

Inteligencia emocional y habilidades blandas dentro del pensum de Secretariado

Emotional intelligence and soft skills within the Secretariat curriculum

Jennifer Juárez Gatica

Maestría en currículo

Universidad de San Carlos de Guatemala

jjuarez.usac@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-8312-1240>

Recibido 15/07/2021

Aceptado 29/09/2021

Juárez Gatica, J. (2021). *Inteligencia emocional y habilidades blandas dentro del pensum de Secretariado*. *Revista Guatemalteca De Educación Superior*, 5(1). 35-45.
<https://doi.org/10.46954/revistages.v5i1.70>

Resumen

OBJETIVO: divulgar los resultados obtenidos con la comunidad científica que se interese en actualizar el pensum de la carrera de secretariado bilingüe y oficinista. **MÉTODO:** el enfoque de la investigación fue cualitativo, con alcance descriptivo, de diseño fenomenológico, la población de estudio estuvo conformada por directora y docentes. La muestra estuvo conformada por siete docentes y la directora del establecimiento educativo. La muestra fue intencionada no probabilística. Se utilizó la técnica de grupo focal. Se utilizó como instrumento la guía de observación. **RESULTADOS:** aunque todos los docentes manifestaron la importancia de implementar contenidos relacionados a la inteligencia emocional y habilidades blandas, la directora, indicó que si se conoce la importancia de éstos temas le hubiera gustado verlo reflejado dentro de las planificaciones de los cursos que se imparten dentro de la carrera. Por otro

Palabras clave:

inteligencia emocional,
habilidades blandas, pensum,
secretariado.

lado, los docentes, manifiestan que sólo están de acuerdo si la actualización corresponde únicamente a los contenidos que se pueden abordar dentro de los cursos que ya existen, debido a que el Ministerio de Educación no ha sido lo suficientemente claro en los intentos de realizar un diseño curricular por competencias.

CONCLUSIÓN: no existen lineamientos específicos dentro del pensum de la carrera de secretariado bilingüe y oficinista para abordar los temas relacionados a la inteligencia emocional y habilidades blandas debido a que no se cuenta con un diseño curricular por competencias.

Abstract

OBJECTIVE: to disseminate the results obtained with the scientific community that is interested in updating the curriculum of the bilingual secretarial and clerical career. **METHOD:** the research approach was qualitative, descriptive in scope, phenomenological in design, the study population was made up of a director and teachers. The sample was made up of seven teachers and the director of the educational establishment. The sample was intentional non-probabilistic. The focus group technique was used. The observation guide was used as an instrument. **RESULTS:** although all the teachers expressed the importance of implementing content related to emotional intelligence and soft skills, the director indicated that if the importance of these issues is known, she would have liked to see it reflected in the course planning that is taught within of the career. On the other hand, teachers state that they only agree if the update corresponds only to the contents that can be addressed within the courses that already exist, because the Ministry of Education has not been sufficiently clear in the attempts to carry out a curricular design by competences. **CONCLUSION:** there are no specific guidelines within the bilingual secretarial and clerical career curriculum to address issues related to emotional intelligence and soft skills because there is no competency curriculum design.

Keywords:

emotional intelligence, soft skills,
pensum.

Introducción

Para determinar el éxito de un plan de estudios de nivel diversificado en el carrera de Secretariado, es necesario evaluar el producto que cada año se obtiene después de dos años de formación para oficinistas y 3 para bilingües y se necesita obtener evidencias de la calidad de la educación que se brinda en la Escuela Nacional de Formación Secretarial No. 4, no solo porque es su responsabilidad sino que además la población que se atiende es de escasos recursos y su única fuente de ingresos es o será la que generen al momento de obtener un título y poder posicionarse en una empresa por largo tiempo, siempre y cuando demuestren sus capacidades y sepan usarlas de manera objetiva.

Hoy en día las empresas requieren que su personal demuestre no solamente las habilidades duras como son todas las que se refieren a su profesión, tales como las mecanográficas, taquigráficas, de redacción, y si son bilingües, pues el dominio del idioma inglés; como también las habilidades blandas tales como: liderazgo, don de mando, resolución de conflictos, asertividad, empatía, entre otras.

