



Evaluación del Impacto De La Capacitación En El Desarrollo De Habilidades Blandas En La Productividad De Las Pymes

David Gerardo Samberino Custodio¹

Enlace ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-7346-6465>

William Baldemar López Rodríguez²

Enlace ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4095-0193>

Cesar Enrique Barrera Ovando³

Enlace ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1591-801X>

Fecha de Recepción: 7 de mayo de 2024

Fecha de Aprobación: 14 de agosto de 2024

Resumen

Este trabajo evalúa el impacto de la capacitación en habilidades blandas sobre la productividad en pequeñas y medianas empresas (PYMES). Se justifica la importancia de desarrollar habilidades como la comunicación, la adaptabilidad y el trabajo en equipo, considerando su influencia directa en la eficiencia y rendimiento organizacional. El procedimiento incluyó una evaluación antes y después de la capacitación, utilizando encuestas, autoevaluaciones y análisis de datos de productividad. Los resultados muestran una correlación positiva entre la mejora en habilidades blandas y el aumento en la productividad, reflejada en una reducción de errores y una mayor eficiencia en la gestión de proyectos. Se concluye que la inversión en capacitación en habilidades blandas genera un retorno significativo al mejorar el clima laboral y el rendimiento general de las PYMES.

Palabras Claves. Habilidades blandas, Productividad, PYMES, Capacitación, Desarrollo organizacional

¹ Estudiante de la licenciatura en administración, Magister en Administración . Universidad Juárez Autónoma De Tabasco, México. Contacto: Correo davidsamberino95@gmail.com

² Doctorado en administración, Magister en Administración . Universidad Juárez Autónoma De Tabasco, México. Contacto: Correo willbaldemar.oficial@gmail.com

³ Doctorado en administración. Magister en Administración. Universidad Juárez Autónoma De Tabasco, México. Contacto: Correo cesar.barrera@ujat.mx

ASSESSING THE IMPACT OF SOFT SKILLS DEVELOPMENT TRAINING ON SME PRODUCTIVITY

Abstract:

This study evaluates the impact of soft skills training on productivity in small and medium-sized enterprises (SMEs). The importance of developing skills such as communication, adaptability, and teamwork is justified, considering their direct influence on organizational efficiency and performance. The procedure included pre- and post-training evaluations using surveys, self-assessments, and productivity data analysis. The results show a positive correlation between improved soft skills and increased productivity, reflected in reduced errors and greater efficiency in project management. The study concludes that investing in soft skills training generates a significant return by improving the work environment and overall SME performance.

Keywords. Soft skills, Productivity, SMEs, Training, Organizational development

AVALIAÇÃO DO IMPACTO DA FORMAÇÃO EM DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS TRANSVERSAIS NA PRODUTIVIDADE DAS PME

Resumo:

Este artigo avalia o impacto da formação em competências transversais na produtividade em pequenas e médias empresas (PME). Justifica-se a importância do desenvolvimento de competências como a comunicação, a adaptabilidade e o trabalho em equipa, tendo em conta a sua influência direta na eficiência e desempenho organizacional. O procedimento incluiu uma avaliação pré e pós-treinamento, usando pesquisas, autoavaliações e análise de dados de produtividade. Os resultados mostram uma correlação positiva entre a melhoria das soft skills e o aumento da produtividade, refletindo-se na redução dos erros e numa maior eficiência na gestão de projetos. Conclui-se que o investimento na formação em competências transversais gera um retorno significativo através da melhoria do ambiente de trabalho e do desempenho global das PME.

