

Revista de Ciencias Sociales

50 *Años*
ANIVERSARIO

Programa de Habilidades Blandas Empresariales: Responsabilidad social de la Universidad Nacional Costa Rica

Vasconcelos-Vásquez, Kattia Lizzett*
Ugalde Naranjo, Jinette**

Resumen

El Programa de Habilidades Blandas, es implementado en el 2017, desde la Escuela de Administración de la Universidad Nacional, Costa Rica. El mismo se ha convertido en parte de la responsabilidad social de la Universidad, al promoverse a poblaciones vulnerables a nivel nacional. El objetivo de este manuscrito es presentar la evolución que tiene el Programa de Habilidades Blandas Empresariales con respecto a los diferentes segmentos y actores participantes, durante el periodo 2017-2023. Se utiliza una metodología descriptiva con la cual se pretende mostrar la trayectoria del programa durante este periodo, considerando la cantidad de participantes, grupos organizacionales e implementación de materiales y recursos. Entre los principales resultados están la creciente participación de las personas de diferentes sectores económicos y sociales, el uso de nuevos materiales que van fortaleciendo el proceso y la virtualización de los talleres, en algunos casos. En cuanto a la discusión, se muestra la importancia de programas y proyectos que permitan a los diferentes grupos de interés participar en procesos que son demandados por las organizaciones. Concluyendo que el programa ha crecido en cantidad de participantes, eventos y actividades a nivel público y privado del país y se ha convertido en un referente para otras universidades.

Palabras clave: Habilidades blandas; habilidades centrales; habilidades para la vida; habilidades sociales; responsabilidad social universitaria.

* Candidata a Doctora en el Programa de Sostenibilidad Ambiental y Territorial de la Universidad de Extremadura, España. Magister en Administración de Empresas. Catedrática Investigadora y Coordinadora del Programa de Habilidades Blandas en la Universidad Nacional, Costa Rica (UNA), Heredia, Costa Rica. E-mail: kvascon@una.cr ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6803-4360>

** Doctora en Educación. Magister en Administración. Académica Investigadora y Coordinadora de la Red de Mujeres Académicas en la Universidad Nacional, Costa Rica (UNA), Heredia, Costa Rica. E-mail: jnette.ugalde.naranjo@una.cr ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4176-1095>

Business Soft Skills Program: Social Responsibility of the National University of Costa Rica

Abstract

The Soft Skills Program is implemented in 2017, from the School of Administration of the National University, Costa Rica. It has become part of the University's social responsibility, by promoting itself to vulnerable populations at the national level. The objective of this manuscript is to present the evolution of the Business Soft Skills Program with respect to the different participating segments and actors, during the period 2017-2023. A descriptive methodology is used to show the trajectory of the program during this period, considering the number of participants, organizational groups and implementation of materials and resources. Among the main results are the growing participation of people from different economic and social sectors, the use of new materials that strengthen the process and the virtualization of the workshops, in some cases. Regarding the discussion, the importance of programs and projects that allow different interest groups to participate in processes that are demanded by organizations is shown. Concluding that the program has grown in the number of participants, events and activities at the public and private level in the country and has become a reference for other universities.

Keywords: Soft skills; core skills; life skills; social skills; university social responsibility.

Introducción

Este documento describe el Proyecto de Habilidades Blandas Empresariales (PROHABLA), que es un programa de responsabilidad social de la Universidad Nacional de Costa Rica (UNA). PROHABLA, abarca los cuatro procesos fundamentales de Gestión, Formación, Investigación y Participación social que, en el caso de la Universidad Nacional son: Docencia, Investigación, Extensión, Vinculación con los diferentes grupos de interés.

Es decir, que se imparte docencia en los talleres; la investigación, es resultado de la aplicación de instrumentos que se diseñan según los temas por trabajar; la extensión, es la inclusión de grupos de personas que son parte de los públicos meta de la Universidad, por ejemplo, jóvenes de los colegios técnicos profesionales, grupos de personas adultas mayores, grupos comunales, agricultores, mujeres emprendedoras, niñez de los grupos *scouts*, o comités deportivos, personal de empresas y otros. Lo anterior, permite la vinculación externa de la Universidad y

también a lo interno, con otras unidades académicas y el personal administrativo de la Universidad u otras universidades.

Uno de los resultados de trabajar los cuatro procesos fundamentales de la Universidad son los entregables (producción), como: Libros de trabajo para los talleres, ponencias en congresos, memorias, videos, juegos diseñados para los temas, que se desarrollan durante el Programa de Habilidades Blandas.

Este programa se ha enfocado en satisfacer necesidades de los diferentes grupos de interés de la Universidad Nacional en la provincia de Heredia y en las otras provincias de Costa Rica. En el periodo del 2017 al 2021, PROHABLA es referenciado por instituciones, empresas, personas, grupos varios, otros académicos y ejemplo en diferentes trabajos de investigación. Además, se invita al equipo de trabajo para que sean miembros de tribunales, mentorías, *coaching*, proyectos, programas y eventos de capacitación donde estén temas de habilidades blandas.

Lo anterior, es la base para ampliar el programa por cinco años más (2022-

2026), con la modificación del nombre inicial de Programa de Habilidades Blandas Empresariales a Programa de Habilidades Blandas. Esto se debe a que así esta adecuado a los públicos emergentes que se unen a participar de PROHABLA. En ese sentido, el objetivo de este artículo consiste en presentar la evolución que tiene el Programa de Habilidades Blandas Empresariales con respecto a los diferentes segmentos y actores participantes, durante el periodo 2017-2023. Con este objetivo se visibiliza la Responsabilidad Social Universitaria (RSU), que se ha asumido en este programa y sus implicaciones, con la intención de mostrar el crecimiento de PROHABLA como referente de la Universidad Nacional, Costa Rica.

