

La modalidad home office ha sido uno de estos cambios, que, aunque ya se empleaba anteriormente no tenía un impacto tan grande en las organizaciones como lo ha sido desde 2020 con la pandemia del COVID-19 hasta la fecha actual 2021; su expansión tan grande brotó por una necesidad de la sociedad.

La adaptabilidad en el área de trabajo es algo que se espera del trabajador como Peiró & Soiler (2020) postula "...el trabajador ha de garantizar su preparación y competencias. La formación en el uso de la tecnología y en las nuevas tareas derivadas de la tecnología y la reorganización del trabajo son clave". Esto deja en claro que en la actualidad la resiliencia es una responsabilidad del trabajador, ya que sin esta habilidad blanda no sería posible el mejoramiento de la organización y por consiguiente de la sociedad.

4. Trabajo en equipo

Actualmente en una organización el trabajo en equipo toma un rol que es clave para el éxito, ya que para lograr objetivos y metas es necesario un ambiente agradable que ayude a la colaboración de los individuos que forman parte de él. Esto es un hecho para cualquier tipo de modalidad, tanto físicamente como a distancia los empleados tienen que trabajar en conjunto con los demás.

En la modalidad home office sigue siendo muy necesaria la colaboración entre compañeros de trabajo y ya que conlleva una manera diferente de trabajar y relacionarse la necesidad de adaptar esta habilidad al nuevo curso de trabajo que se lleva es imposible de eludir.

Los beneficios que un buen trabajo en equipo trae a las organizaciones son extensos, pero podríamos mencionar algunos que da a conocer Torrelles et al. (2011) "Esta competencia participativa permite aumentar la productividad, la innovación y la satisfacción en el trabajo". Esta habilidad blanda adquiere una relevancia enorme por su necesidad y los resultados que genera en la organización.

5. Negociación

Las personas constantemente se encuentran negociando, es indispensable saber negociar para conseguir lo que se anhela. En una organización no es diferente,

se negocia con los compañeros de trabajo, jefes, proveedores, clientes, etc. para conseguir objetivos personales y objetivos profesionales. Es fundamental que estos objetivos en el talento humano se encuentren en sintonía con los de la organización.

Al negociar se escucha y transmite las necesidades de las partes involucradas para llegar a un acuerdo en conjunto que beneficie a todos. Es por ello que como destaca Peiró & Soiler (2020) en su artículo las habilidades blandas son las que posibilitan una buena labor personal donde se ve involucrada "...la gestión apropiada de emociones propias y de otros, así como de los conflictos y otras situaciones complejas, habituales en el trabajo." Tomando en cuenta todas las decisiones que un negociador tiene en sus manos al momento de realizar un trato, es crucial para la organización contar con personal negociador inteligente que le brinde las herramientas para poder maximizar la productividad.

Los retos que propone la modalidad home office al capital humano radican en gran parte en la digitalización del trabajo, por ello es necesario que adquieran las competencias necesarias para enfrentar y sobreponerse a los cambios que significa. Las habilidades blandas son necesarias y se complementan en conjunto.

3. MÉTODO

Esta investigación se realizó con una metodología de tipo exploratorio. Así mismo de tipo descriptiva, donde se pudieron comparar, diversas variables y su comportamiento en comparación con las diversas fuentes encontradas. Las investigaciones exploratorias nos permiten tener una visión general de tipo aproximativo respecto a una realidad determinada mientras que la investigación descriptiva, nos permite precisamente describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento Bunge, M. (1989)

Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las

características y los perfiles de personales, procesos, objetos o cualquier fenómeno que se someta a un análisis. Hernández-Sampieri, R., & Torres, C. P. M. (2018).

De tal forma que el análisis y revisión bibliográfica realizada de diversas bases de datos y repositorios institucionales permitieron la selección y evaluación de la literatura que facilito referenciar y coadyuvar a la creación de este artículo.

4. CONCLUSIONES

Las habilidades blandas son una necesidad para todo aquel que forma parte de una organización son de gran importancia, pues cada una desde su punto de acción crea una diferencia en el desarrollo de las actividades dentro de la empresa. Las habilidades blandas están relacionadas entre sí, inclusive en algunos casos una necesita de la otra para poder existir; por ejemplo, si no hay respeto entre colaboradores no se tendrá una comunicación adecuada. Por ello la relevancia de estas en la cadena de desarrollo del talento humano, el fortalecimiento de cada una hace crecer al recurso humano de una empresa mejorando el desempeño que tienen en la organización.

