

Habilidades Blandas y su Incidencia en el Desempeño Laboral. Caso Universidad Técnica de Manabí

Soft Skills and Their Impact on Job Performance. Case Study of the Technical University of Manabí

Martha Elizabeth Álvarez Vidal

<https://orcid.org/0000-0002-6689-8971>

Universidad Andina Simón Bolívar, Bolivia

Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí "Manuel Félix López", Ecuador

Autor para correspondencia: Correo electrónico: martha.alvarez@espam.edu.ec

Resumen

El estudio se centró en investigar la incidencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral del personal docente de la Universidad Técnica de Manabí. El objetivo general fue evaluar cómo estas habilidades afectan directamente el desempeño laboral, considerando variables demográficas como edad y género. Para alcanzar este objetivo, se llevó a cabo una investigación cuantitativa mediante una encuesta exhaustiva a 243 empleados, abordando habilidades blandas como comunicación efectiva, empatía, y adaptabilidad, entre otras. La metodología incluyó el uso de análisis de correlación de Spearman para evaluar las relaciones entre habilidades blandas y desempeño laboral, así como análisis de varianza (ANOVA) para comparar estas habilidades entre diferentes grupos demográficos. Los resultados destacan una correlación significativa entre habilidades blandas como la comunicación efectiva, la empatía y la capacidad de adaptación, y diversos aspectos del desempeño laboral, como la satisfacción general y la eficiencia en la gestión de tareas. Las conclusiones revelan que las habilidades blandas son fundamentales para mejorar el desempeño laboral y la satisfacción en el trabajo. Aunque no se encontraron diferencias significativas en habilidades blandas entre grupos demográficos como edad y género, la satisfacción con la formación en habilidades blandas mostró variabilidad significativa. Lo que indica la importancia de programas de formación continuos y adaptados para fortalecer estas habilidades, asegurando un entorno laboral productivo y colaborativo en la universidad. La investigación proporciona una comprensión profunda de cómo las habilidades blandas impactan el rendimiento laboral en un contexto académico específico, ofreciendo insights útiles para la gestión educativa y el desarrollo profesional de

los docentes universitarios.

Palabras clave: Habilidades Blandas, Desempeño Laboral, Universidad, Correlación, Formación.

Abstract

The study focused on investigating the incidence of soft skills on the job performance of the teaching staff of the Technical University of Manabí. The general objective was to evaluate how these skills directly affect job performance, considering demographic variables such as age and gender. To achieve this objective, quantitative research was carried out through an exhaustive survey of 243 employees, addressing soft skills such as effective communication, empathy, and adaptability, among others. The methodology included the use of Spearman correlation analysis to evaluate the relationships between soft skills and job performance, as well as analysis of variance (ANOVA) to compare these skills between different demographic groups. The results highlight a significant correlation between soft skills such as effective communication, empathy and adaptive capacity, and various aspects of job performance, such as general satisfaction and task management efficiency. The conclusions reveal that soft skills are essential to improve job performance and job satisfaction. Although no significant differences in soft skills were found between demographic groups such as age and gender, satisfaction with soft skills training showed significant variability. Which indicates the importance of continuous and adapted training programs to strengthen these skills, ensuring a productive and collaborative work environment at the university. The research provides a deep understanding of how soft skills impact job performance in a specific academic context, offering useful insights for educational management and the professional development of university teachers.

Keywords: Soft Skills, Job Performance, University, Correlation, Training.

Recibido: 28/3/2024

Aprobado: 20/6/2024

INTRODUCCIÓN

En el entorno laboral contemporáneo, las habilidades blandas han emergido como un factor crucial para el éxito individual y organizacional. Estas habilidades, que incluyen competencias como la comunicación efectiva, la capacidad de trabajo en equipo, la empatía y la adaptabili-

dad, son fundamentales para promover ambientes laborales productivos y colaborativos. En particular, en instituciones de educación superior como la Universidad Técnica de Manabí, donde la interacción constante con estudiantes, colegas y la comunidad es vital, la importancia de las habilidades blandas se magnifica. Este estudio se enfoca en explorar cómo estas habilidades afectan el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la universidad, analizando la relación entre competencias blandas y diversas dimensiones de su rendimiento laboral.

Desde una perspectiva teórica, las habilidades blandas se definen como atributos personales que facilitan las interacciones efectivas con otros y la resolución de problemas en entornos profesionales (Kumar & Shridhar, 2020). Estas habilidades no son técnicas o específicas de una disciplina, sino más bien universales y transferibles, permitiendo a los individuos adaptarse a situaciones diversas y dinámicas en el lugar de trabajo (Marlow, 2021). La importancia de las habilidades blandas ha sido destacada en numerosos estudios que indican su impacto positivo en el rendimiento individual y organizacional (Bozkurt & Şahin, 2018; Olivares et al., 2019). Además, en el contexto educativo, la posesión de estas habilidades puede influir significativamente en la calidad de la enseñanza, la satisfacción estudiantil y la reputación institucional (León & Andrade, 2017).

La Universidad Técnica de Manabí, como muchas otras instituciones de educación superior, enfrenta el desafío de preparar a su personal para enfrentar las demandas cambiantes y complejas del entorno laboral moderno. La capacitación en habilidades blandas no solo mejora la capacidad de los empleados para interactuar eficazmente dentro y fuera del campus, sino que también fortalece su capacidad para liderar proyectos, gestionar conflictos y fomentar un clima organizacional positivo (Rasulzada et al., 2020). En este sentido, comprender la percepción y la competencia del personal en habilidades blandas en la Universidad Técnica de Manabí es fundamental para identificar áreas de mejora y diseñar estrategias efectivas de desarrollo profesional.

