

# Desarrollo de habilidades blandas en el estudiantado mediante la actividad académica procesos prácticos para la formación de docentes en educación comercial

*Norieth Guillén Cordero*

Universidad Nacional  
Campus Omar Dengo  
Heredia, Costa Rica

[norieth.guillen.cordero@una.cr](mailto:norieth.guillen.cordero@una.cr)  
[orcid.org/0000-0003-3724-5549](https://orcid.org/0000-0003-3724-5549)

*Cristel Astorga Aguilar*

Universidad Nacional  
Campus Sarapiquí  
Heredia, Costa Rica

[cristel.astorga.aguilar@una.cr](mailto:cristel.astorga.aguilar@una.cr)  
[orcid.org/0000-0002-1151-995](https://orcid.org/0000-0002-1151-995)

## Resumen

El objetivo de este estudio es evidenciar las habilidades blandas que han desarrollado los estudiantes de la carrera Educación Comercial de la Universidad Nacional (UNA), mediante su participación como docentes practicantes en la Actividad Académica Procesos Prácticos para la Formación de Docentes de la Escuela de Secretariado Profesional (ESP) de la Facultad de Ciencias Sociales y la División de Educología del Centro de Investigación y Docencia (CIDE). Para lograr lo propuesto, se llevó a cabo una investigación mixta de tipo descriptiva, en la que se contó con la participación de estudiantes que desarrollaron procesos prácticos durante los años 2016, 2017, 2018 y 2019. Como resultados, se identifica que más del 95% de la población considera que las prácticas docentes les permitieron desarrollar o potenciar diversas

habilidades blandas y que el factor más determinante, fue el tener que trabajar con poblaciones de adultos mayores y jóvenes en riesgo social; además, es posible destacar las principales habilidades blandas adquiridas por los estudiantes practicantes, entre las cuales sobresalen la paciencia y comprensión, solución de problemas, trabajo en equipo, flexibilidad y adaptabilidad. Se concluye que, si bien la intención de las prácticas docentes es que los estudiantes practicantes asuman el rol de planificadores y mediadores del proceso de enseñanza y aprendizaje, también, deben abordar situaciones y escenarios que propician un enriquecimiento de los practicantes no solo a nivel académico y didáctico, sino también, actitudinal.

**Palabras clave:** habilidades blandas, competencias actitudinales, prácticas profesionales, prácticas docentes, prácticas en contextos comunitarios, educación comercial, extensión, docencia.

### Abstract

The purpose of this study is to demonstrate the soft skills that students of Commercial Education's major at Universidad Nacional (UNA) have developed, through their participation as practicing teachers in the *Actividad Académica Procesos Prácticos para la Formación de Docentes en Educación Comercial*, at the *Escuela de Secretariado Profesional (ESP)* of the *Facultad de Ciencias Sociales* and *División de Educología* of the *Centro de Investigación y Docencia*. To achieve the proposal, a descriptive mixed investigation was carried out, with the participation of students who developed their teaching processes from 2016, 2017, 2018 to 2019. It was found out that more than 95 % of the population considers that the teaching practices allowed them to develop or enhance various soft skills. The most determining factor for that personal growth, was having to work with populations of elderly and young people at social risk; in addition, it was possible to highlight the main soft skills acquired by the practicing students. Among them, patience and understanding, problem solving, teamwork, flexibility and adaptability stand out. It was concluded that although the intention of the teaching practices is that the practitioners assume the role of planners and mediators of the teaching and learning process, they must also deal with situations and scenarios that foster an enrichment of the practitioners not only at the academic and didactic level, but also attitudinal.

