

# Percepción del comunicólogo en cuanto a las habilidades blandas y su trayecto laboral

## *Communicologist's perception regarding soft skills and their work trajectory*

Alfredo Barrales Martínez\*  
Universidad Autónoma de San Luis Potosí  
Facultad de Ciencias de la Comunicación  
Av. Cordillera Karakorum núm. 1245, Lomas 4ta. Secc.,  
C.P. 78216, San Luis Potosí, San Luis Potosí, México

[alfredo.barrales@uaslp.mx](mailto:alfredo.barrales@uaslp.mx)  
<https://orcid.org/0000-0003-2066-8035>

Editor: Rogelio del Prado Flores

<https://doi.org/10.36105/stx.2023n11.03>

*Fecha de recepción: 31 de agosto del 2021*

*Fecha de aceptación: 31 de marzo del 2023*

### RESUMEN

Estudio mixto secuencial, exploratorio-descriptivo, realizado en un primer momento durante 2012-2015 y en un segundo momento en 2020-2022. Se presentan resultados del segundo momento. El objetivo fue conocer la opinión de egresados de ciencias de la comunicación en torno a las habilidades blandas que desarrollaron durante su etapa de estudiantes y las que han sido trascendentes en su trayectoria laboral. Se utiliza como base teórica la perspectiva de Leyva, Espejel, Cavazos, Arroyo, Robles y Sánchez, a partir de las cuales se construyen los constructos de análisis. La muestra fue mixta multiniveles y se compuso de egresados de la licenciatura en ciencias de la comunicación. Los resultados develan las opiniones en torno a las habilidades blandas desarrolladas durante la etapa estudiantil a través de diferentes asignaturas, así como las que más les han sido trascendentes en su trayectoria profesional. Se finaliza con la reflexión sobre la relevancia de desarrollar

\* Doctor en Comunicación Educativa. Actualmente es coordinador de la Maestría en Innovación Comunicativa para las Organizaciones (SNP Conacyt) en la UASLP. Cuenta con 19 años de experiencia en docencia en licenciatura y posgrado y 3 años de experiencia en investigación. Su publicación más reciente se titula "Comunicación asesor-estudiante y proceso de investigación: tiendas post-pandemia a nivel posgrado". *Human Review*, 18(1), 1-15. <https://doi.org/10.37467/revhuman.v18.4981>

habilidades blandas en las actividades académicas áulicas y extra-aula de las licenciaturas en ciencias de la comunicación.

**Palabras clave:** habilidades blandas, trayectoria profesional, ciencias de la comunicación.

## ABSTRACT

Mixed sequential, exploratory-descriptive study, conducted initially during 2012-2015 and second in 2020-2022. Results of the second moment are presented. The objective was to know the opinion of graduates of communication sciences about the soft skills they developed during their student stage and those that have been transcendent in their career. The perspective of Leyva, Espejel, Cavazos, Arroyo, Robles and Sánchez are used as a theoretical basis, from which the analysis constructs are built. The sample was mixed multilevel and was composed of graduates of the degree in communication sciences. The results reveal the opinions about the soft skills developed during the student stage through different subjects as well as those that have been most transcendent in their professional career. It ends with the consideration about the relevance of developing soft skills in the academic activities and extra-classroom of the degrees in communication sciences.

**Keywords:** soft skills, professional career, communication sciences.

## INTRODUCCIÓN

Con el desarrollo de las organizaciones industriales, la problemática de la comunicación como elemento dinamizador en la cultura institucional, cumplimiento de metas y mediador en la especialización del recurso humano, comenzó a entenderse más como una disciplina a tomarse en cuenta como objeto de estudio que presenta antecedentes históricos, investigativos y epistemológicos. Bajo esa óptica, la disciplina de la comunicación y su enseñanza demandan rasgos como la indagación, la claridad y relacionalidad de pensamiento y habilidad de organización, sin embargo, es a través del currículo académico de las licenciaturas en ciencias de la comunicación que se promueven habilidades y competencias no solo a propósito de quehaceres prácticos sino reflexivos (Rodrigo y Estrada, 2011).

El presente texto es resultado de una investigación mixta-secuencial, exploratoria-descriptiva, que plantea las siguientes preguntas: ¿cuáles habilidades blandas reconoce un egresado de ciencias de la comunicación haber desarrollado durante las asignaturas cursadas y actividades extracurriculares en su etapa como estudiante?, y ¿cuáles de esas habilidades fueron trascendentes al momento de conseguir un trabajo y/o desarrollarse profesionalmente?

El primer antecedente del estudio se realizó durante 2012-2015, con una propuesta cualitativa y exploratoria, de no intervención y analítica. Inicialmente fue un estudio transversal y se entrevistaron a 15 egresados de ciencias de la comunicación. Debido a la trascendencia del tema, se decidió realizar una actualización en el 2020 al añadirse la encuesta como técnica de recogida de información, pues en resultados iniciales, con aplicación de entrevista se resolvió que era necesario también recolectar datos de corte exploratorio-descriptivo. El presente texto muestra resultados de esa segunda técnica incluida.

Se renovó el sustento teórico y se amplió la revisión de literatura: se propuso la realización quinquenal en aras de que el campo profesional y disciplinar de la comunicación se mantienen en evolución y transformación. Por tanto, se concibe al estudio como mixto secuencial, exploratorio-descriptivo.

