

**DESARROLLO DE HABILIDADES BLANDAS PARA LA ATENCIÓN VIRTUAL DE  
LA UNIVERSIDAD EL BOSQUE**

**LAURA ANGÉLICA ARIAS CADENA**

D5201677

Ensayo presentado como requisito para optar al título de  
Especialista en Alta Gerencia

Asesor

**JUAN PABLO SÁNCHEZ ACEVEDO**

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA  
FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA  
ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA  
BOGOTÁ, COLOMBIA**

**2020**

## **Resumen**

El servicio al cliente es uno de los ámbitos laborales en los que se genera una mayor cantidad de registros de inconformidades ya sea por la atención recibida o por la respuesta obtenida. Sin embargo, en estos escenarios influye en el resultado la manera en que se atiende al cliente, en especial la actitud frente a su necesidad y la forma de comunicarse con él.

Es por esto que la Universidad El Bosque entendiendo la situación actual frente al COVID-19 virtualizó la totalidad de sus servicios tanto académicos como administrativos, lo cual conlleva a que se generen estrategias para brindar un servicio de alta calidad como el que ha venido brindando a través del tiempo. Siendo el desarrollo y fortalecimiento de las habilidades blandas un factor importante en el momento de brindar el servicio requerido por los usuarios.

Palabras clave: Servicio al cliente, virtualización, habilidades blandas.

## **Abstract**

Customer service is one of the work areas in which the largest number of records of nonconformities are generated, either due to the attention received or the response obtained. However, in these scenarios the outcome is influenced by the way the customer is served, especially the attitude towards his need and the way of communicating with him.

It is for this reason that the Universidad El Bosque, understanding the current situation in front of COVID-19, virtualized all of its academic and administrative services, which leads to the generation of strategies to provide a high-quality service such as the one it has been providing to through time. Being the development and strengthening of soft skills an important factor when providing the service required by users.

Key words: Customer service, virtualization, soft skills.

## **Introducción**

En el siglo veintiuno se ha vuelto común la necesidad de obtener de manera rápida las cosas, empezando por una comida, una respuesta, un servicio y otras cosas más no sólo materiales, dejando de lado muchas veces el valorar a las personas y sus esfuerzos en reemplazo por un precio y donde prima el bienestar individual y la solución de situaciones propias sobre el interés común.

Es así como el fomento de las habilidades blandas en la sociedad es de vital importancia para crear conciencia en la población mundial y generar una empatía, colaboración y compasión por los otros, que haga una diferencia en las generaciones venideras.

Además de producir un impacto en el mejoramiento en las relaciones interpersonales, esto ayudará a largo plazo a impactar en la productividad laboral y en los resultados obtenidos tanto en el facilitador del servicio como en el cliente que lo recibe, generando una satisfacción mutua por el servicio brindado como en la solución o ayuda obtenida.

## **Desarrollo de habilidades en la niñez**

Con la evolución de la tecnología, la inmediatez de las cosas y las largas jornadas laborales, las relaciones interpersonales han sido suplidas por diferentes influenciadores haciendo así que las habilidades blandas en los niños se pierdan a lo largo de los años, esto teniendo en cuenta que los padres están sujetos a una carrera contra el tiempo a fin de suplir las necesidades básicas de las familias además de las necesidades autoimpuestas e impuestas por la sociedad lo cual no es malo, sin embargo el tiempo en familia y en especial compartir tiempo de calidad con el núcleo cercano ha disminuido, dejando así la responsabilidad de cuidado y enseñanza de los niños a cargo de sus parientes o cuidadores, además del aprendizaje de conductas de acuerdo a lo que ven en televisión, lo que encuentran en las redes sociales o en su entorno próximo, dejando de lado muchas veces el ejemplo paternal y familiar.

Es así como el relacionamiento con su entorno y las habilidades sociales no se limitan solamente en un aula de clase, en un curso o mediante un libro, es el hogar y el entorno familiar la primera escuela que tienen la familia y en especial los niños para poder adquirir y desarrollar las habilidades necesarias para el buen relacionamiento. Es allí donde la creatividad, la confianza, el trabajo en equipo, la constancia y el buen comportamiento son afianzados para su crecimiento personal, es lo que influencia en la toma de decisiones del ser humano y va creando los cimientos necesarios. Haciendo así que un niño no sólo sea autónomo, sino que tenga buenos hábitos en su comunicación, al escuchar a los demás, respetar la opinión y las acciones de los demás, pero también poder brindar su punto de vista, ser un líder, sea empático y mantenga un sano equilibrio en su entorno.

