

CONSEJO NACIONAL DE RECTORES

Oficina de Planificación de la Educación Superior

La presencia de habilidades blandas o esenciales en las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la Universidad de Costa Rica: una visión de las personas estudiantes, graduadas y empleadoras

Elaborado por:

M.B.A. Ana Cristina Bermúdez Duarte
EBCI – UCR

M.A.P. Ramón Masís Rojas
EBCI – UCR

Dra. Carla Méndez Libby
OPES – CONARE

OPES; No. 48-2023



020
B516p

Bermúdez Duarte, Ana Cristina

La presencia de habilidades blandas o esenciales en las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la Universidad de Costa Rica; una visión de las personas estudiantes, graduadas y empleadoras [Recurso electrónico] / Ana Cristina Bermúdez Duarte, Ramón Masís Rojas, Carla Méndez Libby . -- Datos electrónicos (1 archivo : 2.745 kb). -- San José, C.R. : CONARE - OPES, 2023.
OPES ; no. 48-2023

ISBN 978-9977-77-514-2
Formato pdf, 148 páginas.

1. EDUCACIÓN SUPERIOR 2. BIBLIOTECOLOGÍA. 3. HABILIDADES SOCIALES. 4. UNIVERSIDAD DE COSTA RICA. I. Masís Rojas, Ramón. II. Méndez Libby, Carla. III. Título. IV. Serie.

LRD



Presentación

Una de las principales responsabilidades de la División Académica de la Oficina de Planificación de la Educación Superior (OPES) del Consejo Nacional de Rectores (CONARE) es la elaboración de investigaciones académicas que aporten información a la Educación Superior Universitaria para la toma de decisiones. En este sentido, se presenta la investigación referente a la presencia de habilidades blandas o esenciales en la carrera Bibliotecología y Ciencias de la Información de la Universidad de Costa Rica: una visión de las personas estudiantes, graduadas y empleadoras.

Esta investigación fue realizada en forma conjunta entre la OPES y la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información (EBCI), de la Universidad de Costa Rica (UCR), con el fin de articular las tareas académicas y conceptuales entre estas instituciones.

Este documento fue elaborado por los docentes de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la UCR, Ramón Masís Rojas y Ana Cristina Bermúdez Duarte, y por la investigadora de OPES-CONARE, Carla Méndez Libby. Se contó con el apoyo de la señora Sandra Guillén Guardado, secretaria de la División Académica en la edición del documento. El seguimiento y la revisión final del documento estuvo a cargo de la Dra. Katalina Perera Hernández, jefa de la División Académica de OPES-CONARE.

Se brinda un agradecimiento a la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la Universidad de Costa Rica por suministrar la información necesaria para la elaboración de esta investigación. Así mismo, expresamos nuestro agradecimiento a las autoridades universitarias, estudiantes, graduados de la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información y empleadores por sus valiosas contribuciones.

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN.....	1
I. ANTECEDENTES	2
II. JUSTIFICACIÓN	3
III. OBJETIVOS DEL ESTUDIO.....	5
IV. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
V. MARCO CONCEPTUAL.....	7
A) Definición de habilidades blandas.....	7
B) Habilidades blandas para la competitividad.....	10
C) Habilidades blandas en el plano internacional	11
D) Habilidades blandas y su implementación en las universidades estatales de Costa Rica	14
E) Habilidades blandas de los bibliotecólogos	21
VI. METODOLOGÍA DE ESTUDIO.....	24
A) Tipo de Estudio	24
B) Fuentes de información consultadas.....	25
C) Marco muestral	25
D) Técnicas utilizadas.....	26
E) Instrumentos aplicados.....	26
F) Análisis de Datos	27
VII. ANÁLISIS DE RESULTADOS	35
A) Personas graduadas de las carreras de Bibliotecología de la Universidad de Costa Rica	35
B) Personas estudiantes de las carreras de Bibliotecología de la Universidad de Costa Rica	62
C) Organizaciones empleadoras de los profesionales de Bibliotecología.....	79
D) Principales hallazgos relacionados con habilidades blandas en Bibliotecología.....	95
E) Valoración de resultados	102
VIII. CONCLUSIONES.....	107
IX. PROPUESTA DE MEJORA PARA EL DESARROLLO DE HABILIDADES BLANDAS EN ESTUDIANTES DE LAS CARRERAS DE LA ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	110
A) Introducción	110
B) Objetivo	110
C) Sujetos a los que va dirigida la propuesta.....	110