El objetivo fue conocer la opinión de egresados de ciencias de la comunicación en torno a las habilidades blandas que desarrollaron durante su etapa de estudiantes y las que han sido trascendentes en su trayectoria laboral. Se muestra, a manera de prediagnóstico, el escenario del sector de egresados de las carreras de ciencias de la comunicación en diversas universidades del país, respecto a sus habilidades blandas trayectorias profesionales.

Los resultados cuantitativos revelan la opinión de egresados en torno a las habilidades blandas que consideran haber desarrollado y aquellas que les resultaron significativas para lograr el posicionamiento laboral deseado, evidenciando opiniones en torno a habilidades específicas que hubieran deseado adquirir y desarrollar durante su etapa de estudiantes de licenciatura, a través de sus asignaturas y actividades extracurriculares. Se concluye con la idea de incorporar a los currículos el desarrollo de habilidades blandas.

## ESTADO DEL ARTE

Los paisajes educativos y laborales están cambiando rápidamente: educadores, empleados y empleadores apenas pueden mantenerse al día con estos cambios casi sísmicos, por lo que las realidades de los jóvenes significan que se espera naveguen a través de una vorágine de cambio de manera novedosa y original, muy diferente a las generaciones anteriores, con apoyos estatales limitados; consecuentemente, los jóvenes tienen que demostrar todo tipo de tácticas de adaptación, resiliencia y reelaboración para obtener la educación esperada y / o requerida, ingresar a un empleo que ofrezca seguridad y derechos laborales, sin una gran hoja de ruta y, sin embargo, enfrentar inmensas expectativas de sus gobiernos nacionales / regionales y las generaciones mayores (Naafs y Skelton, 2018).

La educación superior es una fuente de adquisición de habilidades para muchos trabajos de calificación media y alta, además de desempeñar un papel fundamental en el florecimiento

y desarrollo tanto económico como social. Poseer un título universitario generalmente se asocia con mayores ganancias potenciales de por vida, redes profesionales más grandes y carreras más adaptables. En este sentido, muchos trabajadores adquieren habilidades a través de la educación superior que dan forma a sus trayectos profesionales. El conocimiento y las habilidades dan forma a las carreras de los trabajadores y, por lo tanto, cuantificar sus fuentes puede afectar el desarrollo de la fuerza laboral y nuestra comprensión del mercado laboral. Sin embargo, existe una desconexión entre el trabajo y el aprendizaje; la educación superior puede no satisfacer las demandas de habilidades del mercado laboral, creando así “brechas de habilidades”. Comprender las fuentes de estas brechas, en todos los campos de estudio, puede mejorar el diseño del plan de estudios, informar la política educativa y mejorar los resultados de los estudiantes cuando ingresan a la fuerza laboral (Chau *et al.*, 2023).

Ferreira *et al.* (2023) consideran que el lugar de trabajo actual requiere trabajadores altamente cualificados que se enfrentan a tareas cada vez más complejas. Ciertas cualificaciones —habilidades— son demandadas en todas las industrias, lo que significa que tener las habilidades adecuadas puede marcar la diferencia, incluso en tiempos difíciles.

En una panorámica menos reciente, pero aún vigente y que refleja también la necesidad manifiesta en el sector social y productivo, Robles (2012) clasifica a las habilidades en técnicas y blandas o *soft skills* (SS), subrayando que las primeras solían ser las únicas necesarias para el empleo, no obstante las atmósferas laborales actuales muestran que no son suficientes para mantener a las personas empleadas cuando las organizaciones tienen necesidades diferentes (James y James, 2004), debido a que, en contraste, las habilidades blandas se refieren a las habilidades interpersonales, conductuales o de las personas que se utilizan para aplicar habilidades duras o técnicas en el lugar de trabajo (Ferreira *et al.*, 2023).

Esta propuesta solidifica la importancia que la preparación académica de nivel superior en términos de SS, tiene para los futuros egresados en el sentido de que se minimizarán los riesgos de perder empleos y se potencializarán las posibilidades de ascenso laboral, crecimiento profesional y/o económico: la trayectoria se encuentra estrechamente relacionada con factores múltiples: a) personales externos (edad, género, estado civil, número de hijos, etcétera.); b) internos (actitudes y aptitudes); c) factores académicos (preparación formal e informal, nivel educativo, tipo de antecedente académico, cursos de actualización); d) factores socioeconómicos (origen familiar, nivel de estudios e ingreso de los padres); e) factores profesionalizantes (experiencia, puestos ocupados, funciones realizadas, capital social, desempeño profesional, competencias específicas), enfatizando que algunos de los mencionados de alguna manera u otra son determinantes en la inserción laboral (Sánchez-Olavarría, 2014).

La percepción social del profesional de la comunicación como un sujeto estratégico y que aporta valor a las organizaciones, es permeada por modelos educativos, demandas de institu-

ciones evaluadoras y creencias arraigadas. Chamosa y Herrera (2018) dibujan de manera general el panorama de empleo del egresado de ciencias de la comunicación, resaltando que el área de Ciencias y Humanidades tiene a los egresados que más dificultades sortean en el proceso de inserción laboral y que pese a que se ejecutan actualizaciones curriculares en las que se incluyen asignaturas para medios digitales, el sector de empleadores no considera eficiente la cobertura de la enseñanza teórico-práctica en este tema.