1. Fundamentación teórica

Para iniciar con este apartado es necesario hacer un recorrido sobre las bases que han fundamentado el nacimiento del Programa de Habilidades Blandas Empresariales (PROHABLA) como parte de la responsabilidad universitaria a la población costarricense:

La UNA es precedida por la Escuela Normal de Costa Rica (1914), dedicada a la formación de maestros y la Escuela Normal Superior (1968), cuyo compromiso fue la formación de profesores de enseñanza media. De ambas instituciones, la Universidad Nacional heredó no solo la infraestructura sino una cultura pedagógica que repercutiría luego en su vocación educativo-docente y humanística. Al crearse la UNA, las Escuelas Normal de Pérez Zeledón y de Liberia pasaron a ser secciones regionales de la nueva universidad estatal (UNA Comunica, 2024, párr. 3)

De esta forma con el lema “La verdad nos hace libres”, con el apoyo de Uladislao Gámez Solano, Ministro de Educación Pública y la participación del presidente de la República José Figueres Ferrer, se crea la Universidad Nacional (UNA), el 15 de febrero de 1973, mediante la Ley No. 5182, misma que a lo largo de estos 48 años de servicio no solo ha contribuido con el crecimiento

profesional y académico de los ciudadanos, sino que constantemente aporta a la sociedad mediante su compromiso con el bien común (UNA Comunica, 2024).

Por su parte, el Instituto de Estudios del Trabajo (IESTRA), se crea como ente adscrito a la Universidad Nacional de Costa Rica en diciembre de 1973, con el objetivo de “capacitar y formar a los dirigentes de los sectores laborales del país”, eliminando para ello las trabas formales que tradicionalmente las universidades habían puesto para la incorporación de los trabajadores como estudiantes regulares. El IESTRA, tiene la característica de atender las necesidades del mercado laboral en los diferentes sectores productivos. Durante años se imparten técnicos tales como: Técnico en Administración Sindical, Técnico en Administración Cooperativa, Técnico en Administración de Personal, y Técnico en Administración Pública del Trabajo (Universidad Nacional, Costa Rica [UNA], 2023).

Ese objetivo del IESTRA se logra con un recorrido desde 1973-2009 y el empoderamiento de los trabajadores, con el fin de propiciar el desarrollo de las organizaciones sociales y de las empresas del país y otros, acorde a los convenios internacionales firmados. El instituto, durante 36 años, desarrolla diferentes procesos de formación y capacitación con la filosofía de estudiar con la doble E (estudiar para ser Empleado o estudiar para ser Empleador).

Considerando el impacto del IESTRA, en cuanto su aporte a la acción sustantiva universitaria, así como a la sociedad costarricense, es que en el año 2008 se inicia su transformación, dando paso a la creación de la Escuela de Administración, misma que responde a las demandas de la institución y del mercado laboral (UNA, 2023). A partir del año 2010, inicia labores la Escuela de Administración con la Licenciatura en Administración con énfasis en gestión de Recursos Humanos y Gestión Financiera, y se implementa un nuevo plan de estudios a partir del año 2024, donde se fortalecen ambos énfasis desde el bachillerato.

Al revisar y realizar varios estudios a nivel del mercado laboral costarricense, se detecta que la población joven graduada de los Colegios Técnicos Profesionales (CTP) del país, carece de un grupo importante de habilidades blandas, al confrontarlo con el Ministerio de Educación Pública, específicamente, en el Modelo de Educación Basada en Normas de Competencias (EBNC). Se puede destacar que el proceso de enseñanza aprendizaje tiene como fin el proporcionar conocimientos, desarrollar habilidades y destrezas y lograr un aprendizaje significativo en los y las estudiantes (Osorio, Vidanovic y Finol, 2021); lo que muestra, que el énfasis está en las otras habilidades y no en las blandas que son las que demandan las empresas.

Es por ello que conscientes de esta realidad y considerando los resultados de la encuesta sectorial acerca de las necesidades de formación y capacitación permanente, realizada por el Instituto de Estudios Sociales en Población de la Universidad Nacional (IDESPO) en 2015, en la zona del Campus Benjamín Núñez y sus alrededores, donde se indica que las empresas han notado una serie de espacios de formación y capacitación en el tema de habilidades blandas con los cuales no quedan satisfechos, se lleva a cabo este programa.

Producto de estos resultados en el año 2017 se formula un programa en el Sistema de Información Académica (SIA) denominado: “Programa de desarrollo de habilidades blandas empresariales para la inserción laboral de los jóvenes de la educación técnica del Ministerio de Educación Pública de Costa Rica, en la provincia de Heredia 2017-2021, Código SIA 0056-17”, con el propósito de llevar al estudiantado insumos y herramientas, que les permita el desarrollo de habilidades blandas para que en un futuro próximo su inserción laboral sea eficaz y exitosa. Lo mencionado es para fortalecer el proceso educativo y complementarlo.

Al pertenecer PROHABLA a la Escuela de Administración, se requiere contar con procesos de entrenamiento y capacitación en el desarrollo de habilidades blandas

empresariales. Estas son: Comunicación empresarial, Liderazgo, Pensamiento crítico, Trabajo en equipo, según consulta realizada a las personas reclutadoras de las empresas de la zona franca de la provincia de Heredia, se complementan con tres contenidos a saber: Aspectos generales del mercado laboral (habilidad de adaptación al entorno), Finanzas personales y Proyecto de vida (autogestión).