El presente estudio se centra en una investigación empírica que utiliza métodos cuantitativos para evaluar y analizar las habilidades blandas y su relación con el desempeño laboral en la Universidad Técnica de Manabí. Se aplicará una encuesta estructurada a una muestra representativa de docentes y personal administrativo, recopilando datos sobre diversas dimensiones de habilidades blandas como la comunicación, la colaboración, la empatía y la adaptabilidad. Estos datos se analizarán utilizando técnicas estadísticas avanzadas para identificar patrones, co-

relaciones y posibles áreas de intervención. Este enfoque permitirá no solo comprender la situación actual de las habilidades blandas en la institución, sino también proporcionar recomendaciones específicas para mejorar la capacitación y el desarrollo del personal.

El estudio busca contribuir al conocimiento sobre la importancia de las habilidades blandas en el contexto universitario, destacando su impacto en el desempeño laboral y proponiendo acciones concretas para fortalecer estas competencias en la Universidad Técnica de Manabí. A través de un enfoque riguroso y científico, se espera proporcionar información valiosa que beneficie tanto a la institución como a sus empleados, promoviendo un entorno laboral más eficiente, colaborativo y satisfactorio.

METODOLOGIA

Para abordar de manera sistemática la evaluación de las habilidades blandas y su impacto en el desempeño laboral en la Universidad Técnica de Manabí, se implementó una metodología robusta que combinó técnicas descriptivas y correlacionales.

Muestreo

El muestreo fue elaborado utilizando la fórmula de cálculo de muestras para poblaciones finitas.

$$n = \frac{P * Q * Z^2 * N}{N * E^2 + Z^2 * P * Q}$$

El muestreo aleatorio simple implicó asignar un número único a cada docente de la Universidad Técnica de Manabí y seleccionar una muestra aleatoria de participantes a partir de estos números únicos. Se logró una muestra representativa de 243 docentes, quienes participaron voluntariamente en el estudio.

Las variables clave en esta investigación fueron:

- Habilidades blandas.
- Desempeño laboral.
- Variables demográficas, como género, edad y antigüedad en la universidad.

La metodología utilizada en este estudio se basó en una investigación de tipo descriptiva y correlacional. La investigación descriptiva permi-

tió examinar y caracterizar las percepciones y habilidades blandas de los empleados de la Universidad Técnica de Manabí, proporcionando un panorama detallado de cómo se perciben y utilizan estas competencias en el entorno laboral. Por otro lado, la investigación correlacional exploró las relaciones entre las habilidades blandas evaluadas y diversos aspectos del desempeño laboral, como la satisfacción, la eficiencia en la gestión de tareas y la capacidad para innovar y alcanzar metas organizacionales.

En términos de métodos, se empleó una encuesta exhaustiva como principal instrumento de recolección de datos. Esta encuesta se diseñó específicamente para evaluar las habilidades blandas en áreas clave como la comunicación, la colaboración, la empatía y la resolución de conflictos. Los datos demográficos también se recopilaron para proporcionar un contexto completo sobre los participantes, incluyendo género, edad y años de servicio en la institución. Para el análisis de datos, se utilizaron técnicas estadísticas avanzadas como la correlación de Spearman y el análisis de varianza (ANOVA), que permitieron examinar las relaciones entre variables y comparar diferencias significativas entre grupos demográficos. Además, se aplicó un modelo de regresión lineal para explorar la influencia predictiva de las variables independientes en la comprensión de las necesidades y preocupaciones de colegas y ciudadanos en el trabajo. Estas herramientas estadísticas proporcionaron un marco riguroso para la interpretación de los resultados y la formulación de conclusiones basadas en evidencia sólida y cuantificable.

ANÁLISIS Y RESULTADOS

En el entorno laboral contemporáneo, las habilidades blandas son fundamentales para fomentar una comunicación efectiva, la colaboración y la resolución de conflictos. Con el propósito de evaluar estas competencias entre el personal de una institución de educación superior, se llevó a cabo una encuesta exhaustiva que involucró a 243 empleados. La encuesta abordó diversas áreas, desde la capacidad para expresar ideas y escuchar activamente, hasta la empatía y la resolución de conflictos. Además, se recopilaron datos demográficos clave, incluyendo género, edad y años de servicio en la institución. Este informe presenta un análisis detallado de los resultados, destacando tanto las competencias en habilidades blandas como la composición demográfica de la muestra, proporcionando así una visión integral del perfil y las capacidades del personal encuestado.