Además de la adaptabilidad al cambio, la correcta toma de decisiones y la aceptación y mejoramiento de equivocaciones, que contribuyen al crecimiento no solo intelectual sino relacional de los niños, llevando así unos cimientos sólidos al futuro.

Sin embargo, esta falencia de la infancia causa repercusiones a largo plazo teniendo en cuenta que muchas veces esta falta de atención, corrección y afirmación por parte de los padres deja vacíos en los seres humanos los cuales a futuro se verán reflejados en su ámbito personal, académico y laboral.

Situaciones como estas se han podido evidenciar en los últimos años con prácticas peligrosas como el juego de la ballena azul, el cual se viralizó en internet y dejó a su paso múltiples lesiones no sólo a sus jugadores sino también a sus familias, donde los administradores ponían retos a los jugadores los cuales debían ser cumplidos en tiempos establecidos, retos y situaciones de las cuales pudieron conocer tiempo después cuando ya los menores habían sufrido algunos daños no sólo físicos sino también psicológicos. Esto en búsqueda de aceptación y/o atención por parte de otras personas.

A pesar de esto, en una sociedad tan próxima al uso de las herramientas tecnológicas como la que se está viviendo actualmente la interacción personal ha dado un drástico giro, dejando de lado la empatía, sensibilidad por el otro y amabilidad como últimas cualidades para tener en cuenta en muchas de las actividades diarias, sean personales o laborales, sino que prima la obtención de soluciones rápidas, respuestas inmediatas a las necesidades presentadas.

Ahora bien, no todo lo que se encuentra en línea es necesariamente malo, ya que también se pueden encontrar herramientas que lleguen a potencializar las habilidades de los niños, desarrollando su interés por temas que lo apasionen y lo lleven a un nivel más alto no sólo intelectual sino en su crecimiento personal. Enfocándolos al aprovechamiento y desarrollo de sus habilidades y el correcto manejo del tiempo.

Generando así hábitos saludables los cuales con el paso del tiempo serán de gran provecho no sólo académico sino laboral, marcando así un diferenciador positivo con respecto a las personas de su entorno.

Es por esto por lo que la atención de los padres, el buen uso de las herramientas tecnológicas, el control de los contenidos a los cuales los niños tienen acceso y el fomento de la lectura de ser posible de textos físicos, es fundamental en el desarrollo de las habilidades blandas ya que esto contribuirá al aprendizaje formal e informal y ejemplo de esto se encuentra en la siguiente imagen.



*Ilustración 1 Educación Formal e Informal (Cobo & Moravec, 2011)*

Es así como se puede evidenciar que las actividades tanto académicas como extracurriculares son un complemento esencial en la vida de los seres humanos y contribuye al aprendizaje no sólo de manera dirigida sino también autodirigida y por generación de experiencias.

Fomentando de esta manera la imaginación, la curiosidad, en especial la capacidad de resolver problemas, buscar soluciones y ser perseverante con las metas propuestas además de la toma de decisiones, lo cual a futuro generará un gran impacto y será una ventaja competitiva en el sector donde se desempeñe.

Complementando lo anterior, (Medina, 2010) sugiere que Sergio Tobón en su libro Formación integral y competencias, Pensamiento complejo, currículo, didáctica y evaluación, “plantea tres ejes competenciales en los procesos de formación de los estudiantes: el laboral-empresarial, la integración sociocultural y la autorrealización; esto es, que las personas puedan formarse para ser eficaces, para ser solidarias con los demás y para gestionar su propio proyecto ético de vida.”

## **Ventaja competitiva en una empresa**

Las empresas actualmente buscan conformar sus equipos de trabajo no sólo con personas conectoras, expertas en los temas a abordar, sino también personas que cuenten con habilidades que impacten la entidad y permitan un crecimiento no solo laboral sino también personal tal como se registra a continuación:

Según Mora (2013) en el mundo del emprendimiento la complementariedad generada por las habilidades duras y blandas tiende a proporcionar mayores fortalezas, ya que permiten tener emprendedores con mayor visión de futuro, capaces de generar equipos de trabajo sinérgicos comprometidos con la responsabilidad social, que son algunos criterios actuales para evaluar planes de negocios. (Ortega, 2017)

De acuerdo con lo anterior, se puede evidenciar que es más frecuente la búsqueda de colaboradores integrales que cuenten con la ventaja del desarrollo y complemento de las habilidades blandas y las habilidades duras en el mejoramiento de los resultados de sus actividades.