**Keywords:** soft skills, attitudinal skills, professional practices, teaching practices.

## Introducción

La Actividad Académica Procesos Prácticos para la Formación de Docentes en Educación Comercial de la Escuela de Secretariado Profesional, fue una iniciativa que surgió en esta Unidad Académica en 1998 como un proyecto de extensión universitaria, en 2009 se integran los esfuerzos de la División de Educología y debido a la gran aceptación, tanto de las comunidades beneficiarias como de los docentes practicantes y a la proyección que este ha dado a la Escuela de Secretariado Profesional, a la División de Educología y a la Universidad Nacional, en 2016 el proyecto se convirtió en actividad académica permanente. Actualmente, su acción sustantiva se basa en la extensión y en la docencia. Por un lado, en la extensión debido a que “son procesos de creación y desarrollo de las capacidades de sus actores sociales, institucionales y locales, y de transformación social integral para una mayor calidad de vida de las comunidades” (UNA-CONSACA, 2019, p. 6) y, por otro lado, en la docencia porque “promueven el desarrollo integral del estudiantado, de los docentes, y contribuyen al mejoramiento del sistema educativo mediante la sistematización de experiencias y la reflexión crítica, participativa e innovadora, para construir y actualizar conocimientos para transformar la realidad” (UNA-CONSACA, 2019, p. 5).

Los procesos prácticos que esta actividad académica facilita son los siguientes:

1. Alfabetización Digital (computación básica) I y II.
2. Manejo Básico de Oficinas.

Las capacitaciones de Alfabetización Digital las desarrollan los estudiantes que cursan tercer nivel de la carrera, durante los ciclos V y VI del actual plan de estudios de Educación Comercial. Esta oferta de formación está diseñada para adultos y adultos mayores que se encuentran afectados por la brecha digital. Su objetivo es ofrecer conocimientos básicos “desde el uso de la computadora, tecnología de la información y la comunicación,

paquetes de Windows y digitación” (SIA, 2016, p. 5). Los cursos de alfabetización digital I y II constan de 4 horas semanales, durante 10 semanas, en total 40 horas de formación en cada curso. Los grupos han contado con gran cantidad de participantes con edades entre los treinta y ochenta años.

Por otro lado, la capacitación Manejo Básico de Oficinas se desarrolla en el IV nivel de carrera, durante el último ciclo de bachillerato. Este proceso es equivalente a la Práctica Profesional Supervisada en Educación Comercial. Se trabaja con una población de jóvenes en riesgo social o excluidos del sistema educativo formal, con el fin de “promover su reinserción para concluir sus estudios formales y brindarles una opción laboral que les permita continuar en su proceso de fortalecimiento, crecimiento personal y profesional”. (SIA, 2016, p.5). La capacitación se compone de cuatro módulos, actividades de oficina, destrezas computacionales, gestión documental y escritura rápida; cada módulo consta de 4 horas semanales, durante 10 semanas; es decir, los participantes se certifican por 160 horas de aprovechamiento. Cada grupo conformado para esta capacitación es atendido por al menos dos docentes practicantes.

Durante los procesos prácticos, se busca que los futuros docentes en educación comercial:

1. Planeen y evalúen el proceso de enseñanza y aprendizaje.
2. Elijan y construyan recursos y materiales didácticos óptimos.
3. Capaciten gratuitamente a poblaciones menos privilegiadas.
4. Medien el proceso con humanismo y sentido de colaboración social.
5. Enseñen adecuadamente contenidos de gestión de oficinas que han aprendido en la parte técnica de la carrera.
6. Recuran a su docente colaborador ante cualquier eventualidad.
7. Organicen el cierre y graduación respectiva de cada capacitación.
8. Compartan sus vivencias para enriquecimiento de compañeros y docentes.

Uno de los temas más recurrentes que comparten los practicantes en las sesiones grupales, son los retos que se les presentan en sus clases derivados de las características de la población participante de las capacitaciones y como el lidiar, manejar o resolver estas situaciones, les ha hecho desarrollar o potenciar habilidades blandas que consideran son primordiales en la preparación del futuro docente.

Es debido a lo anterior, que el objetivo de este estudio es evidenciar las habilidades blandas o competencias actitudinales que han desarrollado los estudiantes de la carrera Educación Comercial de la Universidad Nacional, mediante su participación como docentes practicantes en la Actividad Académica Procesos Prácticos para la Formación de Docentes de la Escuela de Secretariado Profesional y la División de Educología.