Palabras chave. Competências Transversais, Produtividade, PME, Formação, Desenvolvimento Organizacional

1. INTRODUCCIÓN :

En el entorno empresarial actual, las pequeñas y medianas empresas (PYMES) se enfrentan a una serie de desafíos cada vez más complejos que no solo requieren competencias técnicas especializadas, sino también un conjunto sólido de habilidades blandas entre sus empleados. La globalización, la rápida evolución tecnológica, y la necesidad constante de innovación han incrementado la presión sobre las PYMES para que adapten sus modelos de negocio y estrategias operativas. En este contexto, las habilidades blandas, tales como la comunicación efectiva, la adaptabilidad, el liderazgo, y la capacidad de trabajar en equipo, se han convertido en factores determinantes para el éxito organizacional. Estas habilidades no solo facilitan un ambiente de trabajo más colaborativo y armonioso, sino que también son fundamentales para la resolución de problemas, la toma de decisiones, y la creación de un clima laboral que promueva la motivación y el compromiso de los empleados.

A pesar de la creciente evidencia que destaca la importancia de las habilidades blandas, muchas PYMES continúan subestimando su valor, enfocándose principalmente en la capacitación técnica. Sin embargo, la falta de desarrollo en estas competencias puede limitar la capacidad de una empresa para reaccionar de manera efectiva ante los desafíos y oportunidades que se presentan en un mercado en constante cambio. Por ello, surge la necesidad de analizar cómo la capacitación en habilidades blandas puede impactar de manera directa en la productividad organizacional de las PYMES, ayudándolas no solo a mantenerse competitivas, sino también a crecer y prosperar en un entorno altamente competitivo.

Este estudio se basa en un marco teórico que resalta la importancia del desarrollo integral del personal, considerando que el fortalecimiento de las habilidades blandas puede mejorar significativamente la interacción entre los equipos, aumentar la eficiencia en

la gestión de proyectos, y reducir los errores y conflictos internos. Así, el objetivo principal de este trabajo es evaluar la relación entre la capacitación en habilidades blandas y la mejora en la productividad en PYMES. La hipótesis central es que una mejora en estas habilidades no solo conduce a un aumento significativo en la productividad empresarial, sino que también contribuye a un entorno de trabajo más saludable y a una mayor satisfacción laboral entre los empleados. A través de este análisis, se espera aportar evidencia que respalde la necesidad de incorporar programas de capacitación en habilidades blandas como parte fundamental de las estrategias de desarrollo organizacional en las PYMES.

2. MARCO TELORICO :

La importancia de las habilidades blandas en las PYMES

Las habilidades blandas se han identificado como esenciales en el entorno laboral moderno, especialmente en las PYMES, donde los recursos limitados y la necesidad de adaptabilidad son críticos para el éxito. De la Ossa (2022). “define las habilidades blandas, como el conjunto de destrezas, aptitudes o herramientas afectivas que poseen la particularidad de regular el estado emocional del ser humano, son habilidades que ayudan a fomentar, mantener y procurar relaciones sociales positivas” (pág. 2). A diferencia de las habilidades técnicas, que se refieren al conocimiento y capacidades específicas para realizar tareas concretas, las habilidades blandas incluyen competencias como la comunicación, el trabajo en equipo, el liderazgo, la inteligencia emocional y la capacidad de resolver problemas. Estas habilidades permiten una mejor interacción entre los empleados, facilitan la cooperación y aumentan la eficiencia en la gestión de tareas y proyectos.

En las PYMES, donde los equipos suelen ser pequeños y multifuncionales, la capacidad de los empleados para trabajar juntos de manera efectiva es vital. Las habilidades blandas no solo mejoran el rendimiento individual, sino que también potencian la

productividad colectiva al crear un ambiente de trabajo más armonioso y colaborativo. Lozano et al. (2022). Destaca que estas habilidades “guardan relación con las destrezas necesarias para poder adaptarse a cualquier circunstancia en el presente y que los individuos puedan trasladarlas a distintos ámbitos laborales o sociales” (pág. 414). Además, son cruciales para la gestión del cambio y la innovación, ya que permiten a los empleados adaptarse rápidamente a nuevas circunstancias y desafíos.