Las SS son habilidades no técnicas que ayudan a las personas a manejarse a sí mismas e interactuar con los demás de manera positiva, son de importancia crítica para el desempeño académico y profesional exitoso, por lo tanto, incorporarlas en los planes de estudio universitarios a través de enfoques de enseñanza innovadores es necesario para trasladar exitosamente a los graduados al lugar de trabajo (Jasim *et al.*, 2023).

## MARCO TEÓRICO CONTEXTUAL

Las habilidades blandas son esenciales para la empleabilidad y la retención; por lo tanto, si se obtienen y monitorean, pueden reducir significativamente, entre otras cosas, la rotación en todo el sector. No obstante, existen alineaciones y discrepancias evidentes entre las habilidades reales poseídas actualmente y las habilidades requeridas por los profesionales, ya que, en algunas industrias, una habilidad blanda podría verse como una habilidad dura. Las habilidades no cognitivas, de “don” de personas, personales, aplicadas, esenciales, de empleabilidad y “del siglo XXI” son todos sinónimos que se refieren a “habilidades blandas”. Tradicionalmente era agradable tenerlas mas no eran una necesidad, noción que cambió rápidamente y, dentro de la mayoría de las industrias, se convirtieron en fundamentales (van Heerden *et al.*, 2023).

Un estudio encontró que solo el 25% del éxito laboral extendido depende de habilidades técnicas, mientras que otro estudio indicó que el 85% del éxito es por las habilidades blandas y otros enfatizaron el valor que agregan al ambiente de trabajo. Investigadores han identificado brechas de habilidades blandas en graduados en otras industrias, como profesionales de tecnologías de la información e ingeniería, negocios y contabilidad, así como hospitalidad. El significativo papel que juegan los educadores en la formación de las personalidades de los estudiantes a través de la incorporación de habilidades blandas en cursos de enseñanza y aprendizaje de habilidades duras se destaca en anteriores investigaciones: un estudio empírico previo que investigó el efecto de cuatro habilidades blandas sobre la industria marítima concluyó que el trabajo en equipo tiene la influencia más significativa sobre el rendimiento contextual. Este estudio concluyó además que los empleados con mayores habilidades de resolución de problemas ganan salarios más altos (van Heerden *et al.*, 2023).

Otro estudio de literatura empírica indicó un fuerte vínculo entre las personas con habilidades blandas y sus mayores rendimientos salariales; también propuso que pudiera ser una posible vía para cerrar la brecha salarial de género. Otros hallazgos de investigaciones proponen que los requisitos del trabajo, tales como las habilidades técnicas, enfocadas en la tarea, y las habilidades blandas (sociales), están influenciadas por las peculiaridades de identidad, que influyen en el comportamiento laboral y, en última instancia, en el desempeño laboral (van Heerden *et al.*, 2023).

Estas habilidades blandas, tradicionalmente son relacionadas con carreras de las ciencias administrativas por los roles que desempeñan sus egresados en las organizaciones (gerentes, jefes de área, etc.), no obstante, estos atavismos se desprenden poco a poco, ya que el sector social y productivo demanda profesionistas multi función que también tengan necesidades de crecimiento profesional y personal. Se tienen también nuevos paradigmas organizacionales estructurales, en su naturaleza y en sus propósitos, en respuesta al cambio de los mercados, que buscan integración global en cuanto a la tecnología, finanzas, comercio e información y que, por lo tanto, obligan a los universitarios a voltear la mirada, y desarrollar habilidades y destrezas que le permitan desarrollarse en dichos escenarios.

Las habilidades blandas permiten una formación socioemocional que facilita un buen desempeño laboral; se deben de promover en las instituciones educativas desde el nivel básico, así como procurar su desarrollo a lo largo de la vida, pues para el desarrollo integral del individuo el conocimiento no es suficiente, también debe de saber comunicarse, autocontrolarse, confiar en sí mismo, entre otras SS. Los empleadores requieren profesionales que posean habilidades que les permitan configurar un perfil profesional en el saber hacer y el saber convivir. En el proceso de enseñanza-aprendizaje se deben aplicar metodologías que contribuyan a desarrollar habilidades blandas en los estudiantes (Marrero *et al.*, 2023).

## DIMENSIONES CONCEPTUALES Y TEÓRICAS DE LAS HABILIDADES BLANDAS

Las habilidades son capacidades expresadas a manera de conductas, son desarrolladas a través de la práctica y precisan estrategia; se manifiestan consciente o inconscientemente cuando sucede alguna situación de diferente índole, por lo tanto, son acciones intelectuales que pueden explotarse en trabajos muy específicos (García, Boom y Molina, 2017). En cuanto a las habilidades blandas, Damián y Damián (2020) señalan que son un cúmulo de habilidades no cognitivas, preponderantes a conducirse exitosamente en el ámbito de trabajo; las llaman también habilidades del saber y enfatizan su relación con los rasgos de personalidad de los individuos, de ahí su grado mayor de dificultad para enseñarlas; subrayan que son piedra