La situación que está afrontando el mundo con el COVID-19 donde la mayoría de las organizaciones sin importar su core de negocio, tuvieron que migrar a la atención virtual a fin de dar continuidad a sus labores. Se resalta que el desarrollo de muchas actividades no ha sido fácil en especial para áreas que se enfocan en la atención al cliente, donde para el caso del programa de Ingeniería de Sistemas de la Universidad El Bosque su manejo era en un alto porcentaje de manera presencial. Brindando atención no sólo a clientes externos a la Universidad sino principalmente a clientes internos los cuales demandan un alto porcentaje de tiempo para su atención y solución de diversas situaciones que se presentan.

Siendo el servicio al cliente una actividad para la cual se requieren una serie de habilidades y conocimientos previos, a fin de brindar el mejor servicio y experiencia al usuario. Es ahí donde las habilidades blandas son de gran importancia en el momento de brindar la atención y posible solución al inconveniente presentado. Pues de la calidad en la atención y ayuda prestada dependerá



el nivel de satisfacción del cliente, la solución de la situación presentada y así mismo una posible recomendación a futuro a otros posibles clientes.

En la interacción empresa cliente, las habilidades blandas juegan un papel esencial pues no basta con brindar una información o solucionar un problema a un cliente sino también la manera en que se realiza el proceso, la experiencia que se tiene desde el momento de contacto inicial hasta la finalización de ser posible con la solución de la situación presentada.

A pesar de que el adjetivo "blandas" podría poner a este conjunto de habilidades en un segundo plano, su aprendizaje puede ser incluso más arduo que las capacidades técnicas o duras, coinciden los expertos. Esto, no solo porque en muchos sentidos pueden resultar ambiguas, sino también porque su desarrollo depende de las características de personalidad de cada persona. (Guzmán, 2015).

Es allí donde surge la premisa de que las habilidades blandas se deben fomentar desde la niñez a fin de no solo consolidar a un individuo en su parte intelectual sino también en la interacción personal, comunicación y relacionamiento con su entorno. Fomentando así unas bases sólidas en el individuo, generando una autoconfianza, una capacidad de trabajo en equipo entre muchas otras que lo lleve a asumir nuevos retos y así adquirir experiencias y conocimientos que serán valiosos para su futuro no sólo profesional sino personal.

Las competencias más demandadas por el mundo empresarial actual y que son transversales al tipo de empresa o entorno, de acuerdo a diferentes revisiones teóricas e investigaciones son cinco: orientación al conocimiento; liderazgo: habilidad de comunicación, valores éticos y habilidad para trabajar en equipo, esto de acuerdo a (Maya, 2016) donde sustenta con su investigación la importancia de aunar esfuerzos tanto de parte del sector educativo como empresarial para el desarrollo de las potencialidades humanas a fin de alcanzar un incremento en las capacidades de los individuos y su aporte en las empresas.

Además de esto marcar una diferencia en la sociedad ya que este tipo de habilidades y cualidades personales se han ido perdiendo con el paso de los años y son estas ahora las más valoradas al momento de contratar nuevos colaboradores para las empresas. Prueba de esto, la encontramos en el artículo "Las empresas enfrentan una escasez de 'habilidades blandas' a la hora

de contratar; Comunicación, trabajo en equipo, puntualidad y pensamiento crítico están en demanda, según un análisis de 2.3 millones de perfiles de LinkedIn” donde se comenta que:

Empresarios de todo EE.UU. dicen que cada vez es más difícil encontrar candidatos que pueden comunicarse con claridad, tomar la iniciativa, resolver problemas y llevarse bien con los compañeros de trabajo. Esos rasgos, a menudo llamados habilidades blandas, pueden hacer la diferencia entre un empleado sobresaliente y uno regular. (Davinson, 2016)

También allí se pone en evidencia que no sólo se valora el conocimiento de las personas sino su manera de interactuar e incluso comportamientos propios las cuales sorprendentemente se creerían que son innatas en las personas, pero como se dijo anteriormente con cualidades que se han ido perdiendo con el paso del tiempo:

Para determinar cuáles son las habilidades sociales más buscadas, LinkedIn analizó aquellas que aparecen en los perfiles de sus miembros que solicitaron dos o más trabajos y cambiaron de empleo entre junio de 2014 y junio de 2015. La primera de dichas cualidades es la capacidad de comunicarse, seguida de la de organización, capacidad de trabajo en equipo, puntualidad, pensamiento crítico, habilidad social, creatividad y capacidad de adaptación. (Davinson, 2016)

Es por esto por lo que es vital tomar cartas en el asunto e implementar las acciones necesarias para que las nuevas generaciones retomen estas cualidades, se genere un mejor espacio no solo en ámbitos profesionales y académicos sino también en el área personal lo cual contribuirá posiblemente en la reducción de enfermedades como depresión, ansiedad y estrés las cuales han ido incrementando a lo largo de estos años en la sociedad.

Además de contribuir con el mejoramiento del relacionamiento interpersonal y a largo plazo generar un impacto positivo en la sociedad, aportando un cambio de lo mecánico a lo humano y cálido. No dejando atrás a los adultos y personas mayores, quienes son el principal ejemplo de las futuras generaciones y quienes pueden marcar esa pauta para el cambio generacional.

Complementando esto, (Riaño, 2019) comenta que, fomentando el desarrollo de las habilidades blandas, se contribuye “Para así generar el desarrollo e implementación de estas en su entorno

organizacional, logrando así ser competitivos frente a otros y logrando un ambiente agradable para todas las personas presentes en trabajo.”

De acuerdo a (Maturana & Guzman, 2019) se trata es de superar la formación que se brinda en la escuela, la clásica transmisión de contenidos a cambio preparar a los estudiantes desde tempranas edades para poner en sintonía las habilidades cognitivas, los conocimientos técnicos con habilidades socioemocionales o blandas blanda que le permitan mejores desempeños académicos, mejores comportamientos, facilite su inserción laboral a la resolución asertiva de problemas de su entorno inmediato.

El cambio de hábitos y la anterior propuesta de implementar las acciones necesarias se debe iniciar no sólo en las nuevas generaciones sino que por el contrario son los adultos los que con el ejemplo; la modificación de las conductas actuales, el mejoramiento del relacionamiento interpersonal, la empatía con su alrededor, el respeto y la amabilidad no sólo con las personas más cercanas sino también con los no tan próximos pueden marcar la diferencia y contribuir así a que las habilidades blandas no sean un ítem más por enseñar en las aulas académicas, sino que sean adquiridas desde casa, con ejemplo, con un contacto directo que impregne su forma de ser y así mismo de relacionarse, llevando así a un mejoramiento del entorno en el que se desenvuelve y a gran escala.

### **Retos del 2020 para el programa de Ingeniería de Sistemas de la Universidad El Bosque**

Ahora bien, teniendo en cuenta la situación actual con el COVID-19, la incorporación de las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en este proceso es fundamental ya que, al no tener un espacio físico y presencial para relacionarse con otros, lleva a la sociedad a valorar esos momentos de compartir, de tener contacto no sólo visual y auditivo sino también físico lo cual es parte importante de las relaciones interpersonales. Además de buscar nuevas estrategias de comunicación y como es el caso del programa de Ingeniería de Sistemas de la Universidad El Bosque, la implementación de nuevos métodos de atención a los usuarios.

Siendo la empatía, la amabilidad y en especial el manejo correcto de la información, pilares fundamentales en el momento de brindar el servicio al cliente, puesto que un requerimiento realizado por los estudiantes, docentes o personas interesadas en adquirir los servicios que brinda el programa, puede generar una gran preocupación o ser de gran importancia para ellos sin embargo para el colaborador del programa quien conoce la información y puede brindar la posible solución o contribuir con ella de acuerdo con el requerimiento realizado, puede resultar simple e irrelevante, restando importancia a la necesidad del cliente y en muchas ocasiones transmitiendo esa percepción y generando así una mala impresión en la atención ofrecida.

Es por esto que el programa de Ingeniería de Sistemas de la El Bosque para contribuir con el crecimiento personal e intelectual de sus colaboradores y con el mejoramiento de su atención al cliente, deberá poner en marcha un plan de acción donde no sólo se fomente e impulse la adquisición de nuevos conocimientos sobre el modelos de atención, sino que se implementen actividades que mejoren el trabajo en equipo, que fortalezcan las relaciones interpersonales y se creen redes de colaboración entre las áreas de la Universidad a fin de brindar un mejor servicio no sólo al cliente externo sino también al cliente interno, generando así efectos positivos en la institución, mejorando el clima laboral y creando un sentido de pertenencia con la institución.