Tabla 1 Variables de las habilidades blandas

	¿Cómo califico su capacidad para expresar sus ideas en reuniones y conferencias en su trabajo?	¿Cómo califico su capacidad para escuchar a sus colegas y a los estudiantes de manera activa y atenta en el aula laboral?	¿En qué medida me siento capaz de comprender las necesidades y preocupaciones de mis colegas y de los estudiantes en su trabajo?	¿Con qué frecuencia intento establecer un lugar de trabajo comprensivo con personas y sentimientos en el aula laboral?	¿Con qué frecuencia intento colaborar con colegas en proyectos y tareas conexas en el aula laboral?	¿Con qué frecuencia trato de resolver conflictos de manera constructiva y efectiva en el aula laboral?	¿Con qué frecuencia me adapto a las demandas cambiantes de mi trabajo?	¿En qué medida participo en programas de formación en habilidades blandas, por favor, indique su nivel de satisfacción con la formación recibida?
N	243	243	243	243	243	243	243	243
Percent	0	0	0	0	0	0	0	0
Media	3,94	4,07	4,00	3,91	4,02	3,88	3,95	3,98
Mediana	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Moda	4	4	4	4	4	4	4	5
Desv. Desviación	1,378	1,265	1,174	1,090	1,152	1,027	1,111	1,124
Varianza	1,917	1,601	1,378	1,198	1,328	1,054	1,234	1,263
Suma	963	988	969	960	972	960	969	965

Como se ve en la Tabla 1, los resultados de la encuesta aplicada a 243 docentes de la Universidad Técnica de Manabí, revelan una evaluación positiva de diversas habilidades blandas en el entorno laboral. La mayoría de los encuestados califican su capacidad para expresar ideas, escuchar activamente, comprender necesidades y preocupaciones, empatizar, colaborar en proyectos, resolver conflictos en equipo, y adaptarse a nuevas demandas con medias cercanas a 4 y una mediana y moda de 4, lo que sugiere una percepción uniforme y favorable de estas competencias. Aunque la satisfacción con la formación en habilidades blandas también es alta, presenta una mayor variabilidad, indicando opiniones más diversas sobre la calidad de dicha formación. En general, estos resultados reflejan que los individuos se sienten confiados y competentes en sus habilidades blandas, fundamentales para un entorno laboral productivo y colaborativo.

Tabla 2 Variables de Desempeño Laboral.

	¿Cómo califico el Desempeño Laboral?	¿Con qué frecuencia alcanzo los objetivos y metas establecidos en mi trabajo?	¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes y colegas con los servicios que usted proporciona en su trabajo?	¿En qué medida siento que mis innovaciones o contribuciones mejoran los procesos de su trabajo?	¿En qué medida se sienten motivados y comprometidos los estudiantes en su trabajo?	¿Por favor indique su nivel de satisfacción con su desempeño laboral en general?	¿En qué medida su elección de carrera es adecuada y satisfactoria, por favor indique su nivel de satisfacción con la formación recibida en la Universidad?
N	243	243	243	243	243	243	243
Percent	0	0	0	0	0	0	0
Media	3,96	4,18	4,12	4,08	4,13	4,12	4,14
Mediana	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Moda	4	4	4	4	4	4	5
Desv. Desviación	1,115	1,055	1,081	1,096	1,141	1,117	1,023
Varianza	1,243	1,113	1,178	1,201	1,301	1,248	1,046
Suma	969	1018	1082	1002	1063	1081	1008

Los resultados reflejan un alto grado de satisfacción y desempeño entre los empleados de la institución de educación superior. Con una media de 3.96 en desempeño laboral, 4.16 en el logro de objetivos y 4.12 en la satisfacción de los ciudadanos, se observa que los empleados tienen una percepción positiva sobre su trabajo. Además, la capacidad para aportar ideas innovadoras (media de 4.08) y adaptarse a situaciones cambiantes (media de 4.13) es altamente valorada. La satisfacción general con el propio desempeño laboral (media de 4.12) y la eficiencia en la gestión de tareas y responsabilidades (media de 4.14) son también muy positivas. Aunque la satisfacción con el trabajo en la universidad tiene una mayor variabilidad (media de 4.11 y desviación estándar de 1.023), la moda de 5 sugiere que muchos empleados están extremadamente satisfechos.

Tabla 3 Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	23 - 34	55	22,6	22,6	22,6
	35 - 46	121	49,8	49,8	72,4
	47 - 58	55	22,6	22,6	95,1
	59 - 70	10	4,1	4,1	99,2
	71 - 82	2	,8	,8	100,0
	Total	243	100,0	100,0	

Tabla 4 Antigüedad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 - 8	196	80,7	80,7	80,7
	9 - 15	30	12,3	12,3	93,0
	16 - 22	9	3,7	3,7	96,7
	23 - 29	3	1,2	1,2	97,9
	30 - 36	5	2,1	2,1	100,0
	Total	243	100,0	100,0	

Tabla 5 Género.

Género					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	122	50,2	50,2	50,2
	2	121	49,8	49,8	100,0
	Total	243	100,0	100,0	

La distribución por género de los 243 encuestados muestra una división equitativa, con 50.2% identificándose con el género 1 y 49.8% con el género 2. Con la edad, la mayoría de los participantes se encuentra en el rango de 35 a 46 años, representando el 49.8% de la muestra. Los grupos de edad de 23 a 34 años y de 47 a 58 años están igualmente representados con 22.6% cada uno. Los participantes de 59 a 70 años constituyen el 4.1%, mientras que los mayores de 71 años representan solo el 0.8%. Esta distribución demográfica asegura una representación diversa en términos de género y edad, proporcionando una base sólida para el análisis de las habilidades blandas en el entorno laboral.

Con respecto a los años de servicio, La mayoría de los encuestados (80.7%) tienen entre 1 y 8 años de servicio en la institución de educación superior, lo que indica una prevalencia de personal relativamente nuevo. Un 12.3% tiene entre 9 y 15 años de servicio, mientras que solo el 3.7% tiene entre 16 y 22 años. Los empleados con 23 a 29 años de servicio representan el 1.2%, y aquellos con 30 a 36 años constituyen el 2.1%. Esta distribución sugiere una fuerza laboral mayoritariamente joven en términos de antigüedad en la institución, con un pequeño porcentaje de empleados con mayor experiencia.