## Antecedentes

El desarrollo de habilidades blandas en docentes ha sido un tema de amplia investigación a nivel latinoamericano por la importancia que estas competencias tienen para la formación integral del futuro profesional. En 2019, Jaramillo, Pinzón y Riveros realizaron su informe de grado llamado Programa para el Fortalecimiento de Habilidades Blandas en los Docentes del Colegio Las Americas en Barrancabermeja, Colombia, en el que concluyen "...que programas para fortalecer las habilidades blandas en el personal docente deberían ser incluidos en el currículo escolar de toda institución educativa, con el fin de brindar metodologías didácticas y experiencias prácticas que contribuyan a mejorar el ambiente escolar entre la comunidad educativa" (p. 82), idea que refuerza la importancia de fortalecer espacios como las prácticas docentes en contextos comunitarios que desarrollan la Escuela de Secretariado Profesional y la División de Educología para reforzar el desarrollo profesional y humano del futuro educador costarricense.

Así mismo, en Perú, Rodríguez (2020) en su artículo Las habilidades blandas como base del buen desempeño del docente

Universitario, evidencia que existe una relación muy significativa entre las habilidades blandas y el desempeño docente, resultando que aquellos educadores que poseen habilidades blandas desarrolladas tienen un mejor desempeño laboral, por lo que, se puede afirmar que el desarrollo de dichas competencias personales son un pilar fundamental para la formación integral de los futuros profesionales en educación comercial, ya que garantizan un mejor cumplimiento de su labor docente.

Por otra parte, en Costa Rica el tema también ha sido abordado desde otros objetos de estudio, como es el caso de Araya-Fernández y Garita-González (2019), quienes realizaron una propuesta para el fortalecimiento de habilidades blandas y complementarias, y su impacto en el currículo TIC desde una perspectiva laboral, profesional y de gestión académica, con el fin de determinar las necesidades en habilidades blandas que solicita el mercado laboral y que constituyen vacíos en la formación universitaria de los nuevos profesionales. Ellos concluyen que las habilidades blandas son cada vez más requeridas para la contratación laboral y la evaluación del desempeño profesional; sin embargo, indican que "...las universidades no han logrado responder a su fortalecimiento mediante estrategias pedagógicas y de gestión que garanticen la enseñanza requerida" (p. 135) y aunque ellos se refieren a un campo profesional diferente, resalta la necesidad de compartir experiencias positivas de formación universitaria en las que si se ha logrado el desarrollo de competencias humanas, como lo es el caso de las prácticas docentes en Educación Comercial, que fomentan el desarrollo de habilidades blandas en el futuro profesional.

## Marco teórico

En la actualidad, muchos procesos educativos están orientados al desarrollo de competencias, en lugar del aprendizaje por objetivos o contenidos. Lo anterior, debido a que el enfoque por competencias promueve una formación integral de los futuros profesionales, de manera que se fomente tanto el dominio de los conocimientos teóricos y la aplicación de ellos (saber conocer y

saber hacer), como la formación actitudinal (saber ser). Se entiende competencia como:

“Actuación integral para identificar, analizar y resolver las diversas problemáticas que se presentan en distintos escenarios, aplicando el saber ser que abarca actitudes y valores; el saber conocer que se refiere a conceptos y teorías; y el saber hacer que incluye habilidades y técnicas” (Córica, 2017).

La esencia de la Actividad Académica Procesos Prácticos para la Formación de Docentes en Educación Comercial se basa en lo que Tobón (2013) define como un enfoque socio-formativo de las competencias, el cual se detalla como:

“Un marco de reflexión-acción educativo que pretende generar las condiciones pedagógicas esenciales para facilitar la formación de personas íntegras, integrales y competentes para afrontar los retos-problemas del desarrollo personal, la vida en sociedad... y la actuación profesional... a partir de la articulación de la educación con los procesos sociales, comunitarios... en los cuales viven las personas, implementando actividades formativas con sentido” (p. 23).

Lo anterior debido a que por medio de este proyecto se busca formar profesionales integrales en educación, a partir del desarrollo de prácticas docentes en las que se ofrece capacitación a poblaciones vulnerabilizadas, en concordancia con la misión y objetivos estratégicos de la Universidad Nacional (UNA, 2016-2017). Uno de los principales objetivos de estas prácticas docentes es “promover espacios de formación en manejo básico de oficinas y alfabetización tecnológica para la atención de poblaciones en desigualdad de oportunidades o en riesgo social, para favorecer su superación y realización personal” (SIA, 2016), por lo que, aparte de brindar capacitación, las prácticas docentes fomentan el progreso de las poblaciones menos favorecidas y, con ello, los profesores practicantes asumen el reto de ser guías, motivadores y muchas veces, ejemplo a seguir, de la misma

manera que lo hace un docente en su labor profesional. Según Morera, Rojas y Castro (2018):

Las emociones influyen en la motivación y un buen desarrollo emocional favorece el clima adecuado para el aprendizaje en el contexto del aula. Esto implica un cambio importante en el papel del personal docente, que va más allá de la transmisión de conocimientos culturales y académicos, para asumir la responsabilidad de potenciar el desarrollo humano de los estudiantes en su totalidad (p. 25).