D)	Fundamentación	111
E)	Estrategias para la implementación de un programa de mejora en Habilidades Blandas en las carreras de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la Universidad de Costa Rica.	112
F)	Elementos que deben componer un proceso de formación integral en habilidades blandas:	112
G)	Procedimientos para implementar habilidades blandas en los diferentes cursos de las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información	114
H)	Tipos de Actividades y Modalidades de Trabajo.....	115
I)	Capacitaciones o Cursos de Educación Continua	116
J)	Habilidades Blandas que deben incluirse en los cursos de la carrera de Bibliotecología.....	116
K)	Cursos en los que se recomienda reforzar la enseñanza de habilidades blandas en las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información:	117
L)	Principales recomendaciones de la propuesta	117
X	Referencias bibliográficas	119
XI	Apéndices.....	125

Lista de tablas

Tabla 1 Definiciones conceptuales y operacionales de las habilidades blandas utilizadas en la investigación.....	29
Tabla 2 Tipo de actividades que permiten a los estudiantes desarrollar habilidades blandas o esenciales en las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información. EBCI-UCR. Período 2017-2021.....	55
Tabla 3 Tipos de Capacitaciones o Cursos de Educación Continua que permiten a los estudiantes desarrollar habilidades blandas en los cursos de la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información según las personas graduadas en el período 2017-2021..	56
Tabla 4 Cinco Habilidades Blandas que más se desarrollan en los cursos de las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información según las personas graduadas en el período 2017-2021 de la EBCI.	58
Tabla 5 Tres habilidades blandas que según los graduados del periodo 2017-2021 deben incluirse en las carreras de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la UCR.	59
Tabla 6 Importancia de que se impartan en la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la UCR, cursos que fomenten el desarrollo de habilidades blandas, según los graduados en el periodo 2017-2021.	60
Tabla 7 Cursos que promueven o fomentan las habilidades blandas en las carreras de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información según criterio de los graduados en el periodo 2017-2021.	62
Tabla 8 Habilidades blandas valoradas como muy importantes por las personas estudiantes de las carreras de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información, en porcentajes, 2022.....	70
Tabla 9 Actividades en las que se promueven o fomentan las habilidades blandas en la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información según criterio de los estudiantes EBCI-UCR, 2022.....	73
Tabla 10 Cursos de capacitación en Habilidades blandas sugeridos por los estudiantes de las carreras de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información, 2022.....	74
Tabla 11 Habilidades blandas que más se desarrollan en los cursos de las carreras de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información según opinión de los estudiantes, 2022	76
Tabla 12 Habilidades blandas que falta desarrollar en los cursos de las carreras de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información según opinión de los estudiantes, 2022	78