angular en las personas porque a través de estas pueden interactuar con otras tanto en el ambiente de trabajo como fuera de él. Concluyen con la propuesta de modificar los planes de estudios de nivel superior para habilitar a los profesionales en formación para desempeñarse en los ámbitos laborales actuales. Complementando con el planteamiento de Arroyo (2017) la necesidad de desarrollar personas que cuenten con conocimientos, habilidades y actitudes equiparables con la demanda laboral es cada vez más indudable, pues son una piedra angular para enfrentar de manera innovadora a la transformación mundial a través de la obtención de estrategias, modelos y conocimientos críticos, enfatizando el liderazgo, la comunicación, el desarrollo humano, la gestión emocional y habilidad de relacionarse, la creatividad, la innovación e inteligencia competitiva, la toma de decisiones, la solución de problemas, los equipos de trabajo, el *coaching*, el *empowerment* y la administración del tiempo (Arroyo, 2017). Por otro lado, Robles (2012) propone diez habilidades blandas, a partir de un diagnóstico elaborado con ejecutivos: profesionalismo, responsabilidad, trabajo en equipo, ética de trabajo, comunicación, integridad, cortesía, flexibilidad, actitud positiva y habilidades interpersonales (p. 455).

En el caso particular de egresados de las licenciaturas en ciencias de la comunicación, el sector de empleadores presenta también el conjunto de habilidades, conocimientos y actitudes que les requieren, aunque no les llama particularmente habilidades blandas; son rescatadas por Chamosa y Herrera (2018):

**Conocimientos que los empleadores solicitan a los comunicólogos:** conocimientos y experiencia para ejercer como *community manager*; conocimientos sobre el funcionamiento de paquetería de diseño y edición de audio y video; conocimiento sobre posicionamiento en buscadores; dominio absoluto de la *Web 2.0*; conocimiento y manejo de diversas redes sociales; conocimientos de herramientas de *marketing* digital; metodología de la investigación aplicada a diseño de proyectos, estudios de mercado y a estudios de audiencias; manejo de bases de datos; dominio del lenguaje materno hablado y escrito; ser bilingüe y, por último, excelente ortografía y redacción.

**Habilidades que los empleadores solicitan a los comunicólogos:** manejo de herramientas de producción multimedia; manejo de *smartphone*; habilidad para implementar estrategias de comunicación tanto presencia como en línea; manipulación de manejadores de contenido (como WordPress); obtener y procesar información adecuadamente; habilidad para analizar datos cuantitativos; generar y/o editar informes; toma de decisiones y resolución de problemas; autogestión, planificación y organización del trabajo; capacidad de negociación; actitud de servicio.

**Actitudes que los empleadores solicitan a los comunicólogos:** responsabilidad y honestidad; flexibilidad y adaptabilidad al cambio; apertura al trabajo en equipo; tolerancia a la frustración; trabajo presión; personalidad organizada, proactiva y dinámica, personalidad creativa y con ideas frescas (p. 36-37).

## METODOLOGÍA

Se concibe al estudio como mixto, exploratorio-descriptivo, secuencial: los métodos mixtos proporcionan un enfoque sofisticado y complejo de la investigación que atrae a aquellos que están a la vanguardia en los procedimientos de la nueva investigación, además de ser una estrategia útil para tener una comprensión más completa de los problemas y preguntas de investigación. Si se inicia con una fase cualitativa seguida de una fase cuantitativa —como en el caso de la presente investigación— se tiene un enfoque secuencial exploratorio, diseño en el que el investigador comienza explorando con datos cualitativos y luego construye una característica para ser probada, por ejemplo, un nuevo instrumento de encuesta (Creswell y Creswell, 2018).

En la investigación con alcance exploratorio, se observan fenómenos que no se han investigado y que se tiene interés en revisar sus características. Si se utilizan métodos cuantitativos, se aplican procesos de análisis de datos básicos, para identificar, por ejemplo, la frecuencia con que se presenta determinado fenómeno y sus características generales. Para la información recogida a partir de métodos cualitativos, pueden identificarse construcciones subjetivas emergidas entre el ser humano y el fenómeno de investigación. Por la naturaleza de la investigación exploratoria, no es posible plantear hipótesis, pues aún no se tiene información suficiente como para realizar alguna proyección del comportamiento de datos extraídos del fenómeno de interés, mientras que en la investigación descriptiva ya se conocen algunas características del fenómeno, se busca exponer su presencia en determinados grupos humanos y ya es posible, aunque no obligatorio, plantear una hipótesis. En un diseño mixto de investigación, se pueden aplicar estudios de tipo cuantitativo y cualitativo de forma concurrente o secuencial, en diversas fases, que permitan una mejor lectura del fenómeno a investigar (Ramos, 2020). En la presente investigación se realiza en primer lugar, recogida de datos a partir de un instrumento cualitativo, como lo fue la entrevista, para incorporar después, la recogida de datos a partir del instrumento cuantitativo: la encuesta.