Es importante determinar el nivel de dominio de la inteligencia emocional y las habilidades blandas en las estudiantes graduandas de la Escuela Nacional de Formación Secretarial No. 4, debido a que éstas están próximas a incorporarse al área laboral y poder desempeñarse en la profesión que eligieron. Las estudiantes egresan con la seguridad de que fueron bien formadas y orientadas, según los requerimientos de las empresas de hoy en día, situación que tiene que ser plenamente garantizada por la institución educativa, pues muchas de las estudiantes que atienden las instituciones educativas públicas vienen de hogares cuyo nivel económico es muy bajo y sus posibilidades educativas son muy limitadas y esperan que al egresar como secretarias logren encontrar un buen empleo tanto por sus capacidades duras como por sus habilidades blandas, para obtener un conservar un empleo y poder crecer dentro de él ya que es en muchos casos la única oportunidad de lograr una movilidad social.

Como Institución educativa, dentro de los objetivos docentes y autoridades educativas, también están plasmados los mismos intereses, ya que de esa manera se puede evidenciar que las competencias fueron alcanzadas y los propósitos de la educación se cumplieron. Cada egresada que logra posicionarse en una empresa de prestigio es una carta de presentación para la institución, brinda seguridad y estabilidad a las señoritas de nuevo ingreso y genera un clima de confiabilidad y compromete a la institución a prepararse mejor académicamente, planificar en función de esa necesidad de actualización y llenar las expectativas profesionales que la sociedad requiere, cada uno desde su posición debe aportar para que las futuras profesionales logren los objetivos que se plantearon al iniciar la carrera de secretariado.

Sin embargo, con el pasar de los años se ha podido determinar que una de las observaciones que constantemente hacen las empresas es el poco o nulo desarrollo de la inteligencia emocional y de las habilidades blandas, por ejemplo, la toma de decisiones, liderazgo, manejo de conflictos, manejo de la frustración, empatía, trabajo en equipo y las relaciones interpersonales; estos y otros aspectos son factores determinantes al momento de contratar empleados, muchas personas han perdido la oportunidad de un trabajo al no cumplir con estos aspectos, mismos que se ven reflejados desde la entrevista de trabajo. Incluso muchas personas pierden un empleo porque su actitud hacia el trabajo que desempeñan es muy mala, no muestran ningún interés en mejorar su desempeño o no son leales a los principios de la empresa.

La sociedad demanda profesionales serios, capacitados y con actitud de superación, es responsabilidad de las instituciones educativas responder a esas necesidades, debe haber una estrecha relación entre los que forman y los que emplean para que el proceso sea coherente. Es pertinente entonces reconocer ese proceso de actualización constante y analizar cómo se establece dentro del pensum de la carrera de secretariado, la inteligencia emocional y habilidades blandas, para ello es necesario que se realicen este tipo de investigaciones y determinar aspectos importantes que las empresas hoy en día

esperan de los empleados y que las instituciones educativas conozcan esos requerimientos y poder actualizar los contenidos que se imparten dentro de los cursos de la carrera que sirven. Este artículo es el resultado de una tesis de postgrado de la maestría en currículum.

Materiales y métodos

El enfoque de la investigación fue cualitativo, con alcance descriptivo, de diseño fenomenológico, la población de estudio estuvo conformada por directora y docentes. La muestra estuvo conformada por siete docentes y la directora del establecimiento educativo. La muestra fue intencionada no probabilística. Se utilizó la técnica de grupo focal. Se utilizó como instrumento la guía de observación.

Resultados

Tabla 1

Cursos del pensum de la carrera de secretariado en que se pueden abordar contenidos relacionados con la inteligencia emocional y habilidades blandas