El equipo de trabajo del PROHABLA se certifica con diferentes metodologías y estrategias disruptivas, que el mercado laboral costarricense solicita en puestos de desarrollo humanos y capacitación y desarrollo de persona. Producto de lo anterior, los eventos de capacitación y formación se diseñaron con estrategias de mediación pedagógica gamificadas, que según Calderón et al. (2022), es una herramienta que puede causar mayor interés por parte de los participantes.

Al introducir a PROHABLA en los CTP, la Universidad Nacional retoma la Responsabilidad Social Universitaria (RSU), que se tiene como universidad de divulgar y poner en práctica un conjunto de principios y valores, a través de cuatro procesos claves: Gestión, docencia, investigación y extensión (Zurita, 2003), es decir, poner al servicio de la sociedad los conocimientos adquiridos y generados producto de la acción sustantiva como son: Extensión, se trabaja con siete Colegios técnicos Profesionales cinco de la provincia de Heredia, uno de San José y otro de Cartago. PROHABLA, se convierte en una de las formas de la UNA para hacer responsabilidad social. La Universidad y el programa tienen un objetivo en común que es: Apoyar a los grupos de interés que necesiten satisfacer alguna necesidad que la universidad tiene la posibilidad de ofrecerles.

En el caso de la Investigación, se aplica un instrumento de evaluación por parte del estudiantado donde el 95% de los estudiantes validan los contenidos y los conocimientos adquiridos. Se consulta a las personas encargadas de empresas sobre los talleres impartidos y los resultados obtenidos por parte de los estudiantes que realizan práctica profesional y los comentarios son

positivos, puesto que se reflejan en las calificaciones de los estudiantes por parte de las empresas. Además, se presentan los datos a las autoridades de la Educación Técnica del Ministerio de Educación Pública del país y validan el Programa de Habilidades Blandas Empresariales con los planes a implementar a futuro.

A nivel de Docencia, se retoma en los diferentes cursos de la carrera de administración y de otras carreras de la Universidad, que señalan la necesidad de contar con programas de este tipo que complementa la formación a nivel de Colegios Técnicos Profesionales y a estudiantes universitarios.

La Vinculación, se da en la Universidad por medio de PROHABLA, que articula acciones formativas con otras instituciones (ejemplo banco), organizaciones sin fines de lucro (grupos de asociaciones de jóvenes, adultos mayores, productores, mujeres emprendedoras). La Responsabilidad Social Universitaria (RSU) se establece, no se cobra por la implementación de PROHABLA en ninguna entidad. Se trabaja con los recursos del Programa y se solicita ayuda a lo interno para algunas actividades tales como hacer un video para un tema en específico. Todo en conjunto genera producción, como por ejemplo los libros que se hacen son gratuitos para los públicos participantes.

Al vincular el Programa de Habilidades Blandas Empresariales con los públicos de interés de la UNA, se retoma que: “La Responsabilidad Social Universitaria (RSU) es una corriente latinoamericana que tiene casi 20 años. Empezó en el inicio de los años 2000 en América Latina con la red chilena de universidades “Universidad Construye País” (Vallaey, 2021, p. 10); el concepto de RSU ha ganado notoriedad, legitimidad y precisión (Vallaey y Álvarez, 2019).

Lo anterior coincide con Macías y Bastidas (2019), quienes señalan que: “La Responsabilidad Social Universitaria constituye una estrategia para abordar la gerencia universitaria de manera transversal, y considerando el entorno y todas sus partes interesadas, incluyendo a los estudiantes,

actores clave en el proceso de enseñanza-aprendizaje” (p. 42).

Al respecto, Rubio-Rodríguez, Estrada y Pedraza (2020); Mendoza, Jaramillo y López (2020); y, La Cruz-Arango et al. (2022), concluyen que la Responsabilidad Social es relevante en las instituciones universitarias, quienes desarrollan actividades académicas y aplican estrategias relacionadas con las necesidades de la sociedad, con la finalidad de alcanzar un mejor posicionamiento, así como acreditación, puesto que, al considerar aspectos como la formación, investigación, gestión y extensión, permite poseer una mejor identidad, comunicación e imagen en su público objetivo.

La RSU es una función de la gerencia en las Instituciones de Educación Superior, no solo del sector público sino también en la gestión privada, en las cuales prevalece la calidad, ética, así como el compromiso con la comunidad y el medioambiente (Rincón, Caridad y Salazar, 2017).

Además, autores como Valverde et al. (2011) indicaron que la RSU no es algo nuevo, sino un proceso en construcción desde el siglo anterior. En el caso de la UNA desde su nacimiento realiza RSU, puesto que se denomina la Universidad Necesaria desde su creación (Ley No. 5182 de 1973). Las actividades sustantivas de la UNA son docencia, extensión, investigación, vinculación externa y producción, coincidiendo con Gaete (2015). Por lo anterior, se define la RSU como el quehacer sustantivo de los programas y proyectos de la Universidad con sus públicos meta y necesidades del entorno en armonía con todas las partes involucradas.

2. Metodología

El tipo de investigación es descriptiva, porque “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 80). Lo anterior concuerda con Tinto (2013),

puesto que se presenta una realidad con partes, características, propiedades, circunstancias. Este documento muestra esas realidades y partes, así como también, es inicial para una investigación más amplia o específica que responda a una o varias variables a futuro. El diseño es transeccional, dado que los datos son de un periodo 2017-2023; y, el análisis es retrospectivo, debido a que los datos se obtienen de los registros del Programa de Habilidades Blandas en los registros de matrícula de cada año con el respaldo de los informes institucionales.