En virtud de lo señalado, los docentes practicantes tienen el reto de tomar en cuenta tanto el ámbito emocional como el cognitivo a la hora de planear su práctica, con el fin de lograr un buen proceso de enseñanza y aprendizaje. Es desafiante para los futuros profesionales en educación comercial, pues las características de los estudiantes participantes son muy variadas en relación con edad, sexo, lugar de procedencia, antecedentes familiares, formación académica, condición socioeconómica, necesidades especiales de aprendizaje, deserción escolar, responsabilidades laborales y familiares, entre otras, y para el éxito del proceso, el docente practicante debe ser capaz de gestionar situaciones diversas de aprendizaje en el aula, al mismo tiempo que fomenta la unión del grupo, promueve el respeto a las diferencias, procura un aprendizaje significativo para todos los participantes e impulsa positivamente la permanencia de todos los participantes en el proceso educativo, con el fin de que culminen exitosamente la capacitación y adquieran un certificado que les facilite su superación personal. Consecuentemente, las responsabilidades mencionadas promueven en los docentes practicantes el desarrollo y potenciación de múltiples habilidades blandas, lo cual es de suma importancia, como lo menciona Molinari (2018) al traducir a Jennings y Greenberg (2008):

Un profesor competente en inteligencia emocional y habilidades socioemocionales logra controlar su clase de una manera asertiva siendo un modelo a seguir por parte de sus alumnos. De la misma manera el profesor debe ser un



modelo que enseñe a los estudiantes cómo manejar sus emociones y respetar las de los demás (p.43).

Guerra (2019) define las habilidades blandas de la siguiente manera:

El concepto... es equiparable al [sic] concepto de habilidades para la vida propuesto por la *World Health Organization, Division of Mental Health* (1994), que las define como un conjunto de habilidades de carácter socioafectivo necesarias para la interacción con otros y que permiten hacer frente a exigencias y situaciones desafiantes cotidianas, es decir, que estas le permiten a la persona tomar decisiones, resolver problemas, pensar de manera crítica y creativa, comunicarse de manera efectiva, reconocer las emociones de otros y construir relaciones saludables a nivel físico y emocional (p.2).

Por otra parte, Vera (2016) se refiere a este tipo de habilidades de la siguiente manera: “por habilidades blandas se entiende aquellas capacidades particulares que podrían mejorar el desempeño laboral, facilitar la movilidad interna, catapultar la carrera profesional y predecir el éxito laboral” (p.56).

También conocidas como competencias interpersonales y sistémicas, categorizadas dentro de las competencias genéricas según Cabrera, López y Portillo (2016), quienes las describen respectivamente como “capacidades del individuo relativas a expresar los propios sentimientos, habilidades críticas y de auto-crítica. Destrezas sociales relacionadas con las habilidades interpersonales, trabajo en equipo y compromiso social o ético” y “destrezas y habilidades que suponen una combinación de la comprensión, la sensibilidad y el conocimiento que permiten al individuo ver cómo las partes de un todo se relacionan y se agrupan” (p. 74). Estos autores indican que son las competencias que los empleadores valoran en mayor medida en los candidatos para incorporarse al mercado laboral, y en menor medida las instrumentales; además, Cabrera, López y Portillo (2016) indican que esta conclusión permite apreciar:

...cierta similitud con los resultados de la investigación realizada por Freire et al. (2011) que confirma a las competencias sistémicas como las más valoradas en el mercado laboral (responsabilidad en el trabajo, capacidad de aprender, motivación por el trabajo, preocupación por la calidad, etc.) y, entre las interpersonales, destaca también el trabajo en equipo” (p. 83).