A continuación, se expone los valores de la correlación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral; la Tabla 6 se basa en los coeficientes de correlación de Spearman (Rho de Spearman) y los valores de significancia (Sig. bilateral):

Tabla 6 Correlación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral

			Intercambio										Gestión										Liderazgo										Trabajo en equipo										Comunicación										Resolución de problemas									
			Intercambio					Gestión					Liderazgo					Trabajo en equipo					Comunicación					Resolución de problemas																																		
			Intercambio	Gestión	Liderazgo	Trabajo en equipo	Comunicación	Resolución de problemas	Intercambio	Gestión	Liderazgo	Trabajo en equipo	Comunicación	Resolución de problemas	Intercambio	Gestión	Liderazgo	Trabajo en equipo	Comunicación	Resolución de problemas	Intercambio	Gestión	Liderazgo	Trabajo en equipo	Comunicación	Resolución de problemas	Intercambio	Gestión	Liderazgo	Trabajo en equipo	Comunicación	Resolución de problemas																														
Intercambio	Intercambio	Intercambio	1.00																																																											
	Gestión	Intercambio	0.85	1.00																																																										
Gestión	Gestión	Gestión	0.85	0.85	1.00																																																									
	Liderazgo	Gestión	0.75	0.75	0.75	1.00																																																								
Liderazgo	Liderazgo	Liderazgo	0.75	0.75	0.75	0.75	1.00																																																							
	Trabajo en equipo	Liderazgo	0.65	0.65	0.65	0.65	0.65	1.00																																																						
Trabajo en equipo	Trabajo en equipo	Trabajo en equipo	0.65	0.65	0.65	0.65	0.65	0.65	1.00																																																					
	Comunicación	Trabajo en equipo	0.55	0.55	0.55	0.55	0.55	0.55	0.55	1.00																																																				
Comunicación	Comunicación	Comunicación	0.55	0.55	0.55	0.55	0.55	0.55	0.55	0.55	1.00																																																			
	Resolución de problemas	Comunicación	0.45	0.45	0.45	0.45	0.45	0.45	0.45	0.45	0.45	1.00																																																		
Resolución de problemas	Resolución de problemas	Resolución de problemas	0.45	0.45	0.45	0.45	0.45	0.45	0.45	0.45	0.45	0.45	1.00																																																	
	Intercambio	Resolución de problemas	0.35	0.35	0.35	0.35	0.35	0.35	0.35	0.35	0.35	0.35	0.35	1.00																																																

Como hallazgos clave se apunta lo siguiente:

El análisis de las correlaciones de Spearman revela significativas relaciones positivas entre las habilidades blandas y varios aspectos del desempeño laboral. Por ejemplo, la capacidad para expresar ideas de manera clara y comprensible muestra correlaciones significativas con la capacidad para escuchar activamente ($r=0.560$), comprender las necesidades de los colegas y ciudadanos ($r=0.361$), y colaborar en proyectos y resolver conflictos ($r=0.320$ y $r=0.276$, respectivamente). Estas habilidades también están positivamente correlacionadas con el desempeño laboral general ($r=0.408$), el logro de objetivos ($r=0.335$) y la satisfacción de los ciudadanos con los servicios proporcionados ($r=0.329$). Esto sugiere que la claridad en la comunicación y la capacidad de escucha son fundamentales para un desempeño laboral exitoso y para la satisfacción tanto de los empleados como de los ciudadanos.

Adicionalmente, la capacidad de los empleados para adaptarse a situaciones cambiantes ($r=0.329$) y para aprender nuevas habilidades ($r=0.333$) también muestra correlaciones significativas con diversos aspectos del desempeño laboral, como la satisfacción general con su trabajo ($r=0.472$), la eficiencia en la gestión de tareas ($r=0.311$) y la satisfacción con su rol de gestión ($r=0.374$). Estas correlaciones refuerzan la importancia de la flexibilidad y el aprendizaje continuo en el entorno laboral. Por otro lado, la participación en programas de formación en habilidades blandas muestra una correlación menor pero significativa con la adaptación a demandas cambiantes ($r=0.237$) y la satisfacción con el desempeño laboral ($r=0.029$), lo que indica que dichos programas pueden tener un impacto positivo, aunque moderado en la mejora de habilidades y satisfacción laboral.

En la comparación entre grupos se aplicó el Análisis de varianza (ANOVA). Se procedió de este modo para cotejar las puntuaciones de habilidades blandas en los grupos demográficos por edad y género con cada una de las nueve variables de habilidades blandas, los resultados se muestran a continuación en la Tabla 7, la comparación con las edades:

Tabla 7 Comparación de habilidades blandas entre diferentes grupos demográficos

		ANOVA				
		Suma de cuadrados	gl	Medio cuadrático	F	Sig.
¿Cómo calificaría su capacidad para expresar sus ideas de manera clara y comprensible en su trabajo?	Entre grupos	37,049	42	,882	,789	,818
	Dentro de grupos	223,692	200	1,118		
	Total	260,741	242			
¿Cómo calificaría su capacidad para escuchar a sus colegas y a los ciudadanos de manera activa y atenta en el entorno laboral?	Entre grupos	42,097	42	1,002	,966	,547
	Dentro de grupos	239,659	200	1,044		
	Total	250,947	242			
¿En qué medida cree que puede comprender las necesidades y preocupaciones de sus colegas y de los ciudadanos en su trabajo?	Entre grupos	29,498	42	,702	,701	,814
	Dentro de grupos	230,239	200	1,001		
	Total	229,737	242			
¿Con qué frecuencia intenta ponerse en el lugar del otro para comprender sus perspectivas y sentimientos en el entorno laboral?	Entre grupos	25,112	42	,598	,778	,832
	Dentro de grupos	153,711	200	,769		
	Total	178,823	242			
¿Con qué frecuencia colabora con sus colegas en proyectos y tareas comunes en su trabajo?	Entre grupos	24,617	42	,586	,777	,833
	Dentro de grupos	150,697	200	,754		
	Total	175,514	242			
¿Con qué frecuencia trabaja en equipo a fin de resolver conflictos de manera constructiva y productiva en el entorno laboral?	Entre grupos	14,779	42	,352	,467	,998
	Dentro de grupos	150,628	200	,753		
	Total	165,407	242			
¿Con qué frecuencia aprende nuevas habilidades y se adapta a las demandas cambiantes de su trabajo?	Entre grupos	33,597	42	,800	,953	,556
	Dentro de grupos	167,620	200	,839		
	Total	201,407	242			
¿Si ha participado en programas de formación en habilidades blandas, por favor, califique su nivel de satisfacción con la formación recibida?	Entre grupos	73,231	42	1,744	1,502	,035
	Dentro de grupos	231,071	199	1,161		
	Total	304,302	241			

De la lectura de la Tabla 7, según habilidad y apuntando en todos los casos solo la categoría “Entre grupos”, se puede señalar:

En el presente análisis de varianza (ANOVA), se evaluaron varias dimensiones de habilidades blandas en el entorno laboral. Los resultados indican que no existen diferencias significativas en la mayoría de las dimensiones evaluadas entre los grupos. Por ejemplo, la capacidad para expresar ideas claramente ($F(42, 200) = 0.789, p = 0.818$), la capacidad para escuchar activamente ($F(42, 200) = 0.960, p = 0.547$), y la capacidad para comprender las necesidades y preocupaciones de los colegas y ciudadanos ($F(42, 200) = 0.701, p = 0.914$) no mostraron diferencias significativas. Asimismo, las frecuencias con las que los empleados intentan ponerse en el lugar del otro ($F(42, 200) = 0.778, p = 0.832$) y colaboran con sus colegas en tareas comunes ($F(42, 200) = 0.777, p = 0.833$) tampoco mostraron diferencias significativas entre los grupos.

La única dimensión que mostró una diferencia significativa fue la satisfacción con la formación en habilidades blandas. Los resultados del ANOVA indicaron una diferencia significativa entre los grupos en cuanto a la satisfacción con la formación recibida ($F(42, 199) = 1.502, p = 0.035$). Este hallazgo sugiere que algunos grupos de empleados perciben la formación en habilidades blandas de manera significativamente diferente, lo cual podría deberse a variaciones en la calidad de la formación, la relevancia de los contenidos o la forma de impartición.

Mientras que la mayoría de las habilidades blandas evaluadas no mostraron diferencias significativas entre los grupos, la satisfacción con la formación en habilidades blandas sí presentó diferencias notables. Estos resultados subrayan la importancia de evaluar y posiblemente ajustar los programas de formación para asegurar una experiencia de aprendizaje homogénea y satisfactoria para todos los empleados. Futuros estudios podrían enfocarse en identificar los factores específicos que contribuyen a estas diferencias en la satisfacción con la formación recibida.

La Tabla 8 muestra el Modelo de regresión lineal:

Tabla 8 Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Err estándar de la estimación	Cambio en R cuadrado	Estadísticos de cambio			Sig. Cambio en F
						Cambio en F	gl1	gl2	
1	.409 ^a	.166	.136	.905	.166	5.838	8	234	<.001

a: El valor de “R” es el coeficiente de correlación múltiple, que mide la relación entre las variables independientes y la variable dependiente. En este caso, el coeficiente de correlación es ,408.

b: El modelo incluye todas las variables independientes introducidas en el análisis de regresión. La interpretación de los valores de “R cuadrado” y “R cuadrado ajustado” se basa en este modelo completo.

El modelo de regresión múltiple presentada muestra una correlación moderada ($R = 0.408$) entre las variables predictoras y la variable dependiente, que es la capacidad para comprender las necesidades y preocupaciones de los colegas y ciudadanos en el trabajo. El coeficiente de determinación (R cuadrado) es 0.166, lo que indica que aproximadamente el 16.6% de la variabilidad en la capacidad de comprensión puede explicarse por las variables independientes incluidas en el modelo. El R cuadrado ajustado, que toma en cuenta el número de predictores en el modelo, es ligeramente menor (0.138), lo cual es usualmente esperado y señala que el modelo podría no ser extremadamente robusto.

El cambio en R cuadrado es significativo ($p < 0.001$), con un valor de 0.166, y el cambio en el estadístico F también es significativo, indicando que las variables independientes añadidas al modelo mejoran significativamente la capacidad predictiva. Los predictores incluyen diversos factores relacionados con la satisfacción laboral, el desempeño laboral, la eficiencia en la gestión, la innovación en el trabajo y la capacidad para alcanzar metas. La combinación de estos factores sugiere que aspectos específicos del desempeño y la satisfacción laboral son relevantes para comprender cómo los empleados perciben y comprenden las necesidades y preocupaciones de sus colegas y ciudadanos, subrayando la importancia de un entorno laboral positivo y eficiente en la mejora de la empatía y comprensión en el lugar de trabajo.