Ya que como describe Lee Newman “aprovechando las fortalezas de cada uno para que se sienta cómodo, comprometido y pueda desempeñarse mejor” (Calderon, 2019) Estar al tanto de las necesidades de los colaboradores y poder atenderlas oportunamente, contribuye al mejoramiento del desarrollo de las actividades inherentes al cargo, así como del clima organizacional y estabilidad laboral del colaborador.

## **Conclusiones**

El impacto que se genera en los niños y adolescentes por parte de su núcleo familiar en su primera etapa de vida marcará la ruta del individuo para su desarrollo integral en áreas tales como personal, académico y laboral y a futuro un impacto en la sociedad.

El buen uso de las Tecnologías de Información y Comunicación TIC's, favorecerá a la generación de ambientes aptos para ofrecer de un servicio de calidad a los usuarios, el cual contribuya con el crecimiento de la entidad, así como una buena imagen y fidelización por parte de los clientes.

El desarrollo y fortalecimiento de las habilidades blandas en el personal del programa de Ingeniería de Sistemas de la Universidad El Bosque será un diferenciador en el servicio que brinda frente a otras entidades del sector. Marcando así una brecha que favorezca a la entidad y genere reconocimiento y preferencia tanto en los clientes internos como los clientes externos.

Trabajar en equipo y robustecer las relaciones interpersonales de los colaboradores de la Universidad El Bosque generará una sinergia de esfuerzos en pro del avance de la institución a fin de poder salir adelante frente a la situación vivida por el COVID-19.

La capacidad de adaptabilidad a la situación a causa de la pandemia por COVID-19, facilitará la transición del desarrollo de las actividades laborales y la adaptación de los procesos a la virtualidad ya que al limitar el contacto físico y la presencialidad en los espacios institucionales, se deberá garantizar el funcionamiento de la institución en la nueva modalidad de trabajo virtual.

## Referencias

- Calderon, P. (2019). Líderes que inspiran. *Latin Trade*, 22-24. Obtenido de <http://search.ebscohost.com.ezproxy.umng.edu.co/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=139355620&lang=es&site=eds-live>.
- Cobo, C., & Moravec, J. W. (abril de 2011). *Aprendizaje Invisible*. Obtenido de <https://www2.educationfutures.com/books/aprendizajeinvisible/download/AprendizajeInvisible.pdf>
- Davinson, K. (27 de septiembre de 2016). Las empresas enfrentan una escasez de 'habilidades blandas' a la hora de contratar; Comunicación, trabajo en equipo, puntualidad y pensamiento crítico están en demanda, según un análisis de 2,3 millones de perfiles en LinkedIn. *The Wall Street Journal Americas*.
- Guzmán, L. (3 de agosto de 2015). Las habilidades blandas deberían entrenarse durante toda la educación formal. *El Mercurio*. Recuperado el mayo de 2020, de <http://ezproxy.unbosque.edu.co:2048/login?url=https://search-proquest-com.ezproxy.unbosque.edu.co/docview/1700640069?accountid=41311>
- Maturana , G., & Guzman, F. (2019). LAS COMPETENCIAS BLANDAS COMO COMPLEMENTO DE LAS COMPETENCIAS DURAS EN LA FORMACIÓN ESCOLAR. *EURITMIA*, 2-12.
- Maya, M. T. (2016). Desarrollo de soft skills una alternativa a la escasez de talento humano. *INNOVA Research Journal*, 59-76.
- Medina, E. (2010). Formación integral y competencias pensamiento complejo, currículo, didáctica y evaluación. *Revista Interamericana de Educación de Adultos*, 90-95.
- Ortega, C. E. (2017). *Desarrollo de Habilidades Blandas desde edades Tempranas*. Guayaquil - Ecuador: Universidad ECOTEC. Recuperado el 30 de junio de 2020, de <https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/2017/09/investigacion/libros/desarrollo-habilidades.pdf>
- RAE, R. A. (20 de junio de 2020). *DEL - Diccionario de la lengua española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/prototipo>

Riaño, E. (2019). *Habilidades blandas en el entorno laboral globalizado*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10654/35921>.