Por otro lado, Marrero, Mohamed y Xifra (2018) indican que estas habilidades fueron llamadas por Bisquerra (2007) como competencias emocionales y que las describe como un conjunto de habilidades para regular los fenómenos emocionales, de manera que suma valor a la gestión personal y profesional; mientras que en 2010, Bisquerra amplía el concepto al llamarlas competencias para la vida y el bienestar.

Como se puede observar, las habilidades blandas son concebidas bajo diferentes nombres, a los que también se suma: competencias del siglo XXI, habilidades no cognitivas, habilidades transversales, entre otras. Lo importante es comprender que sin importar el nombre que se le otorgue a este tipo de habilidades o competencias, se debe interpretar que están relacionadas con la formación emocional, definida por Bisquerra (2018) como:

La educación emocional se propone el desarrollo de competencias emocionales. Consideramos la educación emocional como un proceso educativo, continuo y permanente, que pretende potenciar el desarrollo de las competencias emocionales como elemento esencial del desarrollo humano, con objeto de capacitarle para la vida y con la finalidad de aumentar el bienestar personal y social (Bisquerra, 2000, 2009). (p. 3).

Se debe también tener claridad de que dichas habilidades o competencias se complementan con los conocimientos y destrezas procedimentales para formar un profesional integral, además de que, según Vera (traduciendo a Cinque 2015): “las habilidades blandas no sólo son importantes para el éxito laboral, sino para lograr felicidad en la vida” (2016, p. 56).

Existen diversos marcos de clasificación de habilidades blandas, que se encuentran contextualizados al área de aplicación, como lo es la medicina, la ingeniería, la religión, los negocios, entre otras. En esta ocasión, se tomará en cuenta el modelo de competencias de Bisquerra y Pérez Escoda (2007) y Bisquerra (2009,2016), cuya estructura se basa en el proceso educativo y está dividida en cinco bloques:

1. Conciencia emocional
2. Regulación emocional
3. Autonomía emocional
4. Competencia social, y
5. Habilidades de vida para el bienestar.

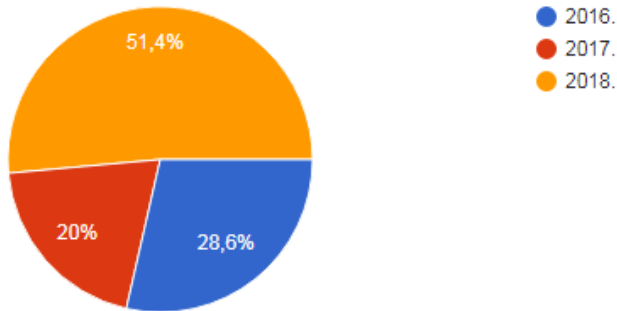
Cada bloque está compuesto por micro competencias, de las cuales se extrajeron las más significativas para la labor docente de acuerdo con el criterio de las investigadoras: empatía, perseverancia, automotivación, responsabilidad, actitud positiva, resiliencia, respeto, comunicación receptiva y expresiva, comportamiento prosocial (cooperación, espíritu de servicio), trabajo en equipo, asertividad, prevención y gestión de conflictos, liderazgo emocional (motivación) y toma de decisiones; además, se incluyeron algunas habilidades blandas adicionales: paciencia y comprensión, refuerzo positivo, flexibilidad y adaptabilidad, compromiso, espíritu de servicio, manejo del tiempo, creatividad.

## Marco Metodológico

La presente investigación es descriptiva, ya que se basa en detallar sucesos, contextos y cómo se manifiestan (Sampieri, 2014) y corresponde al enfoque cuantitativo, pues se presentan datos numéricos con análisis estadístico. La recolección de datos se realizó por medio de un cuestionario vía web con preguntas abiertas y cerradas, con el objetivo de obtener información sobre las variables que se desea analizar (Sampieri, 2014) y se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia.