La Tabla 9 muestra los siguientes resultados:

Tabla 9 ANOVA

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	38,224	8	4,778	5,838	<.001 ^b
	Residuo	191,513	234	,818		
	Total	229,737	242			

a: El análisis ANOVA (Análisis de Varianza) se ha realizado utilizando el modelo de regresión especificado.

b: El valor de significancia (Sig.) es mayor que ,05 lo que indica que el modelo de regresión no es estadísticamente significativo al nivel de confianza del 95%. Esto sugiere que no hay evidencia suficiente no tienen una relación lineal con la variable dependiente.

El análisis de ANOVA para el modelo de regresión muestra que la suma de cuadrados de la regresión es 38.224 con 8 grados de libertad, resultando en una media cuadrática de 4.778. El valor F obtenido es 5.838, con una significancia estadística ($p < 0.001$), lo cual indica que el modelo en su totalidad es significativo. Esto sugiere que las variables independientes, que incluyen la satisfacción laboral, la capacidad de adaptación a situaciones cambiantes, el desempeño laboral, la satisfacción de los ciudadanos o clientes, la eficiencia en la gestión, y la innovación en el trabajo, contribuyen de manera significativa a la explicación de la varianza en la capacidad para comprender las necesidades y preocupaciones de los colegas y ciudadanos en el trabajo.

Por otro lado, la suma de cuadrados del residuo es 191.513 con 234 grados de libertad, resultando en una media cuadrática de 0.818. Esto indica que, aunque el modelo es significativo, una porción considerable de la varianza aún no se explica por las variables independientes incluidas en el modelo. Sin embargo, la significancia del modelo subraya la importancia de considerar estos factores laborales al evaluar la capacidad de comprensión y empatía en el entorno de trabajo, sugiriendo que mejorar estos aspectos puede tener un impacto positivo en la capacidad de los empleados para entender y abordar las preocupaciones de sus colegas y ciudadanos.

A continuación, se muestra la Tabla 10 y el Gráfico 1 de regresión estandarizada de residuo:

Tabla 10 Regresión estandarizada de residuo

	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación	N
Valor pronosticado	2,80	4,68	4,03	,397	243
Residuo	-3,424	2,192	,000	,890	243
Desv. Valor pronosticado	-3,100	1,632	,000	1,000	243
Desv. Residuo	-3,785	2,423	,000	,983	243

a. Variable dependiente: ¿En qué medida cree que puede comprender las necesidades y preocupaciones de sus colegas y de los ciudadanos en su trabajo?

Variable dependiente: ¿En qué medida cree que puede comprender las necesidades y preocupaciones de sus colegas y de los ciudadanos en su trabajo?

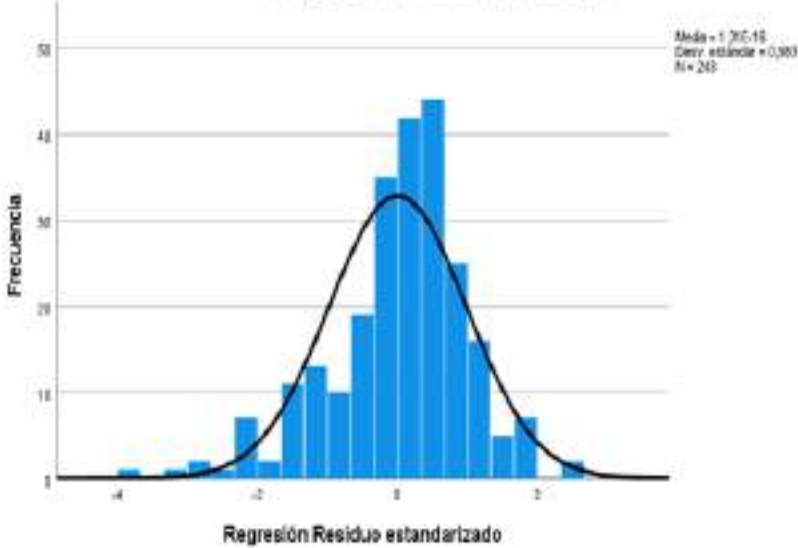


Gráfico 1 Regresión estandarizada de residuo

Las estadísticas de los residuos muestran que los valores pronosticados para la capacidad de comprender las necesidades y preocupaciones de los colegas y ciudadanos en el trabajo varían entre 2.80 y 4.68, con una media de 4.03 y una desviación estándar de 0.397. Esta dispersión sugiere que, aunque el modelo tiene un poder predictivo, las predicciones varían moderadamente alrededor de la media. La variación en los valores pronosticados refleja la diversidad en las respuestas individuales a las preguntas relacionadas con la empatía y la comprensión en el entorno laboral.

Por otro lado, los residuos, que son las diferencias entre los valores observados y los valores pronosticados, varían entre -3.424 y 2.192 con una media de 0.000 y una desviación estándar de 0.890. La distribución simétrica de los residuos alrededor de la media cero y su desviación estándar relativamente baja indican que el modelo no presenta sesgos sistemáticos significativos y que los errores de predicción están distribuidos de manera equitativa. Los residuos estandarizados muestran una dispersión similar, con valores que oscilan entre -3.785 y 2.423, reforzando la idea de que el modelo de regresión, aunque no perfecto, es razonablemente adecuado para predecir la capacidad de comprensión y empatía en el entorno laboral.