Impacto de las habilidades blandas en la productividad

El desarrollo de habilidades blandas en los empleados contribuye directamente a la productividad al mejorar la calidad de la comunicación, la eficiencia en la toma de decisiones y la capacidad para resolver conflictos de manera efectiva. “Las habilidades blandas generalmente se relacionan a la inteligencia o gestión emocional” (Vara, 2021, pág. 188). Un equipo que domina estas habilidades es capaz de gestionar proyectos con mayor eficiencia, reducir errores operativos y aumentar la satisfacción del cliente, lo que se traduce en un mejor desempeño empresarial.

Las habilidades blandas son las destrezas de tipo cualitativas o no cognitivas que definen la manera en que cada uno de nosotros se desenvuelve en cualquier aspecto de nuestra vida, desde el ámbito personal como lo son nuestras relaciones familiares, amistosas, amorosas, etc., hasta el ámbito profesional (Laines et al. 2021, pág. 931).

Asimismo, el dominio de las habilidades blandas influye directamente en la satisfacción del cliente, ya que un equipo que se comunica bien y trabaja en armonía está mejor preparado para entender y atender las necesidades del cliente, ofrecer soluciones personalizadas y responder con rapidez a cualquier inconveniente. Esto no solo fortalece la relación con los clientes actuales, sino que también mejora la reputación de la empresa, atrayendo nuevos clientes y oportunidades de negocio.

Pinilla y Ocampo (2020). Mencionan que “un desarrollo adecuado de habilidades blandas permite a los profesionales fortalecer su productividad personal y habilidades de administración del tiempo, lo cual se ha convertido en un factor importante en la logística de empresas exitosas” (pág. 62).

En conjunto, la inversión en el desarrollo de habilidades blandas se traduce en un mejor desempeño empresarial, ya que las empresas que valoran y cultivan estas competencias logran crear equipos más resilientes, adaptables y orientados a resultados. Esto, a largo plazo, se refleja en una mayor competitividad en el mercado y en un crecimiento sostenible.

Impacto de la capacitación en habilidades blandas en la innovación

La capacitación en habilidades blandas no solo mejora la productividad, sino que también juega un papel clave en el fortalecimiento de la cultura de innovación dentro de las PYMES. “Las habilidades son capacidades que aumentan la productividad de los individuos, permitiéndoles producir más en igual tiempo utilizando la misma tecnología y equipo” (Gómez, 2019, pág. 3). A través del desarrollo de habilidades como la comunicación abierta, el liderazgo inclusivo y la adaptabilidad, las empresas pueden crear un entorno en el que los empleados se sientan empoderados para proponer y explorar nuevas ideas.

- Estímulo del pensamiento creativo: La capacitación en habilidades blandas, como el pensamiento crítico y la creatividad, puede ayudar a los empleados a desarrollar nuevas perspectivas y enfoques innovadores. “Los procesos creativos, pueden favorecer a los individuos a generar ideas o innovaciones, partiendo de algo verdaderamente original o desde cero” (García, 2018 citado en Monteza, 2022, pág. 121). Esto es particularmente importante en las PYMES, donde la capacidad para diferenciarse en el mercado a menudo depende de la creatividad y la innovación.

- Colaboración interdisciplinaria: “durante la colaboración interdisciplinaria, el individuo se enfrenta a trabajar en un equipo diverso y a la necesidad de desarrollar conocimientos, habilidades y actitudes que contribuyan al éxito del equipo, entendido como el logro de los objetivos planteados” (Corbacho, 2017, pág. 64). Las habilidades blandas facilitan la colaboración entre diferentes áreas de la empresa, permitiendo que los equipos multidisciplinarios trabajen juntos para desarrollar soluciones innovadoras. La capacitación en habilidades de comunicación y trabajo en equipo es esencial para romper los silos organizacionales y fomentar una colaboración efectiva.

3. METODOLOGÍA :

Este estudio emplea una metodología cualitativa para explorar en profundidad las percepciones, experiencias y perspectivas relacionadas con el derecho a la igualdad. La elección de esta metodología se basa en su capacidad para captar la complejidad de los fenómenos sociales y legales desde el punto de vista de los actores involucrados, permitiendo una comprensión rica y contextualizada de los desafíos y oportunidades que enfrenta este derecho en la actualidad.