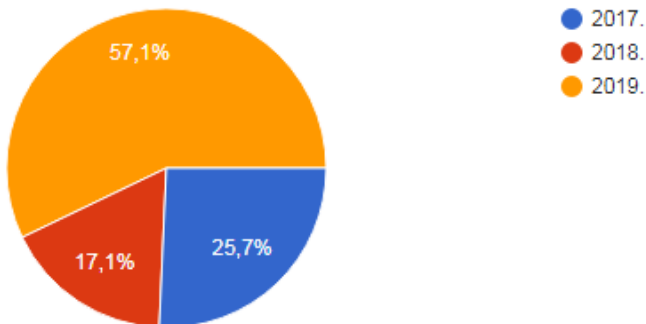
En el estudio participaron 35 estudiantes de Educación Comercial, el 71.4% de género femenino y el 28.6 masculino. Un 62.9% tiene edad entre 21-25 años, el 25.7% entre 26 y 29, un 5.7% entre 30-35 y un 5.7% 36 años o más. Los participantes realizaron sus prácticas docentes en los años 2016, 2017, 2018 y 2019, según se indica en los gráficos 1 y 2.

Figura 1. Año en que los estudiantes realizaron práctica de Alfabetización Digital con adultos y adultos mayores.



Fuente: elaboración propia, 2020.

Figura 2. Año en que los estudiantes realizaron práctica de Manejo Básico de Oficinas con jóvenes en riesgo social.



Fuente: elaboración propia, 2020.

## Resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos al realizar el análisis de los datos recolectados.

Al consultarle a la población sobre el concepto en habilidades blandas, el 100% manifestó que había igualdad entre su conocimiento previo sobre el concepto de habilidades blandas y la definición que se les facilitó; así mismo, el 100% consideró que las habilidades blandas suman valor a la labor del docente.

Un 97.1% afirma que su participación en las diferentes prácticas docentes (adultos mayores y jóvenes en riesgo social) les permitió desarrollar o potenciar habilidades blandas.

Al consultarles qué factores consideran que potenciaron el desarrollo de habilidades blandas durante las prácticas, un 94.3% concordó en que el factor más relevante fue los tipos de poblaciones que se atienden en las capacitaciones, es decir, adultos mayores y jóvenes en riesgo social o excluidos del sistema educativo formal. El segundo criterio con más relevancia según el 77%, es el trabajar colaborativamente con otros compañeros para desarrollar las prácticas docentes.

Se les hizo un planteamiento de varias habilidades blandas y se les solicitó que indicaran cuáles fueron las que desarrollaron o potenciaron en la capacitación de Alfabetización Digital para adultos y adultos mayores afectados por la brecha digital, el 100% de las habilidades obtuvieron votos, pero las 10 habilidades blandas más desarrolladas o potenciadas en esta capacitación, de acuerdo con los docentes practicantes son las siguientes

**Tabla 1**  
**Habilidades blandas desarrolladas con adultos y adultos mayores**

Habilidad blanda	Absoluto	Relativo
Paciencia y comprensión	34	97.1%
Compromiso	31	88.6%
Empatía	30	85.7%
Manejo del Tiempo	30	85.7%
Capacidad de comunicación (sencilla y expresiva)	29	82.9%
Habilidad de escucha (comunicación receptiva).	29	82.9%
Motivación (liderazgo emocional)	29	82.9%
Respeto	27	77.1%
Espíritu de servicio (comportamiento prosocial y cooperación).	27	77.1%
Toma de decisiones	27	77.1%

*Fuente:* elaboración propia, 2020.

Se puede observar cómo el trabajar con poblaciones de adultos y adultos mayores afectados por la brecha digital propicia en los estudiantes el desarrollo de habilidades blandas a raíz de la interacción que deben tener con los participantes bajo su rol de mediadores en el proceso de enseñanza y aprendizaje, en este caso, sobresalen la paciencia y comprensión, compromiso y empatía como las principales habilidades blandas desarrolladas o reforzadas.

Al consultarles cuáles fueron las habilidades desarrolladas o potenciadas mediante la capacitación Manejo Básico de Oficinas con poblaciones en riesgo social o excluidas del sistema educativo formal, las 10 habilidades blandas más votadas por el estudiantado practicante fueron las siguientes

**Tabla 2**  
**Habilidades blandas desarrolladas con jóvenes en riesgo social**

Habilidad blanda	Absoluto	Relativo
Gestión de conflictos	32	91.4%
Flexibilidad y Adaptabilidad	30	85.7%
Habilidad de escucha (comunicación receptiva).	30	85.7%
Motivación (liderazgo emocional)	29	82.9%
Paciencia y comprensión	29	82.9%
Empatía	29	82.9%
Toma de decisiones	29	82.9%
Actitud positiva.	28	80%
Manejo del Tiempo	27	77.1%
Espíritu de Servicio	26	74.3%

*Fuente:* elaboración propia, 2020.