Diversos autores consultados y citados en el presente documento opinan que el activo más importante en una empresa son los clientes, ya que sin clientes no hay ventas y sin ventas no hay empresa; y quienes atienden a los clientes son los empleados, de tal manera que si inicialmente los segundos se encuentran insatisfechos, es decir, en un ambiente hostil, con problemas para trabajar como burlas entre compañeros, injusticias, abusos de poder; entre muchas otras situaciones que se pueden hacer preséntese si se carece de las habilidades blandas, los clientes recibirán un mal trato; Entonces “un empleado satisfecho es igual a un cliente satisfecho”

Al contar y desarrollar las habilidades blandas del recurso humano se minimizan los ambientes hostiles en una organización creando satisfacción y calidad en el trabajo que realizan. Este desenvolvimiento

adecuado en el área de trabajo hará que problemas y situaciones que bajan la productividad del talento humano se vean minimizados.

La finalidad principal de una empresa siempre será obtener beneficios económicos y el obtenerlos depende en gran medida de la productividad. Si se observa que los empleados carecen de la habilidad para trabajar en equipo y se les asignan trabajos en esta modalidad, muy probablemente no se logren los objetivos planteados, de tal manera que se deberá predisponer o planear nuevas maneras de trabajar para prevenir disminuciones de productividad.

Sin duda alguna, las habilidades blandas no sólo tienen un impacto en la productividad de una empresa, sino que también tienen un impacto en la vida personal, todas estas habilidades, en particular las habilidades personales, son por así decirlo herramientas que te facilitan el camino en cualquiera aspecto que se desenvuelve una persona; Ahora hablando por el lado laboral, las empresas demandan en su día a día estas habilidades, mayoritariamente el personal de recursos humanos quienes dan preferencia en contratar al talento que demuestra contener estas habilidades y en algunas ocasiones el no contar con estas es factor para no ser contratado.

En este artículo hemos analizado la manera en la que se relacionan los líderes con sus subordinados, los compañeros entre sí y también cuál es el impacto o la relación que existe entre las habilidades que posee cada empleado con la manera en que se desarrolla la empresa. Y aunque la interacción no sea de manera física, en la igual manera que presencial también se ven involucradas las habilidades blandas de una persona.

El recurso humano es el activo más importante de una empresa, por ende, buscar cautivarlo, desarrollarlo y motivarlo a la acción sumaran siempre, para mejorar el desempeño y la productividad en la empresa.