El enfoque de este artículo, responde a lo indicado en una investigación del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), llevada a cabo por Busso et al. (2017), en la cual se señala la importancia de las habilidades blandas y las definen como capacidades que incrementan la productividad de los individuos, permitiéndoles producir más en igual tiempo, utilizando la misma tecnología y equipo; asimismo, manifiestan que estas capacidades innatas o adquiridas se pueden desarrollar a lo largo de la vida; considerando también que las habilidades blandas (*soft skills*) mejoran la productividad de las personas en una amplia variedad de ocupaciones y estas las clasifican en tres grandes categorías: Las habilidades generales, las socioemocionales, y las cognitivas o académicas.

Considerando lo anterior, el Programa de Habilidades Blandas Empresariales establece que la mediación pedagógica es bajo la modalidad de gamificación, esto con la intención de establecer un vínculo con los participantes y para marcar una diferencia entre las clases, talleres y otras actividades, que realizan los CTP y las otras entidades. De esta manera, se aumenta el interés de las personas participantes, al usar juegos tradicionales las personas usan sus capacidades, aumentan su productividad, que es uno de los objetivos del juego gamificado (Calderón et al., 2022); además, trabajan las habilidades que Busso et al. (2017) han señalado.

El método implementado es la estrategia de gamificación bajo la modalidad “*INUIT PLACE SLU*” que funciona bajo los

tres pilares de la Implicación (*engagement*), Experimentación y Resultados. Esto permite que las personas participantes vivan el proceso del diseño, la prueba y la experiencia. De manera que, todo el proceso está centrado en la persona, razón de ser para el desarrollo de las habilidades blandas.

Los instrumentos que se utilizan son los juegos tradicionales, se retoman bajo la estrategia alternativa denominada JELHA (juego, escribo, leo, hablo y aprendo). Algunos son, bingo reestructurado a Bingo clase; así como Gato con variación con incorporación de los hula-hula y telas.

Aplicaciones especializadas como: Jenga (en el ámbito contable financiero en las cuentas de origen y aplicación de fondos); *Peak* (inteligencias múltiples, secuencias, sistematizaciones); Palabra cruzada, también conocida como sopa de letras (inteligencia espacial); *Tangram* (con los diferentes niveles de dificultad), entre otros.

Pruebas Psicométricas, propias del mercado laboral en procesos de atracción de talento humano patrocinadas por varias empresas reclutadoras a nivel Latinoamericano. Para complementar se aplica un instrumento denominado cuestionario de valoración de las actividades, que se realizan para establecer: Auto-evaluación; coevaluación; evaluación, por parte de los participantes; y, la realimentación, para el equipo de facilitadores de PROHABLA.

La validación de este instrumento se hace con el equipo que participa, porque son profesionales certificados en gamificación, los coordinadores de empresas en los Colegios Técnicos Profesionales, consulta a expertos en la materia, algunos profesores, administrativos, y algunos colegas gamificadores certificados internacionalmente.

Asimismo, surgió la necesidad de escribir varios libros que se enfocaron a los temas a tratar en el Programa de Habilidades Blandas para satisfacer las necesidades de las personas participantes; los libros tienen temas como: Desarrollo de habilidades empresariales; Derechos humanos de los trabajadores (Ugalde, Vasconcelos y Vargas,

2018); Fortalecimiento organizacional para el desarrollo empresarial de la producción y comercialización de cultivos en la Región Caribe (Vasconcelos-Vásquez et al., 2018); Habilidades blandas: Herramientas para la transformación organizacional (Ugalde et al., 2019), entre otros.

3. Resultados y discusión

Entre los principales resultados obtenidos a través de la recolección de datos cualitativos y cuantitativos generados de los talleres, se tienen la Población con la que se ha trabajado durante el periodo 2017-2023, la cual se muestra en la Tabla. 1.

Tabla 1
Poblaciones atendidas por el Programa de Habilidades Blandas Empresariales 2017-2023

Año	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Cantidad de personas participantes	1.387	3.347	2.100	3.106	1.005	832	558
Total			12.332				

Fuente: Elaboración propia, 2024 a partir de los registros de PROHABLA del 2017-2023.

Esta población participante tiene las siguientes características:

a. Colegios Técnicos Profesionales: Ser residente de Heredia, Alajuela, San José o Cartago. Ser estudiantes de undécimo o duodécimo año de alguno de los siguientes colegios: CTP de San Pedro de Barva, en Heredia; Institutos Profesionales de Educación Comunitaria (IPEC), en Barva de Heredia; CTP de Carrizal, en Alajuela; CTP La Carpio, en San José; CTP Ciudad de los Niños, en Cartago. Los datos de esta población se trabajan según lo indicado en los códigos de ética profesional establecidos por el Colegio de Profesionales en Ciencias Económicas de Costa Rica y por el Patronato Nacional de la Infancia del país, por ser población menor de edad.

b. Funcionarios de la Universidad Nacional, Costa Rica: Se ha atendido a funcionarios de la Universidad Nacional de las diferentes instancias entre ellas: Oficina de Comunicación; Programa de Gestión Financiera y Presupuestaria; Programa de Tecnología; Programa Técnico-Asesor en Arquitectura e Ingeniería o Planificación y mantenimiento Publicaciones e Impresiones; Programa Desarrollo de Recursos

Humanos, Escuela de Medicina Veterinaria, Departamento de Salud.