Se evidencia que esta práctica docente al igual que la anterior, logra fomentar competencias actitudinales en los discentes, pero muy diferentes a las anterior, debido a las situaciones específicas que se dieron al trabajar con una población de jóvenes en riesgo social. Destacan la gestión de conflictos, la flexibilidad y adaptabilidad, así como la habilidad de escucha y la motivación (liderazgo emocional).

En relación con las habilidades para la vida reforzadas mediante el trabajo colaborativo entre practicantes para el desarrollo de las prácticas, destacaron las siguientes:

**Tabla 3**  
**Habilidades blandas desarrolladas mediante el trabajo colaborativo con compañeros**

Habilidad blanda	Absoluto	Relativo
Trabajo en Equipo	34	97.1%
Respeto a la opinión de los demás	32	91.4%
Compromiso	27	77.1%
Responsabilidad	26	74.3%
Tolerancia a la presión	22	62.9%

*Fuente:* elaboración propia, 2020.

Nuevamente se observa que el hecho de compartir responsabilidades fomenta en los docentes nuevas habilidades blandas, entre las que sobresalen trabajo en equipo, respeto a la opinión de los demás y compromiso.

Los resultados permiten confirmar que la población, el contexto y las diversas situaciones enfrentadas por los estudiantes durante sus prácticas docentes, aportan a su crecimiento personal de muchas maneras.

Al consultarle a los participantes, mediante un cuestionario diseñado por las investigadoras para efectos de esta investigación, si consideran que es importante el desarrollo de este tipo de prácticas para la formación integral del futuro profesional en Educación Comercial, el 100% contestó afirmativamente, en las palabras de algunos docentes en formación porque:

“Claro que sí, porque nos muestra que el quehacer docente no es sólo ir a dar clases sino que conlleva un proceso más complejo. Asimismo, nos forma en la realidad que se vive en un aula y como solucionar situaciones de las cuales no tenemos prevista en nuestra formación cuando somos aún estudiantes en desarrollo”. (C1, 2020)



“La educación como disciplina requiere de profesionales no solamente competentes en sus áreas particulares de conocimiento sino también profesionales integrales en formación, valores y capacidades para con los demás, por tanto, el reforzamiento de habilidades blandas...permiten tener un profesional mejor preparado para los retos que exige la educación”. (C2, 2020)

“Considero que es de gran importancia, ya que...la experiencia es más satisfactoria, siempre he considerado la práctica más eficiente que la teoría, podemos saber mucho de muchos temas, pero en el momento que los ponemos en práctica es donde verdaderamente nos damos cuenta que aprendimos”. (C3, 2020)

“Es súper importante, ya que, aunque no vayamos a trabajar con adultos mayores, podemos aprender mucho de ellos para nuestro futuro docente. Además, trabajar con la población en riesgo social, hace que nos volvamos más empáticos y esa es una habilidad esencial para el personal docente”. (C4, 2020)

“Si, por que nos permite desarrollar habilidades que con la teoría no se podría, reforzar conocimiento y poner en práctica nuestras capacidades como docente”. (C5, 2020)

“Es super importante porque nos hace enfrentarnos a realidades que se pueden presentar en las aulas (contando con el apoyo de las personas docentes para orientarnos en situaciones difíciles) y nos hace crecer como personas”. (C6, 2020)

“Claro, en esos procesos uno se da cuenta si nació para ser docente”. (C7, 2020)