La investigación cualitativa es una visión del mundo que nos rodea que ha tenido a lo largo de la historia muchos opositores, pero cada vez en su recorrido acumula más seguidores y defensores de sus procesos metodológicos, en esta se plasma una intención para salirse de la rigidez positivista en relación con diversos problemas sociales, donde emplea un proceso interpretativo de forma personal con el propósito de comprender la realidad (Guzmán, 2021, pág. 20).

La metodología cualitativa utilizada en este estudio ofrece una comprensión rica y matizada del derecho a la igualdad, destacando las experiencias vividas de los individuos y las interpretaciones legales y sociales que afectan su implementación. A través de un enfoque centrado en las personas, esta metodología permite explorar los desafíos y perspectivas del derecho a la igualdad desde una óptica profundamente humana,

ofreciendo valiosas ideas para el desarrollo de políticas más inclusivas y efectivas.

4. RESULTADOS:

El estudio arrojó resultados significativos que demuestran el impacto positivo de la capacitación en habilidades blandas en la productividad de las pequeñas y medianas empresas (PYMES). Uno de los hallazgos más destacados fue la mejora en la eficiencia operativa. Después de la implementación del programa de capacitación, los empleados mostraron una reducción considerable en los tiempos de entrega de proyectos y una disminución en la tasa de errores operativos, lo que se tradujo en un aumento general del rendimiento organizacional. Este incremento en la eficiencia permitió a las empresas cumplir con los plazos establecidos y reducir los costos asociados a errores y retrabajos.

Además, el análisis cuantitativo reveló un incremento notable en la productividad de los empleados que participaron en la capacitación. Este aumento se reflejó en la capacidad de gestionar un mayor volumen de trabajo sin sacrificar la calidad. La correlación positiva entre la mejora en habilidades blandas y la productividad sugiere que la inversión en el desarrollo de estas competencias puede ser un factor determinante para mejorar el rendimiento global de las PYMES.

Otro resultado significativo fue la mejora en el clima laboral y la cohesión del equipo. Las encuestas y entrevistas realizadas indicaron que los empleados experimentaron una mayor satisfacción en su trabajo, mejoraron sus relaciones con los colegas, y aumentó la moral del equipo. La capacitación en habilidades como la comunicación y la resolución de conflictos ayudó a crear un ambiente de trabajo más colaborativo y menos propenso a conflictos, lo que es crucial para la retención de talento en las PYMES. Este ambiente positivo también influyó en la reducción de la rotación de personal, lo que representa un beneficio significativo para las PYMES que enfrentan desafíos en la retención de talento.

Además, se observó un aumento en la satisfacción del cliente. Las empresas reportaron que, gracias a la capacitación, sus empleados mejoraron en la gestión de expectativas y la resolución de problemas, lo que contribuyó a una mayor lealtad y retención de clientes.

Este incremento en la satisfacción del cliente no solo mejoró la reputación de las empresas, sino que también impulsó su competitividad en el mercado.

Finalmente, el estudio encontró que la capacitación en habilidades blandas también fomentó una mayor cultura de innovación dentro de las PYMES. Los empleados capacitados mostraron una mayor disposición a proponer nuevas ideas y participar en iniciativas de mejora continua. La capacidad para colaborar y comunicarse efectivamente permitió a los equipos trabajar juntos para desarrollar soluciones innovadoras, lo que a su vez contribuyó al crecimiento y la sostenibilidad de las empresas.

En resumen, los resultados obtenidos confirman que la capacitación en habilidades blandas tiene un impacto significativo en la productividad, la eficiencia operativa, el clima laboral, la satisfacción del cliente, y la capacidad de innovación de las PYMES. Estos hallazgos subrayan la importancia de invertir en el desarrollo integral de los empleados, promoviendo tanto sus competencias técnicas como sus habilidades blandas para asegurar el crecimiento sostenible y la competitividad de las PYMES.

5. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES:

La discusión de los resultados obtenidos en el estudio revela que la capacitación en habilidades blandas tiene un impacto notable en las pequeñas y medianas empresas (PYMES). Primero, la mejora en la eficiencia operativa y la productividad indica que las habilidades blandas, como la comunicación y el trabajo en equipo, son fundamentales para optimizar procesos y reducir errores. Esto es especialmente relevante para las PYMES, que necesitan maximizar su rendimiento con recursos limitados.

Además, el estudio mostró una mejora en el clima laboral y una reducción en la rotación de personal, lo que sugiere que un entorno de trabajo positivo y colaborativo, impulsado por habilidades blandas, ayuda a retener talento y aumentar la motivación de los empleados. Este aspecto es crucial para mantener la estabilidad en las PYMES.

La mayor satisfacción del cliente también se destacó como un beneficio clave, ya que la capacidad mejorada para gestionar la comunicación y resolver problemas contribuyó a una mayor lealtad de los clientes. Esto

refuerza la importancia de la capacitación en habilidades blandas para fortalecer las relaciones con los clientes y mejorar la competitividad.

Finalmente, la capacitación en habilidades blandas fomentó una mayor cultura de innovación al incentivar la participación de los empleados en el desarrollo de nuevas ideas. Esto demuestra que la innovación en las PYMES no solo depende de los recursos financieros, sino también de un entorno que promueva la creatividad y la colaboración.

Los resultados indican que invertir en habilidades blandas puede mejorar significativamente la productividad, el clima laboral, la satisfacción del cliente y la capacidad de innovación en las PYMES, aunque es importante considerar que el estudio tiene limitaciones, como la falta de evaluación de los efectos a largo plazo.

En conclusión, el estudio demuestra que la capacitación en habilidades blandas tiene un impacto positivo y significativo en las pequeñas y medianas empresas (PYMES).

La implementación de programas de desarrollo en competencias como comunicación, trabajo en equipo y resolución de problemas no solo mejora la eficiencia operativa y la productividad, sino que también contribuye a un ambiente laboral más positivo y colaborativo. Esta mejora en el clima laboral se traduce en una mayor retención de talento y en una reducción de la rotación de personal, factores cruciales para la estabilidad y el crecimiento continuo de las PYMES.

Además, los hallazgos indican que una capacitación efectiva en habilidades blandas puede fortalecer la relación con los clientes, aumentando su satisfacción y lealtad, lo que es fundamental para competir en un mercado dinámico. La capacidad para innovar también se ve reforzada, ya que un entorno de trabajo que fomenta la creatividad y la colaboración impulsa la generación de nuevas ideas y soluciones.

Aunque el estudio proporciona evidencia sólida sobre los beneficios de la capacitación en habilidades blandas, se reconocen algunas limitaciones, como la falta de evaluación a largo plazo de sus efectos. Sin embargo, los resultados sugieren que la inversión en el desarrollo de habilidades blandas es una estrategia valiosa para mejorar la competitividad y la sostenibilidad de las PYMES.

Las PYMES que buscan mejorar su desempeño y adaptarse a un entorno empresarial en constante

cambio, la capacitación en habilidades blandas se presenta como una inversión estratégica clave para alcanzar un crecimiento sostenido y una ventaja competitiva en el mercado.

La investigación sobre el derecho a la igualdad revela que, a pesar de los avances significativos en la legislación y en la conciencia pública, persisten desafíos considerables que limitan la plena realización de este principio fundamental. Los obstáculos estructurales, como la discriminación sistémica y las barreras sociales, continúan afectando a diversos grupos, incluyendo mujeres, minorías étnicas, personas con discapacidades y otras poblaciones vulnerables. A lo largo del estudio, se ha destacado la importancia de un enfoque interseccional que considere las múltiples dimensiones de la discriminación y que ofrezca soluciones integrales y adaptadas a las necesidades específicas de cada grupo.

