1), 45-60. <https://doi.org/10.23448/rie.v15i1.1567>
- Rodríguez, M., & Fernández, A. (2022). Estrategias para fomentar la adaptabilidad en el aula universitaria. *Revista de Educación y Cambio Social*, 29(4), 53-59.
- Rodríguez, P., & Martínez, J. (2024). Estrategias pedagógicas innovadoras para el desarrollo de habilidades interpersonales en la educación superior. *Revista de Educación y Desarrollo*,

- 15(1), 80-95. Recuperado de https://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S2665-01692024000100080&script=sci_arttext
- Rojas, P. (2019). Implementación de una estrategia didáctica basada en el aprendizaje cooperativo. *Revista Electrónica Educare*, 23(1), 1-17. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/440/44072432020/44072432020.pdf>
- Rogers, C. R. (1983). *Freedom to learn for the 80s*. Charles E. Merrill Publishing Company.
- Romero Martínez, I., & Joya Bonilla, O. (2024). Competencias del siglo XXI: desarrollo de habilidades blandas (comunicación, colaboración, pensamiento crítico, creatividad). *Revista Investigación & Praxis en Ciencias Sociales*, 3(1), 60-79. Recuperado de <https://ojs.unipamplona.edu.co/index.php/ripics/article/view/3040>
- Ruiz González, E. P., & Muñoz Argel, M. N. (2024). Competencias socioemocionales de profesionales de la atención sanitaria en hospitales del Atlántico Colombia. *European Public & Social Innovation Review*, 9, 1-16. <https://doi.org/10.31637/epsir-2024-975>
- Ruiz, M., & Ortega, J. (2020). *Inteligencia emocional en el cuidado de la salud*. Editorial Salud Integral.
- Ruiz-Campo, S., Zuniga-Jara, S., & Cruz-Chust, A. M. (2022). Percepción del aprendizaje con técnicas de trabajo en equipo en estudiantes universitarios. *Formación universitaria*, 15(1), 73-82. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062022000100073>
- Salazar-Caballero, M., Ortega-Cabrejos, M., & Hoyos-Rubio, Y. (2023). Planificación estratégica: una mirada desde la educación inicial en el contexto peruano. *Revista Tecnológica-Educativa Docentes 2.0*, 16(2), 235-246. Recuperado de <https://ve.scielo.org/pdf/rted/v16n2/2665-0266-rted-16-02-235.pdf>
- Salcedo, M. G., Colán-Hernández, B. A., Mora-Barajas, J. G., & Romero-Carazas, R. (2023). Importancia de las habilidades blandas para la reducción del estrés estudiantil: una revisión sistemática. *Revista Científica de Educación y Desarrollo*, 18(2), 180-190. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9013763.pdf>
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211.
- Sánchez-Rodríguez, D., Acosta-Prado, J. C., & Tafur-Mendoza, A. A. (2021). Prácticas de gestión del conocimiento y trabajo en equipo en instituciones de educación superior: escalas de medición. *Formación universitaria*, 14(1), 157-168.
- Sánchez, F., & Torres, M. (2024). Impacto de la diversidad e inclusión en el rendimiento académico universitario. *Revista de Investigación Educativa*, 10(1), 209-225. Recuperado de [\[https://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S2739-00632025000102091&script=sci_arttext\]](https://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S2739-00632025000102091&script=sci_arttext)
- Sánchez, J., Pérez, M., & Gómez, L. (2021). El trabajo en equipo y su impacto en el aprendizaje: Estudio sobre la colaboración en educación superior. *Revista de Educación y Sociedad*, 35(2), 13-25.
- Sánchez, M. (2015). Competencias de liderazgo en el proceso de enseñanza-aprendizaje. *Revista de Investigación Educativa*, 33(2), 349-365. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/993/99366775010/>
- Sánchez-Teruel, D., & Robles-Bello, M. A. (2018). Instrumentos de evaluación en inteligencia emocional: una revisión sistemática cuantitativa. *Perspectiva Educativa*, 57(2). <https://doi.org/10.4151/07189729-Vol.57-Iss.2-Art.712>
- Sierralta-Pinedo, K., Sierralta-Pinedo, S., & Guerra-Castellanos, Y. B. (2024). Habilidades digitales y sus potencialidades para el desarrollo de las competencias artísticas en estudiantes. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 9(17), 317-330.