Lista de figuras

Figura 1 Carreras de las que egresaron las personas graduadas de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información en el periodo 2017-2021.....	36
Figura 2 Sector donde laboran las personas graduadas en el periodo 2017-2021 de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información.	37
Figura 3 Tiempo que tienen de laborar las personas graduadas en el periodo 2017-2021 de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información.....	38
Figura 4 Tipo de Biblioteca en que laboran los graduados en el periodo 2017-2021 de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información.	39
Figura 5 Nivel de desempeño de las personas graduadas del Bachillerato y Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información periodo 2017-2021 con respecto a la capacidad de manifestar ideas con claridad. EBCI UCR.....	40
Figura 6 Nivel de desempeño de las personas graduadas del Bachillerato y Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información con respecto a la capacidad de comunicar ideas asertivamente. EBCI-UCR, 2017-2021.....	41
Figura 7 Nivel de desempeño de las personas graduadas del Bachillerato y Licenciatura en Bibliotecología con respecto a la capacidad de entender diferentes alternativas para resolver un planeamiento específico. EBCI-UCR, 2017-2021.....	43
Figura 8 Nivel de desempeño de las personas graduadas del Bachillerato y Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información con respecto a la capacidad de realizar actividades con otras personas de forma colaborativa. EBCI-UCR, 2017-2021.....	44
Figura 9 Nivel de desempeño de las personas graduadas del Bachillerato y Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información con respecto al manejo de sentimientos ante situaciones adversas. EBCI-UCR, 2017-2021.....	45
Figura 10 Valoración de Comunicación Asertiva según su importancia por las personas graduadas del Bachillerato y Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información. EBCI-UCR. 2017-2021.....	48
Figura 11 Valoración de la Resolución de Problemas según su importancia por graduados del Bachillerato y Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información. EBCI-UCR, 2017-2021.....	49
Figura 12 Valoración del Trabajo en Equipo según su importancia por graduados en el periodo 2017-2019 del Bachillerato y Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información.....	50
Figura 13 Valoración de Adaptabilidad a Nuevas Situaciones según su importancia por graduados de Bachillerato y Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información. EBCI-UCR, 2017-2021.....	51
Figura 14 Valoración de Actualización Profesional Continua según su importancia por graduados del Bachillerato y Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información. EBCI-UCR, 2017-2022.....	52
Figura 15 Habilidades Blandas con los valores más altos según las personas graduadas de la	

Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información, 2020-2021.....	53
Figura 16 Cantidad de personas graduadas que desarrollan habilidades blandas en los cursos en el Bachillerato y Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información. EBCI-UCR, 2017-2021. 54	
Figura 17 Nivel de desarrollo de las habilidades blandas que poseen los estudiantes de Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información, 2022.	65
Figura 18 Nivel de desarrollo de las habilidades blandas que poseen los estudiantes de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información, en porcentajes, 2022.....	67
Figura 19 Nivel de desarrollo de las habilidades blandas que poseen los estudiantes de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información, 2022.....	69
Figura 20 Desarrollo de actividades que promuevan las habilidades blandas dentro del plan de estudios de las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información, 2022.....	71
Figura 21 Puesto de la persona empleadora al momento de la encuesta.....	80
Figura 22 Años de laborar en el puesto de las personas empleadoras al momento de la encuesta	81
Figura 23 Tipo de organización donde laboran las personas empleadoras al momento de la encuesta	82
Figura 24 Área de acción de la organización empleadora.	83
Figura 25 Cantidad de personas a cargo de la persona empleadora al momento de encuesta. 84	
Figura 26 Número de profesionales en Bibliotecología que laboran en la organización empleadora al momento de la encuesta.....	85
Figura 27 Grado académico de los profesionales en Bibliotecología que laboran en la organización empleadora al momento de la encuesta	86
Figura 28 Acceso a programas de capacitación y/o actualización para el personal de Bibliotecología	86
Figura 29 Capacitaciones relacionadas con habilidades blandas brindadas por empleadores al personal de Bibliotecología	87
Figura 30 Temáticas de capacitación relacionadas con habilidades blandas brindadas por los empleadores.....	88
Figura 31 Aspectos considerados por las organizaciones empleadoras al contratar profesionales en Bibliotecología	89
Figura 32 Valoración de habilidades blandas según grado de importancia para las organizaciones empleadoras	90
Figura 33 Nivel de desarrollo mostrado por profesionales de Bibliotecología según empleadores	91
Figura 34 Principales funciones de las unidades de información donde se requiere de las habilidades blandas.....	92
Figura 35 Principales habilidades blandas que practican las personas graduadas de Bibliotecología en sus puestos de trabajos.....	93
Figura 36 Habilidades blandas que deben ser mejoradas, ampliadas o incluidas en la formación universitaria en Bibliotecología y Ciencias de la Información de la Universidad de Costa Rica,	

según empleadores 94

Figura 37 Principales recomendaciones de los empleadores hacia las instituciones formadoras de profesionales en Bibliotecología para mejorar la formación en habilidades blandas de sus graduados 95