c. Población sector agrícola: Se ha atendido al sector productor de musáceas y otros productos, las características de estas personas participantes son: Ser convocadas por el Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG), el Instituto de Desarrollo Rural (INDER), o bien por la Junta de Administración Portuaria y Desarrollo Económico de la Vertiente del Caribe (JAPDEVA). Pertener a la provincia de Limón, específicamente de los cantones de Pococí, Siquirres, Matina y Bribri de Talamanca (con población indígena). Ser productor/a. Edad de 20 a 85 años.

d. Población de adultos mayores: Para el país las personas adultas mayores son las que tienen más de 65 años. Lo forman el Grupo Hilos Dorados, Santo Domingo de Heredia, los miembros de la Asociación de Adultos Mayores Luz y Sabiduría, San Rafael de Heredia, El Centro Diurno Santa Cecilia, Heredia, El Asilo de Ancianos Mary Obando, Cañas, Guanacaste.

e. Grupos Guías y Scout de la tropa número 233: Esta población está compuesta por niños, niñas y jóvenes, que han participado en talleres específicos para ellos y se ubican

en el distrito de San Rafael de Heredia, Costa Rica.

La población total mencionada, ha realizado 139 talleres, 70 charlas, 3 *rallies* 2017, 2018 (dos para estudiantes y uno para profesores). Además, se realizaron otros eventos como un *podcast* para el Instituto Nacional de Aprendizaje en 2020; cuatro congresos Profesionales en Recursos Humanos (2020-2021); 10 ferias de empleo, seis presenciales y cuatro virtuales.

Además, se participó en ferias de diversas índoles que convocaron las organizaciones citadas en la población. Fueron Jurado internacional (*senior y junior*) U-Hack

México en 2021. A nivel de la Universidad Nacional, se colabora con Salud Laboral y se hace intervención con grupos de clima organizacional. También, de apoyar a otras organizaciones que solicitan charlas sobre manejo de estrés, comunicación, liderazgo.

En el año 2021, se apoyó a diferentes grupos en Salud Laboral de la Universidad. Además, se ha trabajado con administrativos de la Universidad en temas sobre resiliencia, adaptación a entornos virtuales, estrategias de comunicación en la presencialidad y virtualidad. En el Cuadro 1, se hace un resumen de los principales eventos.

Cuadro 1
Eventos realizados durante el periodo 2017-2023

Año/ Actividades	2017 (II ciclo)	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Eventos	Talleres. Charlas. <i>Rallies</i> . Juezas regionales y Nacionales. 1 feria de empleo presencial.	Talleres. Charlas. <i>Rallies</i> . Juezas regionales y nacionales. 1 feria de empleo presencial.	Talleres. Charlas. <i>Rallies</i> . Organización de 2 congresos profesionales. 1 feria de empleo presencial. Juezas regionales y nacionales.	Talleres Charlas Encuentro virtual Juezas regionales y nacionales 1 feria de empleo con el apoyo de IA.	Talleres. Charlas. UHACK. Conversatorios Juezas regionales, nacionales e internacionales <i>Coach</i> en U Innova. 2 ferias de empleo virtuales en LATAM con apoyo de IA.	Talleres. Talleres con el uso de IA. Charlas. Conversatorios Juezas regionales, nacionales e internacionales 2 ferias de empleo virtual en LATAM con el apoyo de IA.	Talleres. Talleres con apoyo de IA. Charlas. Conversatorios Juezas regionales, nacionales e internacionales 2 ferias de empleo presencial y virtual.
Producciones	1 libro. 2 ponencias.	2 libros. 1 artículo en libro. 1 artículo en revista científica.	1 libro. 3 ponencias en congresos internacionales.	4 ponencias en congresos internacionales. 2 artículos en revista científicas.	5 artículos científicos. 3 ponencias en congresos internacionales.	2 artículos científicos. 2 sistematizaciones 1 en CR 1 en UNED 3 ponencias en congresos internacionales.	2 capítulos en libros. 1 sistematización 5 ponencias en congresos internacionales.

Fuente: Elaboración propia, 2024 a partir de los registros de PROHABLA del 2017-2023.

Aunado a lo presentado, se realizó un diagnóstico de las necesidades de capacitación de los estudiantes y profesores de los CTP. Con las publicaciones en la Universidad Nacional del Litoral con la Red ALCUE, en 2021 se firmó un convenio de Cooperación entre la Universidad del Nacional del Litoral (Argentina) y la Universidad Nacional (Costa Rica).

Cabe mencionar que estos resultados forman parte de los datos obtenidos a lo largo del periodo y han permitido la producción académica y científica de los productos mencionados, entre ellos destaca la producción de los libros enfocados en diferentes actividades, mediante los cuales las personas participantes en los talleres, ya sean presenciales o virtuales, pueden identificar las

fortalezas que poseen en cuanto a habilidades blandas, así como también, les permite evidenciar en cuáles de ellas deben enfocarse para el mejoramiento continuo. Antes del 2020, estos insumos se entregaban a cada participante, lo cual también es una forma de fomentar la capacitación constante y el sentido de pertenencia con el Programa.

Los resultados durante el periodo 2017-2023, muestran la participación del PROHABLA con los diferentes públicos. Esto valida al Programa en diferentes instancias nacionales e internacionales, puesto que algunos talleres se realizaron con estudiantes de la Universidad de Widener en Pensilvania, Estados Unidos.