- Silva, K., & Sepúlveda, P. (2018). Evaluación entre pares como estrategia para fortalecer las habilidades de trabajo en equipo en la formación inicial docente. *Calidad en la Educación*, (49), 117-140. <https://doi.org/10.31619/caledu.n49.679>
- Silva, L. C. (2017). La comunicación efectiva como herramienta áulica. *FCSHOPINA*, 90. Recuperado de <https://www.revistas.espol.edu.ec/index.php/fenopina/article/view/194>
- Stewart, J., & Thomas, M. (2018). *Bridges not walls: A book about interpersonal communication*. McGraw-Hill Education.
- Torres, A., & Pérez, M. (2020). *Solución de problemas en ingeniería y construcción*. Ediciones Técnicas Especializadas.
- Torres, J., & González, F. (2019). Autonomía y aprendizaje continuo en la educación intercultural bilingüe. *Revista Latinoamericana de Educación Intercultural*, 17(2), 75-81.
- Torres, R. (2018). El rol de líder transformacional en equipos diversos y sus efectos en la cohesión grupal. *Revista de Psicología*, 36(2), 345-360. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/6679/667974505010/html/>
- Tovar, P., & Díaz, R. (2019). El trabajo colaborativo y la evaluación entre pares en el desarrollo de habilidades blandas. *Revista de Psicopedagogía y Aprendizaje*, 18(3), 110-118. <https://doi.org/10.2330/rpa.v18i3.563>
- Valdés-Léon, G., Molina Olivares, M., & González Riffo, J. (2022). Competencia comunicativa en educación superior: hacia una evaluación diagnóstica integral. *Logos (La Serena)*, 32(1), 106-119.
- Van-der Hofstadt, C., & Gómez, M. (2023). Estrategias para una comunicación efectiva en el aula universitaria. *Revista de Educación Superior*, 25(1), 65-80.
- van-der Hofstadt, C. J.; Gómez, J. M. (2013). *Competencias y habilidades profesionales para universitarios* Madrid: Díaz de Santos.
- Vargas, S., & García, F. (2020). El portafolio reflexivo como herramienta de evaluación en el aprendizaje continuo. *Revista de Formación y Evaluación Educativa*, 25(2), 94-99.
- Vázquez, C., & Guerrero, M. (2021). La inteligencia emocional como competencia transversal en la formación universitaria. *Revista de Educación y Desarrollo Humano*, 19(3), 77-85.
- Venet-Muñoz, R., & Calvas-Ojeda, M. G. (2022). El aprendizaje cooperativo en los Estudios Sociales. *Revista Portal de la Ciencia*, 3(2), 85-97. DOI:<https://doi.org/10.51247/pdlc.v3i2.314>
- Verdezoto León, M. C., & Barreno López, J. S. (2024). Resiliencia, estrategias de afrontamiento y su relación con variables sociodemográficas en estudiantes universitarios ecuatorianos. *Arandu UTIC*, 11(2), 1073-1096. <https://doi.org/10.69639/arandu.v11i2.327>
- Vicuña, L.; Hernández, H.; Paredes, M.; Rios, J. (2008). Elaboración del test de habilidades para la gestión en la negociación de conflictos. *Revista de Investigación en Psicología*, 11(2), 183-200. Disponible: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3052968>
- Veytia, M., & Rodríguez, L. (2021). La maqueta funcional, instrumento de metodología activa para el aprendizaje significativo. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 8(2), 307-323. Recuperado de <https://ve.scielo.org/pdf/raiko/v8s2/2542-3088-raiko-8-s2-307.pdf>
- Villafuerte Holguín, J., Intriago Párraga, E., & Romero Cedeño, F. (2020). El portafolio reflexivo como estrategia para el desarrollo de las habilidades blandas en educación superior. *Revista Científica y Tecnológica UPSE*, 7(1), 1-9. <https://doi.org/10.26423/rctu.v7i1.311>
- Villagómez, M. (2020). Innovaciones educativas para la educación superior en contextos digitales. En J. E. Juncosa & L. F. Garcés (Eds.), *¿Qué es la Teoría? Enfoques, usos y debates en torno al pensamiento teórico* (pp. 266-280). Quito: Editorial Abya-Yala.
- Zambrano Vélez, W. A., Marcano Molano, P. G., Sornoza Zavala, G. A., & Chisaguano, L. A. (2023). Las habilidades blandas y estrategias pedagógicas docentes en estudiantes universitarios. *Universidad y Sociedad*, 15(3). <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/4744>

12. ANEXOS

Anexo 1: Mecanismos de evaluación - Check list

Adaptabilidad

Criterios	Sí	A veces	No
Se adapta con facilidad a los cambios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mantiene una actitud positiva frente a situaciones inciertas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se ajusta con facilidad a los cambios en la estructura del curso como: modificaciones en los horarios, contenidos o métodos de evaluación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Busca trabajar en equipo para desarrollar competencias con diferentes puntos de vista, habilidades y antecedentes culturales, otros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cuando enfrenta un problema académico, busca soluciones creativas y prácticas de manera proactiva.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reflexiona sobre sus errores y busca mejorar para no repetirlos en el futuro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Aprender a aprender

Criterios	Sí	A veces	No
Identifica sus puntos fuertes y las áreas que necesita mejorar su aprendizaje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Emplea diferentes técnicas de estudio de aprendizaje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utiliza recursos adicionales como: libros, tutoriales, internet, otros, para mejorar el aprendizaje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reconoce cuándo no entiende un concepto y busca activamente más información o ayuda para comprenderlo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Toma notas organizadas y claras durante las clases o mientras estudia, lo que le ayuda a repasar y consolidar el aprendizaje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Formula preguntas relevantes durante las clases, para profundizar la comprensión del tema.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Comunicación efectiva