Tabla de abreviaturas

Abreviatura	Significado
--------------------	--------------------

CONARE	Consejo Nacional de Rectores
--------	------------------------------

EBCI	Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información
------	---------------------------------------------------------

OIT	Organización Internacional del Trabajo
-----	----------------------------------------

OPES	Oficina de Planificación de la Educación Superior
------	---------------------------------------------------

ORI	Oficina de Registro e Información
-----	-----------------------------------

UCR	Universidad de Costa Rica
-----	---------------------------

UNA	Universidad Nacional de Costa Rica
-----	------------------------------------

INTRODUCCIÓN

Este informe presenta los resultados de la investigación titulada: La presencia de habilidades blandas o esenciales en las personas estudiantes y graduadas de las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la Universidad de Costa Rica, elaborado por la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la UCR y la División Académica de la Oficina de Planificación de la Educación Superior del Consejo Nacional de Rectores (CONARE).

El informe pretende abordar cuáles son las habilidades blandas que las personas estudiantes universitarias de la carrera de Bibliotecología de la Universidad de Costa Rica poseen en el momento de la encuesta, las habilidades esenciales que necesitan tener a la hora de conseguir empleo, así como las que las empresas requieren para su desempeño laboral, tomando en consideración el entorno de globalización y de avances tecnológicos en el que se desenvuelven los profesionales en Bibliotecología.

El objetivo principal de este estudio es identificar la presencia de habilidades blandas y su importancia en la empleabilidad y sostenibilidad de las personas estudiantes y graduadas en las organizaciones con el fin de establecer una propuesta de mejoramiento de los planes de estudio de las carreras que brinda la EBCI, de forma que permitan desarrollar habilidades blandas en estas personas durante su formación académica universitaria.

I. ANTECEDENTES

A nivel nacional, se han realizado varios estudios en las universidades estatales, con el fin de determinar cuáles son las habilidades blandas que se requiere que las personas estudiantes desarrollen, tendientes a mejorar su perfil profesional con miras a una futura inserción laboral.

Algunas de estas investigaciones se titulan Habilidades blandas en el estudiantado universitario y la empleabilidad en Costa Rica (Canossa, 2019), Estudio de la perspectiva de las habilidades blandas y su importancia por parte de los profesores y los estudiantes del área de Informática Empresarial del Colegio Técnico Profesional de Cartagena (Sánchez y Núñez, 2016); Pertinencia de la formación: opiniones de las personas (Quesada, 2016); Habilidades blandas: Elementos para una visión holística en la formación de profesionales en informática (Araya y Guillén, 2020); Análisis de la incorporación e implementación de habilidades en la formación de estudiantes universitarios en una carrera de ingeniería industrial para un curso de mecánica y electromecánica (Solís, 2019); Habilidades blandas deseables en profesionales de TI por empleadores de la empresa privada y pública costarricense (Viquez, 2020) y Aprendizaje de habilidades blandas: Percepciones de los estudiantes del módulo metacognitivo de la Universidad Técnica Nacional (Toruño, 2020).

A nivel internacional, existen múltiples estudios sobre el fomento e implementación de las habilidades blandas en los sistemas educativos de los centros de educación superior. Algunos de los países en los que se han desarrollado estos estudios son Estados Unidos, Australia, Italia y Malasia.