La revisión de la literatura permite reconocer que existe una trascendente realidad en cuanto al contexto laboral que enfrentan los estudiantes y egresados de nivel superior y que entre mejor cualificados se encuentren en habilidades blandas, su encuentro con dicho mercado laboral será más aditivo y orgánico. También es posible identificar la ausencia de estudios e investigaciones en torno a las habilidades blandas en el área específica de ciencias de la comunicación, puesto que, a este perfil, se asocia con habilidades duras o técnicas, que tienen que ver con el uso y manejo de equipo tecnológico. Por ello, se evidencia un vacío de conocimiento en cuanto a las habilidades blandas que los comunicólogos poseen y si estas les han permitido tener un tránsito laboral más deseado. De aquí devienen las preguntas



de investigación y objetivos expuestos en la introducción: ¿cuáles son las habilidades blandas que un egresado de la licenciatura en ciencias de la comunicación reconoce haber desarrollado durante las asignaturas cursadas y actividades extracurriculares llevadas a cabo en su etapa como estudiante? ¿cuáles de esas habilidades fueron trascendentes al momento de conseguir un trabajo y/o desarrollarse profesionalmente? El objetivo de la investigación es: conocer la opinión en cuanto a las habilidades blandas que egresados de comunicación desarrollaron durante su etapa de estudiantes y las que han sido trascendentes en su trayectoria laboral. Por la naturaleza del alcance, en este estudio no se planteó alguna hipótesis, pues se espera que los resultados permitan formular una, y que, en la siguiente fase del estudio, se busque comprobar.

El muestreo mixto implica considerar que, aunque tradicionalmente la elección de la muestra se asocia al enfoque —por ejemplo, el muestreo probabilístico con el enfoque cuantitativo y el muestreo guiado con el enfoque cualitativo— esta decisión no siempre refleja la práctica del problema y que en algunos momentos las decisiones de muestreo tienen que ver con recursos disponibles, oportunidad y tiempo, por lo que es común que el propio planteamiento encamine hacia cierto tipo y tamaño de muestra. Las consideraciones principales para definir muestras en un estudio de orden mixto son: el factor tiempo o secuencia del diseño y la prioridad del estudio en cuanto a lo cualitativo y lo cuantitativo o si tienen el mismo peso; en cualquiera de los últimos tres casos, se considera la relación entre la muestra cuantitativa y cualitativa, misma que determina la decisión de muestreo a través de elegir la unidad de muestreo y/o análisis por fase. Esta relación puede ser a) idéntica, la misma muestra participa en ambas fases; b) anidada, la muestra que participa en una fase representa un subconjunto de la muestra de la otra fase o c) multiniveles, las muestras de las dos o más fases son extraídas de diferentes poblaciones o estratos de un mismo universo dependiendo de cómo se les visualice. En un diseño mixto, las muestras pueden originarse en diferentes poblaciones o universos y ser elegidas por distintas estrategias, ya sean probabilísticas o por propósitos (Hernández y Mendoza, 2018). El muestreo elegido fue multiniveles, ya que se tomó como universo a los egresados de ciencias de la comunicación de universidades mexicanas, que fue el único criterio de inclusión, pero su participación tanto en la entrevista como en la encuesta fue totalmente voluntaria.

Se invitó a participar en la encuesta a través de redes de contactos del investigador, a través de una liga obtenida en la aplicación *Survey Monkey*, que es donde se elaboró el instrumento. Participaron egresados de instituciones como la Universidad Autónoma de San Luis Potosí (UASLP) y la Universidad del Valle de México (UVM), campus San Luis Potosí, principalmente. También hubo participantes que estudiaron en la Universidad de las Américas Puebla y la Universidad Autónoma de Tamaulipas, entre otras instituciones. Se lograron

obtener 37 respuestas durante los meses de noviembre y diciembre de 2020. Pese al número limitado de respuestas, fue posible elaborar un cuadro exploratorio que permita dar seguimiento al estudio en próximos años, así como al planteamiento de una hipótesis.

El instrumento estuvo compuesto por 32 ítems que surgieron de los dos ejes centrales: las habilidades blandas y la trayectoria laboral. En la Tabla 1 se pueden observar las categorías de análisis utilizadas, construidas a partir del sustento teórico:

TABLA 1. EJES Y CATEGORÍAS DE ANÁLISIS UTILIZADAS EN EL INSTRUMENTO

EJE 1: Habilidades blandas		EJE 2: Trayecto laboral
Categoría 1: Interacción en habilidades blandas	Categoría 2: Tipos de habilidades blandas	Categoría 1: Experiencias en el trayecto laboral
Conocimientos Destrezas Experiencia Comportamientos (Leyva Carreras, Espejel Blanco y Cavazos-Arroyo, 2017)	Comunicación	Personal Académico Ocupacional Profesional (Sánchez-Olavarría, 2014)
	Trabajo en equipo, <i>coaching</i> y <i>empowerment</i>	
	Gestión emocional, habilidades interpersonales, actitud positiva	
	Profesionalismo, responsabilidad, administración del tiempo, toma de decisiones	
	Innovación, inteligencia competitiva (Arroyo, 2012 y Robles, 2012)	

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.