Categorías	f	Expresión de docentes y directora
Todos	8/8	"En todos los cursos se puede trabajar, debido a que el pensum es abierto y se presta para trabajar estos temas"; "De alguna manera podríamos incluirlo en todos los cursos pues si se nota la debilidad en esa área es responsabilidad de todos los maestros poder reforzarlo"; "Si, considero que se podría incluir en todos"; "Creo en que todos se podría"; "Es importante hacerlo en todos"; Pues en todos se debería de hacer"; "En todos"; "Si, en todos"
Administración, Organización y prácticas de oficina	3/8	"En el curso de administración, organización y prácticas de oficina"; "Siempre se ha hecho en ese curso"; Si, incluso una profesora hacía una actividad de planificar un evento me recuerdo".
Ética y relaciones humanas	5/8	"Ética y relaciones humanas"; "Es curso tiene ese contenido"; "Si, ese sería el más adecuado"; "Yo también considero que ese es el más adecuado"; "Opino lo mismo".
Otros	3/8	"En el curso de Shorthand debido a que leen muchas cartas y pueden observar la forma en que las demás personas se comunican", "También se pueden abordar en el curso de Práctica Supervisada en inglés o español para el informe final de graduandas"; "En el curso de taquigrafía también se puede abordar pues la traducción requiere análisis de la información".

Fuente: propia

Al realizar la pregunta sobre en qué cursos se pueden abordar temas relacionados a la inteligencia emocional y habilidades blandas, también coincidieron en que en todos los cursos se pueden abordar estos temas, dieron ejemplos sobre algunos cursos más afines como el de Ética y relaciones humanas, Administración y prácticas de oficina, incluso el curso de Shorthand porque traducen cartas y pueden ver directamente cómo se comunican las demás personas de manera escrita.

Tabla 2
Actualización del pensum de la carrera

Categorías	<i>f</i>	Expresión de docentes y directora
Carrera Secretarial	8/8	"Solo si esa actualización no contempla un cambio de carrera, como lo pretendía el Ministerio de Educación, pues convertir la carrera de secretariado en un Bachillerato era innecesario", "Si es importante realizar una actualización pero no cambiar la esencia de la carrera de secretariado, "Reforzar las áreas y ampliar algunos cursos", "No quitar cursos", " Si para reforzar el área tecnológica", "Si es buena la actualización porque campo laboral aún hay mucho para las secretarias"
Contenidos	8/8	Si es necesario porque es importante para las estudiantes, prepararse en el área tecnológica y científica": "Considero que los cursos están bien, solamente sería volverlos más tecnológicos", "brindar contenidos actualizados y con herramientas tecnológicas", "Si para reforzar el área tecnológica", Agregar contenidos sobre la inteligencia emocional y habilidades blandas"
Práctica supervisada	3/8	"Actualizar contenido para que las estudiantes puedan realizar pre-prácticas en la oficina un año antes de graduarse"; "La práctica es más importante que la teoría"; "Las pre prácticas sería una buena solución"
Planificación didáctica	1/8	"Sí, es necesaria una actualización no solo al pensum de la carrera, sino también del docente en función de las necesidades de las estudiantes porque si ya conocemos las debilidades, debemos buscar cómo reforzarlas y que esas ideas se vean reflejadas en las planificaciones de cada curso"

Fuente: propia

Al realizar ésta pregunta se dejó en evidencia la inseguridad que da el tema de actualización debido a que el Ministerio de Educación en el año 2013 propuso un cambio a la carrera de Secretariado, nombrándolo Bachillerato en ciencias y letras con orientación en gestión de oficina con el Acuerdo 2776-2013, en el mismo según las maestras, cambia radicalmente la esencia de la carrera de Secretariado por lo que no están de acuerdo

y manifiestan la importancia de la carrera debido a la demanda del mercado laboral. Se centran más en fortalecer los contenidos de los cursos y aumentar el período de práctica supervisada, además, mejorar las planificaciones didácticas, que sean realistas y se enfoquen en las necesidades de las estudiantes y no en las de los docentes, acá hubo un momento incómodo puesto que la señora directora manifiesta que es curioso que las maestras resalten la importancia de reforzar los temas sobre inteligencia emocional y habilidades blandas, sin embargo ella no lo ve reflejado en las planificaciones didácticas y que le gustaría que todos los maestros mostraran evidencia de la importancia que manifiestan.