5. REFERENCIAS

- Araya, E. & Garita, G. (2019, noviembre 30). Propuesta para el fortalecimiento de habilidades blandas y complementarias, y su impacto en el currículo TIC desde una perspectiva laboral, profesional y de gestión académica. *Calidad en la Educación Superior*, 10(2), 112-141.
- Armaro, M. D. C. (2014). Una aproximación a los valores éticos consensuados por la sociedad cubana. *Educación Médica Superior*, 28(1), 35-49.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2018). *Informe anual del Banco Interamericano de Desarrollo 2017: Reseña del año*. Banco Interamericano de Desarrollo. <http://dx.doi.org/10.18235/0001044>
- Bunge, M. (1989). La investigación científica: su estrategia y su filosofía. corr. *Barcelona: Ariel*.
- Benzaquen, J., Carpio, L. A. D., Zegarra, L.A. & Valdivia, C. A. (2010, diciembre). Un Índice Regional de Competitividad para un país. *CEPAL*, (102), pp. 69-86.
- Colmenares, O. (2007). *Medición de la productividad empresarial*. abril 27, 2021, de GestioPolis. Sitio web: <https://www.gestiopolis.com/medicion-de-la-productividad-empresarial/>
- Di Martino, V. & Wirth, L. (1990). Telework: A new way of working and living. *International Labour Review*, 129(5), 529-554.
- Gómez, J. M., Fontalvo, T. J. & Vergara, J. C. (2013, marzo 22). Incidencia de la certificación ISO 9001 en los indicadores de productividad y utilidad financiera de empresas de la zona industrial de Mamonal en Cartagena. *Estudios Gerenciales*, 29(126), 99-109. [https://doi.org/10.1016/S0123-5923\(13\)70025-1](https://doi.org/10.1016/S0123-5923(13)70025-1)
- Infante Moro, A., Infante-Moro, J. C., Gallardo, J., Martínez, F. J. & García, M. (2018, junio 15). Evolución del teletrabajo en el sector empresarial español: causas de su lenta implantación. *International Journal of Information Systems and Software Engineering for Big Companies (IJISEBEC)*, 5(1), 87-93.
- Maya, M. T. & Orellana, B. S. (2016, septiembre 12). Desarrollo de *soft skills* una alternativa a la escasez de talento humano. *INNOVA Research Journal*, 1(12), 59-76.
- Meeks, G. A. (2017). *Critical Soft Skills to Achieve Success in the Workplace*. abril 27, 2021, de Walden University Sitio web: <https://scholarworks.waldenu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=5180&context=dissertations>
- Ortega, C. E., Febles, J. P. & Estrada, V. (2016, junio). Fundamentación teórico-metodológica de una estrategia para desarrollar habilidades blandas desde la enseñanza inicial. *ECOCIENCIA*, 3(3), 1-16.
- Peiró, J. M. & Soiler, A. (2020). *El impulso al teletrabajo durante el covid-19 y los retos que plantea*. abril 27, 2021, de Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas Sitio web: <https://www.ivie.es/wp-content/uploads/2020/05/11.Covid19IvieExpress.El-impulso-al-teletrabajo-durante-el-COVID-19-y-los-retos-que-plantea.pdf>
- Rafalski, J. C. & De Andrade, A. L. (2015). Home-Office: aspectos exploratorios de trabajar desde casa. *Temas em Psicologia*, 23(2), 431-441.
- Ramos, A. M. & Bustamante, P. H. (2019, agosto 28). Estrategias de desarrollo de competencias blandas para mejorar el liderazgo en los supervisores de ventas de Call Center de Arequipa. *EPISTEMIA*, 3(2), 31-38. <https://doi.org/10.26495/re.v1i2.1120>
- Real Academia Española. (2020). *Diccionario de la lengua española* (23.ª ed.). Sitio web: <https://dle.rae.es>
- Riva, M. I. D. L. (2019). *Importancia de las habilidades blandas (soft skills) en el ámbito de las organizaciones*. abril 26, 2021, de Universidad Pontificia Comillas Sitio web: <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/29671>
- Rodríguez, M. A. (2021). *El Teletrabajo en tiempos de la pandemia por Covid-19 en Colombia, una alternativa que llego para quedarse*. abril 27, 2021, de Universidad Católica de Colombia Sitio web: <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/25677/1/EI%20Teletrabajo%20en%20>

[tiempos%20de%20la%20pandemia%20por%20Covid-.pdf](#)

- Sánchez, G., Montenegro, A., & Medina, P. (2019, Agosto, 05). Teletrabajo una propuesta de innovación en productividad empresarial. *Digital Publisher*, 5-1, pp.93-97.
- Hernández-Sampieri, R., & Torres, C. P. M. (2018). *Metodología de la investigación* (Vol. 4). México^ eD. F DF: McGraw-Hill Interamericana.
- Simancas, R. A., Silvera, A. D. J., Garcés, L. F. & Hernández, H.G. (2018). Administración de recursos humanos: factor estratégico de productividad empresarial en pymes de Barranquilla. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(82), 377-391.
- Tapia, J. E. & Inga, L. F. (2019). *Relación de las habilidades blandas en la productividad laboral en los colaboradores de la empresa Inversiones Generales TONGOD S.R.L - CAJAMARCA, 2019*. abril 27, 2021, de Universidad Privada del Norte. Sitio web: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/23066>
- Torrelles, C., Coiduras, J., Isus, S., Carrera, F. X., París, G. & Cela, J. M. (2011, diciembre). Competencia de trabajo en equipo: definición y categorización. *Currículum y Formación de Profesorado*, 15(3), 329-344.
- Torrent-Sellens, J. & Ficapal-Cusí, P. (2010). TIC, co-innovación y productividad empresarial: Evidencia empírica para Cataluña y comparación internacional de resultados. *Revista de Economía Mundial*, (26), 203-233.
- Vallejo, J. F. (2019). *Análisis de las habilidades blandas necesarias para el éxito de una startup*. abril 27, 2021, de Universidad Técnica Federico Santa María. Sitio web: <https://repositorio.usm.cl/handle/11673/47156>
- Viola, M. B. (2010). *El teletrabajo en la ciudad de Rosario, el contexto de la globalización; su evolución y alcances*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Rosario]. http://www.caminandoutopias.org.ar/accesible/unr_viola_ttrosario.pdf
- Salaff J. W. (2002). Where home is the office: flexible work. At Wellman, B., Haythornthwaite, C. *The internet in everyday life* (pp. 464-495). Blackwell Publishing.