## RESULTADOS

Del total de encuestados, 24 son egresados de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí y 9 de otras universidades: UVM (5); Universidad de las Américas Puebla (1); Universidad del Centro de México (1); Universidad Autónoma de Tamaulipas (1) y Centro de Estudios para las Artes y el Diseño (1) y sus años de ingreso a la licenciatura oscilan entre 1983 y 2016, mientras que los años de titulación oscilan entre 1990 y 2019, bajo las siguientes modalidades: promedio (9); tesis (7); curso de opción a tesis (7); EGEL-CC-Ceneval (7); trayectoria profesional (0) y otra (3), que abarca titulación 0, especialidad y examen oral por área de

ciencias sociales. 18 encuestados tienen como último grado de estudios licenciatura, 3 especialidad, 7 maestría, 3 doctorado y 2 post doctorado. La Tabla 2 muestra las áreas laborales en las que se encuentran los encuestados:

TABLA 2. ÁREAS DE LABORALES DE LOS ENCUESTADOS

OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Medios de comunicación (periódicos / revistas, televisión, radio) públicos o privados	9.09%	3
Comunicación organizacional (comunicación interna / externa / institucional en organizaciones de diferentes rubros)	24.24%	8
Comunicación social / gubernamental	0.00%	0
Comunicación estratégica (mercadotecnia, publicidad, relaciones públicas)	24.24%	8
Educación, docencia e investigación	36.36%	12
Nuevas tecnologías ( <i>community manager</i> , plataformas tecnológicas)	3.03%	1
Divulgación científica y/o difusión cultural	3.03%	1
Consultoría / asesoría en comunicación	3.03%	1
Producción audiovisual independiente	0.00%	0

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA CON INFORMACIÓN CODIFICADA POR *SURVEY MONKEY*.

De acuerdo con la base teórica, las habilidades blandas, se componen de conocimientos, destrezas, experiencia y comportamientos para el liderazgo y funciones de administración (Leyva Carreras, Espejel Blanco y Cavazos-Arroyo, 2017), específicamente en comunicación, trabajo en equipo, *coaching* y *empowerment*, gestión emocional, habilidades interpersonales, actitud positiva, profesionalismo, responsabilidad, administración del tiempo, toma de decisiones, innovación e inteligencia competitiva.

Las Tablas 3, 4, 5 y 6 muestran las opiniones de los encuestados al respecto, así como el número de personas que eligieron las opciones y los porcentajes que representan:

TABLA 3. GRADO DE ACUERDO EN CUANTO A LOS CONOCIMIENTOS  
SOBRE HABILIDADES BLANDAS

	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Absolutamente en desacuerdo	Total
Comunicación, trabajo en equipo, <i>coaching</i> y <i>empowerment</i>	35.29% 12	38.24% 13	17.65% 6	8.82% 3	0.00% 0	34
Gestión emocional, habilidades interpersonales, actitud positiva	38.24% 13	41.18% 14	17.65% 6	2.94% 1	0.00% 0	34
Profesionalismo, responsabilidad, administración del tiempo, toma de decisiones	52.94% 18	35.29% 12	11.76% 4	0.00% 0	0.00% 0	34
Innovación, inteligencia competitiva	32.35% 11	44.12% 15	23.53% 8	0.00% 0	0.00% 0	34

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA CON INFORMACIÓN CODIFICADA POR SURVEY MONKEY.

TABLA 4. GRADO DE ACUERDO EN CUANTO A LAS DESTREZAS  
SOBRE HABILIDADES BLANDAS

	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Absolutamente en desacuerdo	Total
Comunicación, trabajo en equipo, <i>coaching</i> y <i>empowerment</i>	32.35% 11	41.18% 14	17.65% 6	8.82% 3	0.00% 0	34
Gestión emocional, habilidades interpersonales, actitud positiva	41.18% 14	38.24% 13	11.76% 4	8.82% 3	0.00% 0	34
Profesionalismo, responsabilidad, administración del tiempo, toma de decisiones	52.94% 18	29.41% 10	17.65% 6	0.00% 0	0.00% 0	34
Innovación, inteligencia competitiva	26.47% 9	41.18% 14	26.47% 9	5.88% 2	0.00% 0	34

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA CON INFORMACIÓN CODIFICADA POR SURVEY MONKEY.

TABLA 5. GRADO DE ACUERDO EN CUANTO A LA EXPERIENCIA  
SOBRE HABILIDADES BLANDAS

	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Absolutamente en desacuerdo	Total
Comunicación, trabajo en equipo, <i>coaching</i> y <i>empowerment</i>	29.41% 10	35.29% 12	23.53% 8	8.82% 3	2.94% 1	34
Gestión emocional, habilidades interpersonales, actitud positiva	35.29% 12	41.18% 14	14.71% 5	5.88% 2	2.94% 1	34
Profesionalismo, responsabilidad, administración del tiempo, toma de decisiones	44.12% 15	44.12% 15	8.82% 3	0.00% 0	2.94% 1	34
Innovación, inteligencia competitiva	32.35% 11	44.12% 15	14.71% 5	5.88% 2	2.94% 1	34

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA CON DATOS CODIFICADOS POR SURVEY MONKEY.

TABLA 6. GRADO DE ACUERDO EN CUANTO A COMPORTAMIENTOS  
SOBRE HABILIDADES BLANDAS

	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Absolutamente en desacuerdo	Total
Comunicación, trabajo en equipo, <i>coaching</i> y <i>empowerment</i>	35.29% 12	38.24% 13	20.59% 7	2.94% 1	2.94% 1	34
Gestión emocional, habilidades interpersonales, actitud positiva	38.24% 13	35.29% 12	20.59% 7	2.94% 1	2.94% 1	34
Profesionalismo, responsabilidad, administración del tiempo, toma de decisiones	47.06% 16	29.41% 10	20.59% 7	0.00% 0	2.94% 1	34
Innovación, inteligencia competitiva	29.41% 10	50.00% 17	14.71% 5	2.94% 1	2.94% 1	34

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA CON DATOS CODIFICADOS POR SURVEY MONKEY.