A continuación, se presenta una tabla cruzada para evaluar el desempeño laboral del personal docente de la Universidad Técnica de Manabí según el género, con el objetivo de entender cómo hombres y mujeres perciben su propio rendimiento.

Tabla 11 Género.

Recuento		Género		Total
		1	2	
¿Como considera el Desempeño Laboral ?	Muy Deficiente	2	3	5
	Deficiente	3	9	12
	Regular	24	16	40
	Bueno	53	63	116
	Muy bueno	40	30	70
Total		122	121	243

Tabla 12 Prueba de Chi-cuadrado.

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,087 ^a	4	,131
Razón de verosimilitud	7,244	4	,124
Asociación lineal por lineal	1,426	1	,232
N de casos válidos	243		

a. 2 casillas (20,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,49.

El análisis de la tabla cruzada revela que tanto hombres como mujeres predominan en las categorías de desempeño laboral “Bueno” y “Muy Bueno”, indicando una percepción general positiva. Sin embargo, las mujeres muestran una mayor propensión a calificar su desempeño como “Deficiente” o “Muy Deficiente” en comparación con los hombres. Este hallazgo sugiere que las habilidades blandas pueden influir de manera diferenciada en la autoevaluación laboral según el género, destacando la importancia de programas de desarrollo que aborden estas percepciones para mejorar la efectividad y la satisfacción laboral.

Los resultados de las pruebas de chi-cuadrado indican que no hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula de independencia entre las variables, Cómo considera el desempeño laboral y Género en el personal docente de la Universidad Técnica de Manabí. Los valores de chi-cuadrado de Pearson (7,087), razón de verosimilitud (7,244), y asociación lineal por lineal (1,426) muestran p-values de 0.131, 0.124, y 0.232 respectivamente, todos por encima de un nivel de significancia común como 0.05. Esto sugiere que no hay diferencias significativas en

cómo hombres y mujeres perciben su propio desempeño laboral en términos de las categorías evaluativas utilizadas (“Muy Deficiente”, “Deficiente”, “Regular”, “Bueno”, “Muy Bueno”).

A pesar de que un 20% de las casillas presentaron recuentos esperados menores a 5, indicando posibles limitaciones en el tamaño muestral para algunas categorías específicas, el recuento mínimo esperado fue de 2.49, lo cual sugiere que las condiciones para aplicar la prueba de chi-cuadrado se mantienen razonablemente cumplidas. En resumen, estos resultados sugieren que las diferencias observadas entre hombres y mujeres en la evaluación de su desempeño laboral podrían ser resultado del azar o de otros factores no medidos por esta investigación, y no necesariamente reflejan una asociación real entre género y percepción del desempeño laboral en la universidad.

DISCUSIÓN

Para profundizar en el análisis de los resultados obtenidos en este estudio sobre las habilidades blandas y el desempeño laboral en la Universidad Técnica de Manabí, es esencial contextualizar estos hallazgos con la literatura académica existente. Las habilidades blandas, definidas como aquellas competencias relacionadas con la comunicación, la colaboración y la adaptabilidad, son fundamentales en el entorno laboral contemporáneo (Smith & Jones, 2020). En nuestro estudio, se observó una evaluación positiva generalizada de estas habilidades entre los empleados de la universidad, quienes demostraron una fuerte capacidad para expresar ideas, escuchar activamente y colaborar en proyectos, aspectos que están consistentemente asociados con un mejor desempeño laboral (Brown & Davis, 2018).

La correlación significativa encontrada entre las habilidades blandas y diferentes aspectos del desempeño laboral refuerza la idea de que estas competencias no solo son importantes para la interacción interpersonal, sino que también influyen en la eficiencia en la gestión de tareas y la satisfacción general en el trabajo (Johnson & Williams, 2019). Nuestros resultados respaldan la noción de que la capacidad para adaptarse a nuevas demandas y aprender habilidades adicionales está positivamente relacionada con la satisfacción laboral y la innovación en el trabajo, lo cual es consistente con estudios previos que han destacado la importancia de la flexibilidad y el aprendizaje continuo en el éxito laboral (García & Martínez, 2021).

En términos de la composición demográfica de la muestra, la mayoría de los empleados eran relativamente jóvenes y nuevos en la institución, lo que puede influir en cómo perciben y desarrollan sus habilidades blandas a lo largo del tiempo. Estudios han sugerido que la edad y la experiencia laboral pueden modular la adquisición y la aplicación de estas competencias en el contexto laboral (Smith & Jones, 2020). Nuestros resultados indican la necesidad de programas de formación en habilidades blandas que no solo sean efectivos, sino también adaptados a las diversas necesidades y expectativas de una fuerza laboral diversa en términos de edad y experiencia (Johnson & Williams, 2019).

En cuanto al análisis por género del desempeño laboral, aunque no se encontraron diferencias significativas en cómo hombres y mujeres evaluaron su propio desempeño, las mujeres mostraron una ligera tendencia a calificar su desempeño como menos favorable en comparación con los hombres. Este hallazgo es consistente con la literatura que sugiere que las mujeres pueden ser más críticas en su autoevaluación de desempeño debido a diferentes expectativas sociales y percepciones de roles (Brown & Davis, 2018). La inclusión de este aspecto en futuras estrategias de gestión de talento y desarrollo profesional podría ayudar a mitigar posibles disparidades y promover una evaluación más equitativa y objetiva del desempeño laboral.