## Conclusiones

1. El estudio permitió evidenciar las habilidades blandas más recurrentes que los discentes indican haber desarrollado mediante su participación como docentes practicantes en la Actividad Académica Procesos Prácticos para la Formación de Docentes en Educación Comercial de la Escuela de Secretariado Profesional.
2. Las competencias actitudinales adquiridas varían según el tipo proceso práctico, es decir, hay algunas habilidades que se fomentan en la práctica con adultos mayores y otras que se potencian con la capacitación a poblaciones en riesgo social, lo que muestra la importancia de ambos procesos para la formación integral del futuro profesional en Educación Comercial.
3. La metodología implementada para desarrollar estas prácticas también influye en el desarrollo de las habilidades para la vida, pues el hecho de que los practicantes deban trabajar de manera colaborativa con otros compañeros para dar las clases, fomenta otro tipo de habilidades propias de ese contexto.
4. Los estudiantes de Educación Comercial de la Escuela de Secretariado Profesional afirman estar de acuerdo con el desarrollo de este tipo de experiencias docentes durante su formación, pues les permite un acercamiento a la realidad laboral que no sería posible sin ellas.
5. Los procesos educativos que fomentan el desarrollo de habilidades blandas facilitan la formación de profesionales integrales de acuerdo con los valores y principios humanistas de la Universidad Nacional, para que sean sensibles con las necesidades de la sociedad y aptos para aportar y transformar de manera positiva la sociedad costarricense, tal como lo establecen los objetivos estratégicos de la UNA.

## Recomendaciones

1. A la Escuela de Secretariado Profesional y la División de Educología continuar impulsando prácticas docentes en contextos comunitarios para que los futuros profesionales en Educación Comercial puedan poner en práctica lo aprendido durante su carrera, tanto del área técnica como de la pedagógica, pero también para que desarrollen habilidades blandas que solo se pueden adquirir viviendo experiencias que los acerquen a la realidad del profesorado costarricense.
2. Continuar con el aprovechamiento de estos procesos para aportar a la extensión social de la UNA y beneficiar a poblaciones vulnerabilizadas que con sus particularidades aportan a la formación humanista de los futuros docentes.
3. Dar prioridad al desarrollo de integral del estudiantado, facilitando oportunidades de crecimiento que permitan cultivar tanto el conocimiento, como las destrezas procedimentales y las actitudinales.

## Referencias

- Cabrera, López y Portillo. (2016). *Las competencias de los graduados y su evaluación desde la perspectiva de los empleadores*. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/estped/v42n3/art04.pdf>
- Córica de Santos, J.L. (agosto de 2017). *Diseño de cursos universitarios con componente virtual para las carreras de Administración de Oficinas y Educación Comercial desde un enfoque por competencias*. En X. Corrales y K. Varela (Presidencia), Seminario: Diseño de estrategias pedagógicas bimodales desde un enfoque por competencias. Universidad Nacional. Heredia, Costa Rica.

- Guerra, S. (2019). *Una revisión panorámica al entrenamiento de las habilidades blandas en estudiantes universitarios*. *Psicología Escolar e Educacional*, 23. <http://dx.doi.org/10.1590/2175-35392019016464>
- Marrero, O., Mohamed, R., & Xifra, J. (2018). *Habilidades blandas: necesarias para la formación integral del estudiante universitario*. *Revista Científica Ecociencia*, 5, 1-18. <http://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/144/111>
- Morera, Rojas y Castro. (2018). *La Educación Emocional del Personal Docente*. MEP. [http://www.idp.mep.go.cr/sites/all/files/idp\\_mep\\_go\\_cr/publicaciones/educacion\\_emocional\\_docente\\_2018.pdf](http://www.idp.mep.go.cr/sites/all/files/idp_mep_go_cr/publicaciones/educacion_emocional_docente_2018.pdf)
- Rodríguez, J. (2020). *Las habilidades blandas como base del buen desempeño del docente universitario*. *INNOVA Research Journal*, 5(2), 186-199. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1321>
- Tobón, S. (2013). *Formación integral y competencias*. Pensamiento complejo, currículo, didáctica y evaluación (4ta. Ed.). Bogotá: ECOE.
- Universidad Nacional. (2020). *Misión y Visión*. [https://www.transparencia.una.ac.cr/index.php?option=com\\_content&view=article&id=298&Itemid=742](https://www.transparencia.una.ac.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=298&Itemid=742)
- Universidad Nacional. (2020). *Objetivos estratégicos*. <https://www.una.ac.cr/index.php/acerda-de/estrategia-institucional/objetivos-estrategicos>
- Vera, M, F. (2016). *Infusión de habilidades blandas en el currículo de la educación superior: clave para el desarrollo de capital humano avanzado*. *REVISTA AKADEMEIA*. Vol. 15, Núm. 1. <http://revistas.ugm.cl/index.php/rakad/article/view/137> [consulta: agosto 2018].