Los datos anteriores revelan que los egresados encuestados reconocen tener conocimientos, destrezas, experiencia y comportamientos en cuanto a las habilidades blandas, es decir, el eje 1 del estudio. Cabe mencionar que la experiencia tiene porcentajes mayores en los rangos “completamente de acuerdo” y “de acuerdo”, seguido de destrezas. Los conocimientos es el rubro que tiene más variaciones en los rangos de acuerdo. El rango “completamente en desacuerdo”, obtuvo menos del 10% en todas las respuestas, lo cual implica también que los egresados, ya sea de manera teórica o práctica, al menos reconocen a las habilidades o bien, las han utilizado en mayor o menor medida.

Por otro lado, y en relación con el eje “trayecto laboral”, se encontró que la mayoría reconocen estar “muy satisfechos” o “satisfechos” en cuanto a su vida personal, trayecto académico y profesional. Debido a que no hay una aproximación ni planteamiento correlacional, los resultados son expositivos.

Por último, es de resaltarse el impacto que tuvieron las habilidades blandas en el trayecto profesional de los egresados. Para ello se consideraron las preguntas como “el tener conocimientos, destrezas, experiencia y comportamientos en habilidades blandas ha sido importante en mi trayectoria profesional hasta el momento”; “en mi actual trabajo o anteriores trabajos, he requerido de las habilidades blandas para obtener un mejor salario y/o una mejor posición laboral”; “las habilidades blandas me ayudaron a conseguir mi actual empleo o anteriores”; y “considero que, de haber tenido habilidades blandas al egreso de mi licenciatura, hubiera conseguido empleo más rápido”. En la Tabla 7 se resumen las respuestas con los porcentajes de acuerdo o desacuerdo:

TABLA 7. GRADO DE ACUERDO EN CUANTO AL IMPACTO DE LAS SS  
EN LA TRAYECTORIA PROFESIONAL DE LOS ENCUESTADOS

	<b>Completamente de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Ni acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Completamente en desacuerdo</b>
El tener conocimientos, destrezas, experiencia y comportamientos en habilidades blandas ha sido importante en mi trayectoria laboral.	44.12%	44.12%	44.12%	44.12%	44.12%
En mi actual trabajo o anteriores trabajos, he requerido de las habilidades blandas para obtener un mejor salario y/o una mejor posición laboral.	35.29%	35.29%	35.29%	35.29%	35.29%



Las habilidades blandas me ayudaron a conseguir mi actual empleo o anteriores.	29.41%	29.41%	29.41%	29.41%	29.41%
De haber tenido habilidades blandas al egreso de mi licenciatura, hubiera conseguido empleo más rápido.	26.47%	26.47%	26.47%	26.47%	26.47%

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.

## CONCLUSIÓN

El estudio permitió conocer la opinión en cuanto a las habilidades blandas que egresados de comunicación desarrollaron durante su etapa de estudiantes y las que han sido trascendentes en su trayectoria laboral, lo cual constituyó su objetivo. Adicionalmente se distinguió que la habilidad blanda que los egresados consideran tener mayor conocimiento teórico es “profesionalismo, responsabilidad, administración del tiempo, toma de decisiones”. Esta también es la que más se reconoce como la que se tiene mayores destrezas, experiencia y comportamiento. Aunque son hallazgos relevantes es importante mencionar será necesario también, en una tercera fase, ahondar sobre las problemáticas específicas encontradas en los trayectos profesionales de los egresados, en la que potencialmente se incluyan como variables las características específicas requeridas por parte del sector social y productivo, para egresados de ciencias de la comunicación; en la que se discuta también la remuneración económica, el sistema de retiro, los panoramas del autoempleo y el emprendimiento u otros factores que también son decisivos en la trayectoria profesional.

Entonces la inserción al entorno laboral tiene también mucho que ver con una de las vertientes considerablemente difundidas del quehacer de la comunicación: los aspectos organizacionales. Cada vez que un grupo social se define y evoluciona, surgen instituciones, colectivos o agrupaciones que precisamente, solidifican este aspecto cultural y logístico de la

madurez y consolidación de lo que se ha dado en llamar civilización. Estos grupos, conformados tanto de manera formal como informal, son las organizaciones. Como consecuencia, todos los seres humanos nos encontramos expuestos a enfrentar y ejecutar los procesos de adaptación al cambio, sin embargo, al contextualizar este hecho al interior de las organizaciones públicas y privadas que se encuentran en exigencias de calidad de productos y servicios, excelencia en todos sus procesos y el perfeccionamiento de su recurso humano, la complejidad del fenómeno del cambio toma otras dimensiones. La labor del comunicólogo en ese contexto es indispensable como mediador de la cultura al interior y al exterior.

Se han dibujado organizaciones sobre la base del conocimiento como principal imperativo de la economía moderna y el conocimiento como primordial activo en el desarrollo económico, que las han transformado en sus procesos de gestión. Ante la inminente dificultad de este paso, atropellado por estructuras jerárquicas y autoritarias, se propicia un nuevo estilo de gestión: la del conocimiento. El promover habilidades de manera transversal coadyuva a que los estudiantes perfilen su carrera profesional desde que se encuentran en las entidades académicas, para que una vez egresados se facilite su inserción en el campo laboral, así como su mejor desempeño y su bienestar personal. Todo ello redundará en elevar la calidad de vida de las sociedades insertas en la lógica industrial.