En el 2016 y 2019 se publicaron en el Observatorio Laboral de Profesiones (OLAP) de la Oficina de Planificación de la Educación Superior, la Radiografía Laboral II y Radiografía Laboral III. En esos estudios se incluyó información relevante relacionada con las carreras de Bibliotecología impartidas a nivel nacional, como la elección de la carrera, búsqueda y empleo al momento de graduarse, fuente de financiamiento de los estudios, tipo de institución en la que trabajan los profesionales, tipo de puesto en el que laboran los graduados, salario percibido, colegio profesional al que pertenecen los egresados, situación laboral al momento de graduarse, situación

del mercado laboral y utilidad de algunas competencias o habilidades duras y blandas para el desempeño del trabajo.

II. JUSTIFICACIÓN

En un entorno inmerso en la cuarta revolución industrial, que está sujeto a la constante globalización y avances tecnológicos, se hace cada vez más necesario que los estudiantes desarrollen desde las aulas universitarias y en el contexto de formación universitaria, en general, habilidades blandas que contribuyan en su desempeño personal y social, que a su vez facilite su acceso a un mercado laboral cada vez más competitivo.

En relación con las habilidades blandas Sánchez y López (2016) señalan lo siguiente:

“El concepto de habilidades blandas, conocidas también como habilidades sociales, habilidades esenciales o habilidades para la vida o “*Soft skills*”, ha ido adquiriendo fuerza o firmeza ya que hace referencia al desarrollo de competencias interpersonales como intrapersonales que permiten un mejor desempeño de relaciones laborales y personales.” (p. 69)

Las habilidades blandas son aquellas capacidades y destrezas asociadas al comportamiento de la persona, que le permiten poder comunicarse o poder interactuar con otras de una manera clara, precisa, efectiva y centrada principalmente al trabajo, así como a la vida diaria. (Maldonado, Adrián. s.f.)

El desarrollo de habilidades blandas o esenciales es un factor clave para el éxito de los individuos en las organizaciones, ya que casi todas las organizaciones requieren que sus colaboradores se relacionen entre sí y practiquen competencias sociales. Además, las habilidades blandas son habilidades transferibles que se pueden usar en forma independiente y que brindan a los empleados la oportunidad de adaptarse en los diferentes entornos laborales.

A través del tiempo las instituciones de educación superior han brindado especial importancia a la formación de las llamadas habilidades cognoscitivas y

técnicas también conocidas como habilidades duras en los y las estudiantes. Estas habilidades o conocimientos son fáciles de identificar y evaluar pues son conductas medibles y observables. Sin embargo, los cambios por cubrir en cuanto a las habilidades blandas son una constante que está pendiente y constituye un proceso continuo por revisar.

A inicios del siglo XXI, se han dado propuestas para el desarrollo de las habilidades blandas en el marco de la educación superior en Latinoamérica. Lo anterior ha requerido de nuevas realidades y demandas en los procesos de formación profesional, siendo fundamental la incorporación de habilidades blandas como requisito de pertinencia en el mercado productivo y, al mismo tiempo, requisito de formación académica para la mejora de los procesos de aprendizaje de las universidades.

Según la OIT, el desarrollo de capacidades blandas es uno de los factores de éxito para fomentar la empleabilidad de los individuos junto al diagnóstico sistemático del mercado laboral, desarrollo de competencias, aprendizaje permanente e implementación de alianzas estratégicas: por esta razón es de capital importancia la implementación y el desarrollo de habilidades blandas en los sistemas educativos. (Canossa, 2019).

Es necesario que las universidades como centros de estudio y formación profesional implementen y fomenten técnicas y estrategias alternativas que permitan que el estudiantado desarrolle habilidades blandas. Así mismo, las empresas deben implementar procesos que faciliten no sólo la gestión del conocimiento, sino la puesta en práctica de competencias y habilidades que generen el desarrollo integral, la mejora continua y la innovación por parte de los empleados. Se ha comprobado que, cada vez más, los estudiantes necesitan de una formación holística que les permita no solo desenvolverse en el plano académico, sino en el plano personal y social y que les facilite el acceso exitoso al mundo del trabajo.