Una vez expuestos estos resultados, obtenidos durante el periodo del 2017-2023, se demuestra la presencia del programa con múltiples actividades dentro y fuera de la Universidad, se han atendido más de 25 grupos de interés de la carrera de Administración de la Universidad Nacional, Costa Rica. El programa, ha sido replicado por otras organizaciones de educación superior con diferencia sustancial de que se cobra por cada uno de los eventos de capacitación y los materiales. En el caso de PROHABLA, es gratuito para las personas que participan por ser RSU.

El Programa se diseñó con la misión de fortalecer a las personas de los diferentes segmentos a que puedan incorporarse al mercado laboral, que encuentren trabajo (objetivo de desarrollo sostenible #8); disminución de la pobreza (objetivo de desarrollo sostenible #1), con formación que fortalezca su educación (objetivo de desarrollo sostenible #4); formando a personas del Valle Central y de las periferias (objetivo de desarrollo sostenible #10); promoviendo también la equidad de género (objetivo de desarrollo sostenible #5); incentivando el ingreso de mujeres en carreras STEAM, atendiendo poblaciones vulnerables y minorías, como lo son las personas adultas mayores, mujeres productoras, jefas de hogar, entre otras. Además de realizar alianzas estratégicas para la promoción de estas acciones en pro del crecimiento académico y profesional de las

personas (objetivo de desarrollo sostenible #17).

En ese sentido, PROHABLA contribuye a alcanzar algunos de los objetivos del desarrollo sostenible planteados en la Agenda 2030 por las Naciones Unidas (2018); además, se observa como la RSU y considera las cuatro líneas de acción estratégica, de forma que, se incorporan otros grupos de interés (*stakeholders*) dentro de la estructura organizacional de la UNA; y a lo externo de la Universidad, se atienden grupos con otros perfiles tales como:

a. Personas que no tienen requisitos para ingresar a la Universidad. Sin embargo, por medio del programa reciben formación y utilizan recursos universitarios, por ejemplos una de las aulas virtuales de la UNA.

b. Los 245 productores de musáceas de la Región Caribe del país.

c. Población indígena, ubicados en el cantón de Talamanca que, según el *ranking* de municipalidades, es uno de los cantones más pobres del país.

d. Grupos de mujeres con primaria incompleta.

e. Personas adultas mayores.

f. Personas con algún tipo de discapacidad.

g. Estudiantes con alguna dificultad de aprendizaje.

h. Estudiantes de colegio de zonas urbano-marginales y vulnerables (precarios).

i. Personas que no saben leer ni escribir.

En relación con la RSU, Vallaes (2007) ha expresado que “es una nueva filosofía de gestión universitaria que pretende renovar el compromiso social de la Universidad al mismo tiempo que facilitar soluciones innovadoras a los retos que enfrenta la educación superior en el contexto de un mundo globalizado” (p. 2). En el caso de la UNA, nace con el nombre de Universidad Necesaria, ubica sedes en las diferentes regiones del país con la intención de que el estudiantado no tenga que migrar a la ciudad. De igual forma, PROHABLA se moviliza a los centros de enseñanza para brindar igualdad de condiciones a los participantes.

Además, Vallaeys, De la Cruz y Sasia (2009) señalan que la RSU requiere, desde una visión integral, articular las diferentes partes de una institución en un proyecto de fomento social de principios éticos, así como de desarrollo social, equitativo y sostenible, para la producción y trasmisión de saberes responsables, a fin de lograr la formación de profesionales ciudadanos, e igualmente responsables.

Lo escrito en el párrafo anterior, describe la misión de PROHABLA, porque se sustenta en los diferentes Objetivos de Desarrollo Sostenible. En el caso de Costa Rica, es el primer país que firma el compromiso de cumplir con la Agenda 2030 el día 9 de septiembre del año 2016.

Al iniciar en el mes de julio del 2017, se presentaron una serie de hallazgos como: Los estudiantes manifestaron estar felices, porque la Universidad les mando el material y no tienen que hacer ningún tipo de pago por este; algunas frases manifestadas por los estudiantes son “es mío”, “la Universidad me lo mando”, una estudiante abraza el material y pregunta si le puede colocar su nombre, otros estudiantes preguntan que si “lo pueden rayar”; asimismo, un comentario recurrente es: “Los profesores también van a participar, porque ellos lo necesitan”.

En el resto del año, se reciben llamadas telefónicas, correos electrónicos de interesados de otras organizaciones como colegios, escuelas, organizaciones sin fines de lucro y universidades, que solicitaron incluir a estudiantes y otros públicos en el Programa de Habilidades Blandas.

De igual manera, se invita al equipo de PROHABLA a ser jueces regionales de Expo Joven Emprendedor (se abrevia como ExpoJovem), organizado por el Ministerio de Educación Pública, generándose un vínculo con otros CTP de otros lugares. Al finalizar el año 2017, se le presenta a las autoridades del área técnica del Ministerio de Educación Pública, los resultados de la aplicación de los instrumentos y de los principales hallazgos.

El equipo de PROHABLA, presentó una propuesta para la sesión y es un rally

denominado: Estudiantes Técnicos Líderes Nacionales (Estelina), donde se hace una distribución de los participantes en equipos para competir, y deben mostrar las habilidades blandas: Comunicación asertiva, trabajo en equipo, resolución de problemas, liderazgo, creatividad/innovación, en un proyecto de equipo. Se trabaja con 225 estudiantes líderes de la sesión diurna y nocturna de los CTP a nivel del país. La evaluación realizada por la institución es muy favorable tanto por los estudiantes como por el equipo del MEP que participa.