Además, los diseños estructurales de las organizaciones modernas tienen también otras formas y el autoempleo, continúa como una forma de vida importante, que, además, también se ha reconfigurado, a partir del uso de tecnologías e innovación en comunicación. Por lo tanto, las habilidades requeridas por el sector laboral, para el profesional de la comunicación, rebasan las que refieren particularmente al desempeño organizacional y abarcan ahora también el conocimiento de nuevas técnicas y nuevos lenguajes; nuevas lecturas de los públicos, de las audiencias, de los medios y de los discursos. Esto implica una nueva visión sobre las habilidades que habrán de desarrollar los egresados de ciencias de la comunicación. Éstas van desde habilidades técnicas hasta habilidades blandas.

Es posible pensar que la temática de las habilidades blandas se inserte en diseños, rediseños y reestructuras curriculares, puesto que la universidad supone preparar para el mundo contemporáneo y ese mundo tiene esas demandas. Se debe de considerar, desde luego, que estas acciones son procesos institucionales que, a su vez, conllevan otros procesos y que las dimensiones son diversas, pero es posible. El éxito de un plan curricular depende no solo de las autoridades ni de los estudiantes, sino del resto del personal tanto académico como de apoyo.

## REFERENCIAS

- Arroyo, R. (2017). *Habilidades gerenciales: desarrollo de destrezas, competencias y actitud*. Ecoe.
- Chamosa, M., y Herrera, H. (2018). Brecha curricular entre las Carreras de Comunicación y la demanda laboral en México. *ALCANCE Revista Cubana de Información y Comunicación*, 7(15), 28-44. <http://scielo.sld.cu/pdf/ralc/v7n15/ralco3118.pdf>
- Chau, H., Bana, S., Bouvier, B., y Frank, M. (2023). Connecting higher education to workplace activities and earnings. *PLoS ONE*, 17(3), 1-18. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0282323>
- Creswell, J., y Creswell, J. (2018). *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. SAGE.
- Damián, N., y Damián, E. (2020). Las habilidades blandas y el teatro. *Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación*, VIII(1), 22-27. <http://dx.doi.org/10.26423/rcpi.v8i1.344>
- Ferreira, C., Robertson, J., y Pitt, L. (2023). Business (un)usual: Critical skills for the next normal. *Thunderbird International Business Review*, 65(1), 39-47. <https://doi.org/10.1002/tie.22276>
- García, F., Boom, E., y Molina, S. (2017). Habilidades del gerente en organizaciones del sector palmicultor en el departamento del Cesar-Colombia. *Revista Científica Visión de Futuro*, 21(2), 1-21. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357955446001>
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw Hill Education.
- James, R., y James, M. (2004). Teaching career and technical skills in a mini business world. *Business Education Forum*, 59. National Business Education Association.
- Jasim Z., Jasim A., Fadhil S., y Al-Fayyadh S. (2023) Components of Soft Skills for University Students in the 21st Century: an overview of literature review. *Med Edu Bull*, 4(1), 603-11. [https://www.medicaleducation-bulletin.ir/article\\_168099\\_d36addc44c2d-d87d949c5501e8820555.pdf](https://www.medicaleducation-bulletin.ir/article_168099_d36addc44c2d-d87d949c5501e8820555.pdf)
- Leyva-Carreras, A., Espejel-Blanco, J., y Cavazos-Arroyo, J. (2017). Habilidades gerenciales como estrategia de competitividad empresarial en las pequeñas y medianas empresas (Pymes). *Perspectiva Empresarial*, 4(1), 7-22. <http://dx.doi.org/10.16967/rpe.v4n1a1>
- Naafs, S., y Skelton, T. (2018). Youthful futures? Aspirations, education and employment in Asia. *Children's Geographies*, 16(1), 1-14. <https://doi.org/10.1080/14733285.2018.1402164>
- Marrero, O., Mohamed, R., y Xifra, J. (2018). Habilidades blandas: necesarias para la formación integral del estudiante universitario. *Revista Científica Ecociencia*, 5, 1-18. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.50.144>

- Ramos-Galarza, C. (2020). Los Alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3), 1-6. <https://doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Robles, M. (2012). Executive Perceptions of the Top 10 Soft Skills Needed in Today's Workplace. *Business Communication Quarterly* 75(4), 453-465. <https://doi.org/10.1177/1080569912460400>
- Rodrigo, M., y Estrada, A. (2011). *Nuevos retos de la docencia en la formación de competencias comunicacionales. El caso de la Teoría de la Comunicación*. Estudios de la Comunicación. Estrategias metodológicas y competencias profesionales en comunicación. Pearson-Universidad de Sonora.
- Sánchez-Olavarria, C. (2014). Los egresados de comunicación y el mercado laboral: un estudio de trayectorias profesionales. *Revista iberoamericana de educación superior*, 5(13), 40-54. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-28722014000200003&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-28722014000200003&lng=es&tlng=es)
- van Heerden, A., Jelodar, M., Chawynski, G., y Ellison, S. (2023). A Study of the Soft Skills Possessed and Required in the Construction Sector. *Buildings*, 13, 522. <https://doi.org/10.3390/buildings13020522>

Esta obra está bajo Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0 Internacional.