El fortalecimiento del marco legal y su aplicación efectiva es esencial para garantizar que las políticas de igualdad se traduzcan en cambios reales y tangibles. Sin embargo, estas medidas deben ir acompañadas de esfuerzos educativos que promuevan una cultura de respeto y equidad desde temprana edad, así como de una participación inclusiva en la toma de decisiones que asegure que las voces de los grupos afectados sean escuchadas y consideradas en la formulación de políticas.

Asimismo, el aprovechamiento de la tecnología y la cooperación internacional son herramientas clave para abordar los nuevos desafíos que surgen en un mundo cada vez más globalizado y digitalizado. La implementación de estrategias innovadoras y sostenibles, junto con el monitoreo y la evaluación continua de las políticas, permitirá adaptar las acciones a las cambiantes realidades y asegurar que el derecho a la igualdad evolucione para enfrentar los retos del futuro.

La promoción del derecho a la igualdad requiere un enfoque multifacético y colaborativo que combine marcos legales robustos, educación inclusiva, y una participación activa de la sociedad civil. Solo a través de un compromiso colectivo y sostenido se podrá avanzar hacia una sociedad más justa, equitativa y respetuosa de la diversidad, donde la igualdad de derechos sea una realidad para todos

Relacione las personas y la organización que se involucró en el artículo expresando el reconocimiento

del apoyo. Referencie si su trabajo está involucrado en grupos de investigación en una institución o organización patrocinadora.

6. REFERENCIAS :

- Corbacho, A. M. (2017). El aprendizaje interdisciplinario, intensivo e integrado como herramienta para el desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes en estudiantes de grado. *INTERdisciplina*, 5(13), 63-85.
<https://biblat.unam.mx/es/revista/interdisciplina/articulo/el-aprendizaje-interdisciplinario-intensivo-e-integrado-como-herramienta-para-el-desarrollo-de-conocimientos-habilidades-y-actitudes-en-estudiantes-de-grado>
- De la Ossa, J. (2022). Habilidades blandas y ciencia. *Revista colombiana de ciencia animal recia*, 14(1).
http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S2027-42972022000100001&script=sci_arttext
- Gómez, G. M. E. (2019). Las habilidades blandas competencias para el nuevo milenio. *Divulgare boletín científico de la Escuela Superior de Actopan*, 6(11).
<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/divulgare/article/view/3760>
- Guzmán, V. (2021). El método cualitativo y su aporte a la investigación en las ciencias sociales. *Gestionar: revista de empresa y gobierno*, 1(4), 19-31.
<http://revistagestionar.com/index.php/rq/artic/e/view/17>
- Laines Alamina, C. I., Hernández García, A. P., & Zamayoa Urbina, D. A. (2021). La importancia de las habilidades blandas en el Home office y su impacto en la productividad de una empresa. *VinculatÉgica*, 7(1), 929-944.
<http://eprints.uanl.mx/26208/>
- Lozano Fernández, M. A., Lozano Fernández, E. N., & Ortega Cabrejos, M. Y. (2022). Habilidades blandas una clave para brindar educación de calidad: revisión teórica. *Conrado*, 18(87), 412-420.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442022000400412&script=sci_arttext

- Monteza, D. (2022). Estrategias didácticas para el pensamiento creativo en estudiantes de secundaria: una revisión sistemática. *Revista Innova Educación*, 4(1), 120-134.
<http://revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/406>
- Pinilla, E. M. N., & Ocampo, D. D. C. (2020). Caracterización de las habilidades blandas en los sectores priorizados del área metropolitana de Cúcuta. *Interfaces*, 2(2).
<http://biblos.unilibrecucuta.edu.co/ojs/index.php/ingenieria/article/view/474>
- Vara, Y. G. (2021). Impacto de las habilidades blandas en el proceso de software en las Ciencias Informáticas. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 15.
[https://rcci.uci.cu/?journal=rcci&page=article&op=viewFile&path\[\]=2309&path\[\]=949](https://rcci.uci.cu/?journal=rcci&page=article&op=viewFile&path[]=2309&path[]=949)