En el año 2018, se incorporan diferentes grupos de personas de colegios académicos, grupos organizados como Grupo Guías y Scout 233, con una población aproximada de 80 miembros, Asociaciones de adultos mayores de diferentes sectores de Heredia y Guanacaste, Instituciones estatales y estudiantes universitarios que suman 1.068 estudiantes participantes. Y se dan las invitaciones para ser jueces en ExpoJovem, ExpoIngeniería, ExpoCultura, en las diferentes regiones del país. Además de hacer la revisión de 75 proyectos presentados por los estudiantes de los CTP a nivel nacional.

En el año 2019, la rectoría de la Universidad Nacional solicitó a la coordinadora del Programa, un taller como premio en un evento de innovación donde el equipo ganador está conformado por varios ingenieros de especialidades como: Producción, industrial, química industrial, entre otros, del sector empresarial costarricense. Esto le dio un reconocimiento a nivel nacional e internacional, porque las empresas participantes pertenecen a transnacionales ubicadas en el país.

En el año 2020, por la pandemia se recurre a trasladar los talleres presenciales a un aula virtual en la plataforma de Moodle que utiliza la Universidad, la experiencia es que 850 estudiantes se matriculan y 760 logran aprobar los módulos de capacitación en habilidades blandas.

A pesar de que los eventos de capacitación con el estudiantado de los Colegios Técnicos Profesionales sabían que eran talleres con juegos, el uso en la plataforma

de juegos virtuales, hizo que se mantuviera un interés en participar. Además, un hallazgo fue la participación de padres y madres en tareas, por ejemplo, una estudiante enviaba una tarea y solicitaba que también revisaran la de su madre.

Durante los años 2021-2023 se siguió avanzando y participando en nuevos retos organizacionales. Por ejemplo, desde el periodo 2022 - 2023 se ha apoyado a la Dirección General del Servicio Civil con talleres y charlas, para que los funcionarios de los procesos de reclutamiento y selección de personal para la administración pública del país, estén actualizados en los procesos de selección por medio de pruebas de habilidades blandas y por competencias.

Se ha visto la necesidad del Programa de Habilidades Blandas a nivel nacional e internacional y que la habilidad con mayor necesidad en desarrollarse es la comunicación, que afecta directa e indirectamente a las organizaciones y a las personas. En esta habilidad, se incluyen las otras habilidades como trabajo en equipo, pensamiento creativo, liderazgo situacional, y colaborativo, adaptación al cambio y entornos.

Conclusiones

El programa de habilidades blandas de la Universidad Nacional ha evolucionado y crecido en el periodo establecido. Ha llegado a 12.332 personas de los diferentes grupos de interés. La participación del programa ha favorecido a personas, grupos etarios, de condición social, estudiantes de colegio, estudiantes universitarios, trabajadores de organizaciones públicas y privadas.

Se han utilizado estrategias metodológicas desde los materiales en papel, a niveles de virtualidad e inclusive el uso de Inteligencia Artificial (IA). Ha encontrado contrapartes organizacionales que colocan sus plataformas en función del programa. Más de 10 mil estudiantes se han visto favorecido con el programa, que empresas solicitan como requisitos de contratación. Los diferentes

grupos se han visto beneficiados con la actualización de sus hojas de vida, uso de IA en sus tipos de currículos (por ejemplo, los VCV); además, de la práctica y reconocimiento de otras habilidades que son requeridas en los entornos laborales.

Para las personas reclutadoras, los comentarios son favorables porque las personas de los colegios presentan en sus hojas de vida que son muy profesionales. A nivel de participantes de otras organizaciones, se ha logrado identificar un empoderamiento en las personas productoras, en cuanto al manejo de sus habilidades a la hora de comercializar su producto, fortalecer las relaciones interpersonales con sus pares quienes en asociación logran identificar más beneficios comerciales que de forma individualizada.

De igual forma, con la población adulta mayor, se concluye que el fortalecimiento de las habilidades blandas a través de la gamificación, les permite un fomento en las relaciones sociales, mejoramiento de la salud mental y física, incremento en el sentido de pertenencia social, entre otros.

Además, que, en el ámbito de la UNA, especialmente en el periodo 2020-2022, los talleres de habilidades blandas han fomentado la integración del personal, según las evaluaciones recibidas por parte de la oficina de Salud Laboral. Se ha fomentado la adaptación y resiliencia, como parte de las habilidades fundamentales que se trabajan de cara al cambio en el periodo de la pandemia de la Covid-19. En general, el Programa de Habilidades Blandas logra la misión de la UNA y cumple con la Responsabilidad Social Universitaria, siendo un ejemplo para otras universidades y organizaciones públicas y privadas.

A futuro se van a realizar varias investigaciones sobre los siguientes tópicos: Una investigación analítica con el uso una plataforma de gamificación para implementarse en el segundo semestre del año 2024 con participación de simulación e Inteligencia Artificial de mayor rango. Una investigación cuantitativa y cualitativa de todo el periodo 2017-2026, con los nuevos grupos

de interés. Una investigación analítica sobre la aplicación de pruebas con IA a estudiantes de las carreras de Turismo de los CTP en relación con puestos estratégicos del sector turismo del país, entre otras.