Criterios	Sí	A veces	No
Expresa ideas de forma clara, precisa y estructurada, adaptándose al contexto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Demuestra atención activa, responde adecuadamente y parafrasea para confirmar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ajusta tono, lenguaje y estilo según las necesidades del público objetivo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recibe y da retroalimentación de manera constructiva y con actitud positiva.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utiliza herramientas visuales, tecnológicas o verbales para mejorar la comunicación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Criterios	Sí	A veces	No
Establece una conexión emocional genuina con los interlocutores.			
Maneja conflictos de manera asertiva y con una comunicación orientada a soluciones.			

Asertividad

Criterios	Sí	A veces	No
Presenta argumentos claros, directos y respetuosos en cualquier interacción profesional.			
Su postura, gestos y tono refuerzan sus palabras de manera coherente.			
Maneja situaciones conflictivas con calma, proponiendo soluciones equilibradas.			
Escucha atentamente y responde con empatía y pertinencia a las necesidades del interlocutor.			
Argumenta con seguridad y respeto, sin imponer sus puntos de vista.			

Autocontrol

Criterios	Sí	A veces	No
Controla emociones negativas y reacciona de forma equilibrada incluso en situaciones críticas.			
Recibe críticas constructivas de manera reflexiva, sin reacciones defensivas.			
Organiza y ejecuta tareas bajo presión sin comprometer su desempeño emocional.			
Mantiene calma, evalúa alternativas y actúa racionalmente.			
Aplica técnicas (respiración, pausas reflexivas, otros) para gestionar emociones y enfocarse.			

Pensamiento crítico

Criterios	Sí	A veces	No
Identifica problemas de manera precisa y con profundidad.			
Aplica razonamiento lógico con argumentos bien fundamentados.			
Considera múltiples puntos de vista de manera reflexiva.			



Liderazgo

Criterios	Sí	A veces	No
Comunica una visión clara, inspira al equipo y define metas alcanzables.			
Toma decisiones informadas, rápidas y alineadas con los objetivos del equipo.			
Fomenta una comunicación abierta, clara y bidireccional con todos los integrantes.			
Maneja conflictos con empatía, asertividad y orientación a soluciones.			
Delega tareas de manera efectiva, considerando habilidades y cargas de trabajo.			
Inspira al equipo con su actitud, reconocimiento y apoyo constante.			
Se adapta rápidamente a cambios y lidera con confianza en situaciones inciertas.			
Promueve activamente el crecimiento profesional y personal de cada integrante.			

Resolución de conflictos

Criterio	Si	A veces	No
Identifica de manera precisa la causa raíz del conflicto y las perspectivas de todas las partes involucradas.			
Escucha activamente, mantiene una comunicación respetuosa y expresa ideas de manera clara, sin causar malentendidos.			
Controla sus emociones incluso en situaciones difíciles y ayuda a otros a manejar las suyas.			
Encuentra soluciones creativas y viables que satisfacen a todas las partes involucradas.			
Lleva a cabo las soluciones propuestas de manera efectiva y asegura un seguimiento adecuado para prevenir futuros conflictos.			

Toma de decisiones

Criterio	Si	A veces	No
Identifica con precisión el problema, considera todos los factores relevantes y recopila información adecuada.			
Genera múltiples alternativas realistas, considerando sus beneficios, riesgos y viabilidad.			
Escoge una alternativa basada en evidencia sólida, alineada con los objetivos y valores del contexto.			
Desarrolla un plan de acción claro y eficiente para implementar la decisión.			
Monitorea los resultados de la decisión, analiza el impacto y realiza ajustes oportunos si es necesario.			

Trabajo en equipo

Criterios	Sí	A veces	No
Participa activamente, asume responsabilidades y aporta consistentemente al logro de los objetivos.			
Escucha activamente, expresa ideas con claridad y facilita la comunicación entre los miembros del equipo.			
Maneja conflictos de manera constructiva, propone soluciones y fomenta la cohesión del equipo.			
Colabora para cumplir con las metas del equipo, asegurándose de entregar resultados de alta calidad a tiempo.			
Cumple con sus responsabilidades de forma proactiva.			

Creatividad

Criterios	Sí	A veces	No
Presenta ideas innovadoras y únicas.			
Se adapta a nuevas ideas y enfoques.			
Desarrolla las ideas de manera excelente.			
Toma riesgos creativos de manera efectiva.			
Integra sus ideas creativas en productos o propuestas concretas, generando impacto positivo.			

Resolución de problemas

Criterios	Sí	A veces	No
Define problemas con claridad y precisión.			
Desarrolla soluciones efectivas basadas en evidencia.			
Implementa y evalúa soluciones de manera sistemática.			

Ing. Washington Fierro Saltos, PhD.
DIRECTOR DE GESTIÓN ACADÉMICA