Tabla 3

Mejoras en el pensum de la carrera que fortalezcan la inteligencia emocional y habilidades blandas

Categorías	f	Expresión de docentes y directora
Actividades de convivencia	8/8	"Realizar talleres", "Compartir experiencias" "También se podría compartir experiencias con las estudiantes", "Se podría solicitar a las ex alumnas que visitaran la escuela y les comentaran a las alumnas su experiencia", "sería necesario que las estudiantes hicieran pre prácticas para que conozcan el trabajo de oficina y puedan socializar con personas profesionales", "Escuela para padres"
Gestión	2/8	"Se podría buscar asesoría de expertos para que realizar proyectos de capacitaciones a maestros y estudiantes por parte de la Escuela de Psicología"; "Si es cierto, es una buena idea y que nos capaciten a nosotros también"

Fuente: propia

Al realizar las preguntas relacionadas de las mejoras que se pueden realizar al pensum de la carrera de secretariado enfocadas a la inteligencia emocional y habilidades blandas los maestros coincidieron en que la convivencia presencial es importante para fortalecer estas competencias y que la virtualidad anuló la posibilidad de un acercamiento más frecuente ya que no se cuenta con recursos tecnológicos ni acceso a internet por la mayoría de estudiantes.

Discusión

Se detectó que dentro del pensum de la carrera de secretariado no ha sido actualizado desde el año 1995 cuando se incorporaron cursos de computación, lo que establece que no se trabaja por competencias, no se contemplan las mismas para fortalecer o desarrollar la inteligencia emocional y las habilidades blandas, por lo que solamente se puede trabajar en actualizar los contenidos de los cursos que ya tiene la carrera, Las maestras y directora mencionan que aunque en todos los cursos se pueden utilizar métodos, técnicas y estrategias de enseñanza aprendizaje que fortalezcan o desarrollen la inteligencia emocional y habilidades blandas hay dos cursos que dentro de su contenido si se establece específicamente el abordaje de éstos temas como el curso de Administración, Organización y Prácticas de Oficina y el de Ética y relaciones humanas, además los cursos como Shorthand y Taquigrafía, que facilitan el análisis de la comunicación escrita al poder leer y traducir documentos que otras personas han redactado, lo que muestra cómo utilizan el lenguaje otras personas y aprender de ello

En cuanto a una actualización al pensum de la carrera de secretariado los docentes manifestaron que debido a que el Ministerio de Educación no ha sido claro en el propósito de elaborar un Currículum basado en competencias para la carrera, consideran que por el momento es mejor quedarse con una actualización pues en anteriores ocasiones las personas que han propuesto cambios curriculares no conocen las necesidades de la población atendida y que buscan de manera rápida poder incorporarse al mercado laboral y comenzar a apoyar a sus familias que la mayoría son de escasos recursos, lo que el ministerio de educación ha propuesto es un bachillerato que si bien es cierto los prepara para ingresar a la universidad, muchas de las estudiantes no tienen los recursos para poder costearse una carrera universitaria. Ellos sugieren que se pueden hacer mejoras como prolongar las prácticas de oficina y que las mismas inicien desde el primer año de carrera, incluir actividades que puedan reforzar el área tecnológica y las habilidades blandas, también requeriría que el docente pueda reconocer las necesidades de las estudiantes y las mismas se relacionan con las demandas del mercado laboral.

Los docentes consideran que las mejoras al pensum de la carrera pueden ir enfocadas a realizar más actividades de convivencia, como talleres, invitados especiales, pre prácticas, incluso una escuela para padres, otro aspecto que se podría fortalecer es la gestión de proyectos, la cual consistiría en solicitar a la Escuela de Psicología que pueda considerar a la institución y ejecutar proyectos de capacitación dirigido tanto a docentes como a estudiantes y fortalecer en ambos grupos la inteligencia emocional y las habilidades blandas. Dentro del Proyecto Educativo Institucional (PEI) y el Plan Operativo Anual (POA) también se pueden planificar actividades como las mencionadas y utilizar fechas especiales como el día de la mujer y el día de la secretaria, para fortalecer esas áreas, dentro del aula se pueden agregar contenidos en investigaciones y exposiciones, actividades como reglas de etiqueta y cortesía y también simulacro de entrevistas, las mismas favorecerían en gran medida a mejorar el nivel de dominio de la inteligencia emocional y las habilidades blandas; aunque la virtualidad no permite muchas de las actividades propuestas, se sabe que pronto regresaran al aula y se podría iniciar con esas propuestas.