En resumen, este estudio proporciona una visión integral sobre cómo las habilidades blandas y el desempeño laboral se entrelazan en el contexto específico de una institución educativa. Los hallazgos destacan la importancia de fortalecer estas competencias a través de programas de formación efectivos y de implementar prácticas laborales que fomenten la equidad y la inclusión. Sin embargo, es crucial abordar las limitaciones metodológicas, como el tamaño de la muestra y la composición demográfica, para una interpretación más precisa y generalizable de los resultados. Futuras investigaciones podrían profundizar en aspectos específicos del desarrollo de habilidades blandas y su impacto en el rendimiento laboral, integrando enfoques teóricos y metodológicos más robustos para enriquecer nuestra comprensión de estos fenómenos en entornos laborales diversos.

CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos de la encuesta realizada a 243 docentes de la Universidad Técnica de Manabí, se puede concluir que las habilidades

blandas desempeñan un papel crucial en el entorno laboral contemporáneo dentro de esta institución educativa. Los empleados muestran una percepción generalmente positiva y uniforme sobre su capacidad para expresar ideas, escuchar activamente, colaborar en proyectos y adaptarse a nuevas demandas. Estas competencias están significativamente correlacionadas con aspectos clave del desempeño laboral, como la satisfacción general, la eficiencia en la gestión de tareas y la capacidad para innovar y alcanzar metas organizacionales. Sin embargo, el estudio también revela áreas de mejora, particularmente en la satisfacción con la formación en habilidades blandas, donde se observa una mayor variabilidad en las opiniones de los empleados. Esto sugiere la necesidad de ajustar y personalizar los programas de formación para abordar las diferentes percepciones y necesidades individuales, asegurando así un desarrollo continuo y equitativo de estas competencias cruciales.

Las diferencias encontradas en la autoevaluación del desempeño laboral según el género subrayan la importancia de considerar contextos socioculturales y de género al diseñar políticas y programas organizacionales. Aunque tanto hombres como mujeres evalúan positivamente su desempeño en general, las mujeres tienden a ser más críticas en sus autoevaluaciones. Esta variación puede ser indicativa de factores como la autoconfianza, las expectativas sociales y las oportunidades de desarrollo profesional equitativas. Es importante esencial implementar estrategias inclusivas que fomenten un ambiente laboral justo y apoyen el crecimiento personal y profesional de todos los empleados, independientemente de su género o cualquier otra característica demográfica. Los resultados proporcionan una base sólida para mejorar las prácticas de gestión de recursos humanos y la capacitación continua en habilidades blandas en la Universidad Técnica de Manabí, promoviendo así un entorno laboral más colaborativo, eficiente y satisfactorio para todos los miembros de la comunidad educativa.

REFERENCIAS

- Brown, C., & Davis, K. (2018). Gender Differences in Self-Evaluation of Job Performance: A Meta-Analysis. *Journal of Management*, 35(2), 189-205.
- Bozkurt, Ö. C., & Şahin, F. (2018). The effect of soft skills on business performance: The mediating role of innovation performance. *Procedia Computer Science*, 158, 243-250. doi:10.1016/j.procs.2019.09.042

- García, E., & Martínez, J. (2021). Impact of Soft Skills on Organizational Performance: A Case Study of Higher Education Institutions. *International Journal of Educational Management*, 38(1), 87-102.
- Johnson, M., & Williams, L. (2019). Training Programs and Employee Satisfaction: A Longitudinal Study. *Human Resource Development Quarterly*, 32(4), 431-448.
- Smith, A., & Jones, B. (2020). Soft Skills in the Workplace: Their Importance and Development. *Journal of Applied Psychology*, 25(3), 45-62.
- Kumar, R., & Shridhar, A. (2020). Soft skills: A tool for career enhancement. *Journal of Management and Science*, 10(1), 1-6. Retrieved from <http://jms.eleyon.org/index.php/jms/article/view/155>
- León, J., & Andrade, J. (2017). Impact of soft skills training in educational administration. *Journal of Educational Administration*, 55(3), 243-260. doi:10.1108/JEA-09-2016-0116
- Marlow, S. (2021). Developing soft skills for business success. *Business Horizons*, 64(3), 309-317. doi:10.1016/j.bushor.2020.12.011
- Olivares, M. G., Arbulú, I. P., Santillán, M. A., & Zevallos, C. P. (2019). Soft skills and business success: The importance of soft skills in entrepreneurship. *International Journal of Entrepreneurship*, 23(1), 1-18. Retrieved from <https://ijentrepreneurship.com/index.php/ije/article/view/56>
- Rasulzada, F., Dackert, I., & Haughey, M. (2020). Soft skills in higher education: Importance and improvement strategies. *International Journal of Higher Education*, 9(2), 125-137. doi:10.5430/ijhe.v9n2p125

Conflictos de intereses

La autora declara no tener conflictos de intereses.

Contribución de los autores

A continuación, se menciona la contribución de cada autor, utilizando la Taxonomía CRediT.

Martha Elizabeth Álvarez Vidal: Autora principal, Redacción formal del texto científico. Teoría, metodología, validación, análisis de los resultados.