Referencias bibliográficas

- Busso, M., Cristia, J., Hincapié, D., Messina, J., y Ripani, L. (2017). *Aprender mejor: Políticas públicas para el desarrollo de habilidades*. Banco Interamericano de Desarrollo (BID). <http://dx.doi.org/10.18235/0000799>
- Calderón, M. Y., Flores, G. S., Ruiz, A., y Castillo, S. E. (2022). Gamificación en la comprensión lectora de los estudiantes en tiempos de pandemia en Perú. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVIII(E-5), 63-74. <https://doi.org/10.31876/rcs.v28i.38145>
- Gaete, R. (2015). La responsabilidad social universitaria desde la perspectiva de las partes interesadas: Un estudio de caso. *Revista Actualidades Investigativas en Educación*, 15(1), 1-29. <http://dx.doi.org/10.15517/aie.v15i1.17729>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. D. P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill/ Interamericana Editores S.A. de C. V.
- La Cruz-Arango, O. D., Zelada-Flórez, E. A., Aguirre-Landa, J. P., y Garro-Aburto, L. L. (2022). Responsabilidad social universitaria y posicionamiento de universidades en Lima-Perú. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVIII(3), 334-344. <https://doi.org/10.31876/rcs.v28i3.38478>
- Ley No. 5182 de 1973. Ley de creación de la Universidad Nacional. 15 de febrero de 1973.
- Macías, D., y Bastidas, C. (2019). Responsabilidad Social Universitaria: Estudio de caso desde la perspectiva de los estudiantes. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, VI(23), 23-44.
- Mendoza, D. L., Jaramillo, M. C., y López, D. D. (2020). Responsabilidad social de la Universidad de La Guajira respecto a las comunidades indígenas. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVI(2), 95-106. <https://dx.doi.org/10.31876/rcs.v26i2.32426>
- Naciones unidas (2018). *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible Una oportunidad para América Latina y el Caribe*. Naciones Unidas. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/cb30a4de-7d87-4e79-8e7a-ad5279038718/content>
- Osorio, L. A., Vidanovic, M. A., y Finol, P. M. (2021). Elementos del proceso de enseñanza – aprendizaje y su interacción en el ámbito educativo. *Revista Qualitas*, 23(23), 1-11. <https://doi.org/10.55867/qual23.01>
- Rincón, Y. A., Caridad, M., y Salazar, C. (2017). Responsabilidad social en universidades de gestión privada en Barranquilla. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXIII(3), 48-62. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/article/view/25129>
- Rubio-Rodríguez, G. A., Estrada, J. M., y Pedraza, G. (2020). Responsabilidad social universitaria: Incidencia en diferentes grupos de interés en una universidad colombiana. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVI(4), 180-189. <https://doi.org/10.31876/rcs.v26i4.34656>
- Tinto, J. A., (2013). El análisis de contenido como herramienta de utilidad para la realización de una investigación descriptiva. Un ejemplo de aplicación práctica utilizado para conocer las investigaciones realizadas sobre la imagen de marca de España y el

- efecto país de origen. *Provincia*, (29), 135-173. <http://www.saber.ula.ve/handle/123456789/38452>
- Ugalde, J., Vasconcelos, K. L., Solís, F., Vallejo, G., Rojas, J. C., Quirós, J., Badilla, G., y Hernández, M. (2019). *Habilidades blandas: Herramientas para la transformación organizacional*. Centro de Información Documental. Universidad Nacional.
- Ugalde, J., Vasconcelos, K. L., y Vargas, T. (2018). *Reflexiones sobre los derechos humanos de los trabajadores*. Escuela de Administración. Universidad Nacional.
- UNA Comunica (4 de enero de 2024). UNA: Siempre necesaria. *UNA Comunica*. <https://www.unacomunica.una.ac.cr/index.php/enero-2024/5066-una-siempre-necesaria>
- Universidad Nacional, Costa Rica - UNA (2023). Historia. *UNA*. <https://www.administracion.una.ac.cr/index.php/la-escuela/historia>
- Vallaeys, F. (2007). Responsabilidad Social Universitaria: Propuesta para una definición madura y eficiente. Programa para la formación en humanidades, Tecnológico de Monterrey. http://plataforma.responsable.net/sites/default/files/responsabilidad_social_universitaria_francois_vallaeys.pdf
- Vallaeys, F. (2021). *Manual de Responsabilidad Social Universitaria. El modelo URSULA: Estrategias, herramientas, indicadores*. Unión de Responsabilidad Social Universitaria Latinoamericana (URSULA). <https://www.unionursula.org/wp-content/uploads/2021/06/2021-Manual-RSU-Modelo-URSULA-Esp.pdf>
- Vallaeys, F., De la Cruz, C., y Sasia, P. M. (2009). *Responsabilidad Social Universitaria: Manual de primeros pasos*. McGraw-Hill/ Interamericana Editores S.A. de C. V.
- Vallaeys, F., y Álvarez, J. (2019). Hacia una definición latinoamericana de Responsabilidad Social Universitaria. Aproximación a las preferencias conceptuales de los universitarios. *Educación XXI*, 22(1), 93-116. <https://doi.org/10.5944/educXXI.19442>
- Valverde, J., Beita, W., Bermúdez, J. C., Pino, G., Rodríguez, G., y Sánchez, R. (2011). *Gestión de la Responsabilidad Social Universitaria: Dimensiones y estudios de caso*. Escuela de Relaciones Internacionales de la Universidad Nacional.
- Vasconcelos-Vásquez, K. L., Ugalde, J., Rojas, I., y Alavez, S. (2018). *Fortalecimiento organizacional para el Desarrollo Empresarial de la producción y comercialización de cultivos en la Región Caribe*. Escuela de Administración. Universidad Nacional.
- Zurita, R. (2003). Rol de las universidades. En Proyecto Universidad: Construye País (Eds.), *Educando para la Responsabilidad Social: La Universidad en su función docente* (pp. 61-67). Corporación Participa.