Estos hallazgos se relacionan con lo mencionado por Pérez (2014) sobre que una propuesta o proyecto curricular siempre responde a determinadas necesidades y demandas económicas, políticas, sociales y educativas, tomando en consideración que el proceso de diseño curricular transita por las fases de diagnóstico, diseño, ejecución y evaluación curricular. También el autor Díaz (2015) indica que el perfil de egreso y el plan de estudios se convierte en los componentes básicos y fundamentales del diseño curricular. Es importante establecer que la gestión del diseño curricular plantea la existencia de órganos e instrumentos reguladores y lo que los docentes manifestaron al momento cuestionarles si es necesaria una actualización al pensum de la carrera de secretariado pues coinciden en que se busque el beneficio de las estudiantes y que se hace una urgente evaluación curricular para satisfacer las necesidades actuales de la población atendida y que las mismas se relacionan con las demandas sociales.

Referencias

- Cáceres, E., Peña, P. y Ramos, L. (2018). *Las habilidades blandas y el desempeño laboral: un estudio exploratorio del impacto del aprendizaje formal e informal y la inteligencia emocional en el desempeño laboral de colaboradores de dos empresas prestadoras de servicios en el Perú*. (Tesis). Universidad del Pacífico de Perú. Perú. https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2495/Ernesto_Tesis_maestria_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cárdenas, J. (2019). *Relación de las habilidades blandas con el clima laboral, la rotación de personal y la productividad en la última década*. (Tesis). Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Bogotá. <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/28053/7187385.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cruzado, W. (2019). *Competencias blandas en la empleabilidad de la Universidad privada del norte*. (Tesis) Universidad Nacional Federico Villareal. Lima. <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2696/CRUZADO%20PEREZ%20WILLIAM%20MOISES%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Díaz, M. (2015). *La evaluación curricular en el marco de la evaluación de la calidad*. Universidad Autónoma de San Luis Potosí, 19-30. [Con]textos, 4(14), 19-30 Recuperado de <https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/642/542-1061-2-CE.pdf?jsession-id=A106BB322E3EAFCAFB05A7060BD91CD2?sequence>
- Granda, G. (2018). *Habilidades blandas aplicadas en el servicio al cliente como fuente de ventaja competitiva de las empresas del sector de comercialización de electrodomésticos*. (Tesis) Universidad Andina Simón Bolívar. Quito. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6132/1/T2636-MAE-Granda-Habilidades.pdf>
- Jumique, A. (26 de julio de 2021). Cuáles son las habilidades blandas más solicitadas en el mercado laboral. *Salud y familia Prensa Libre*. Recuperado de <https://www.prensalibre.com/vida/salud-y-familia/cuales-son-las-habilidades-blandas-mas-solicitadas-en-el-mercado-laboral/>.

Ordoñez, R, & Sánchez, M. (2018). *El perfil profesional de las secretarias en las instituciones de Educación Superior de Portoviejo*. Atlante. Ecuador. Recuperado de <https://www.eumed.net/rev/atlante/2018/05/secretarias-instituciones-educacion.html>

Pérez Brito, D. (2020). La estructura del diseño curricular. *Revista Guatemalteca De Educación Superior*, 3(1), 85–95. <https://doi.org/10.46954/revistages.v1i1.7>

Tito Maya, M., & Serrano Orellana, B. (2016). Desarrollo de soft skills una alternativa a la escasez de talento humano. *INNOVA Research Journal*, 1(12), 59-76. <https://doi.org/10.33890/innova.v1.n12.2016.81>

Sobre la autora

Maestra en Currículum y Licenciada en Pedagogía y Administración Educativa de la Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Financiamiento de la investigación

Con recursos propios.

Conflicto de intereses

Declara no tener ningún conflicto de intereses.

Declaración de consentimiento informado

El estudio se realizó con fines educativos, respetando el Código de ética y buenas prácticas editoriales de publicación. Con el consentimiento informado de los participantes involucrados en el estudio.

Derechos de uso

Copyright (c) Jennifer Juárez Gatica.

Este texto está protegido por la [Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



Usted es libre para compartir, copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato y adaptar el documento, remezclar, transformar y crear a partir del material para cualquier propósito, incluso comercialmente, siempre que cumpla la condición de atribución: usted debe reconocer el crédito de una obra de manera adecuada, proporcionar un enlace a la licencia, e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que tiene el apoyo del licenciante o lo recibe por el uso que hace.