El estudio de las habilidades blandas en la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la Universidad de Costa Rica, pretende generar aportes o

contribuciones, tanto para el CONARE como para las Universidades estatales, que permitan robustecer los espacios de formación, investigación y producción en torno al tema, así como las estrategias para el desarrollo de este tipo de habilidades en las carreras universitarias

III. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

A) Objetivos generales

Analizar las habilidades blandas necesarias que deben poseer los estudiantes de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la Universidad de Costa Rica mediante una consulta a empleadores, estudiantes y graduados con el fin de mejorar la formación personal y profesional.

B) Objetivos específicos

1. Identificar las habilidades blandas que los estudiantes de cuarto y quinto año del bachillerato y licenciatura de las carreras de Bibliotecología del énfasis en Ciencias de la Información y del énfasis en Bibliotecas Educativas poseen.
2. Identificar las habilidades blandas que los graduados del bachillerato y licenciatura de las carreras de Bibliotecología del énfasis en Ciencias de la Información y del énfasis en Bibliotecas Educativas, poseen a la hora de conseguir empleo.
3. Determinar las habilidades blandas que las organizaciones empleadoras requieren en su personal para su desempeño laboral, tomando en consideración el entorno de globalización y de avances tecnológicos en el que se desenvuelven estos profesionales.
4. Diseñar una propuesta dirigida al profesorado y a las personas encargadas de las carreras de Bibliotecología de la Universidad de Costa Rica, con el fin de mejorar el desarrollo de las habilidades blandas por parte del estudiantado de estas carreras.

IV. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

¿Cuáles son las habilidades blandas que las personas estudiantes y las personas graduadas de las carreras de Bibliotecología de la Universidad de Costa Rica poseen a la hora de conseguir empleo?

¿Cuáles son las habilidades blandas o esenciales que las empresas requieren que los empleados en el área de Bibliotecología posean, para su desempeño laboral tomando en consideración el entorno de globalización y de avances tecnológicos?

V. MARCO CONCEPTUAL

Sin duda alguna, el desarrollo y la implementación de las habilidades blandas ha tomado cada vez más importancia dentro de las organizaciones y puede considerarse como un aspecto indispensable para el fortalecimiento y crecimiento de las instituciones. El capital humano y su fortalecimiento es considerado vital para fomentar la empleabilidad de los funcionarios que laboran en las instituciones, dentro de las cuales se encuentran las universidades o instituciones de educación superior universitaria.

Las habilidades blandas se han convertido en una herramienta fundamental para los colaboradores y para las empresas porque con ellas se logra formar un personal íntegro y estable que se adapte a las necesidades cambiantes del mercado laboral y que se desempeñe satisfactoriamente en sus entornos laborales, a la vez que les permita desarrollarse como mejores personas.

En el presente marco teórico se analizan el concepto de habilidades blandas o esenciales, los tipos de habilidades esenciales, las habilidades blandas que los estudiantes universitarios requieren tener a la hora de conseguir empleo, las habilidades esenciales que las empresas necesitan para su desarrollo, así como las habilidades blandas en el plano nacional e internacional. Así mismo, se aborda un apartado sobre las habilidades blandas y los profesionales en Bibliotecología.

A) Definición de habilidades blandas

Las habilidades blandas están asociadas al comportamiento de la persona, son la suma de conocimientos, destrezas, vivencias y características individuales que permiten a una persona realizar acciones como comunicarse, relacionarse y superarse.

El concepto de habilidades blandas es equiparable al concepto de habilidad para la vida propuesto por la *World Health Organization* que las define como “un conjunto de habilidades de carácter socioafectivo necesarias para la interacción con otros y que permite hacer frente a exigencias y situaciones desafiantes que ocurren cotidianamente” (Guerra-Báez, 2019, p. 2).

Las habilidades blandas o habilidades para la vida están conformadas por tres categorías principales: las habilidades interpersonales, las habilidades cognitivas y las habilidades para el control emocional. Los tipos de habilidades blandas son citados por Guerra-Báez (2019) a continuación:

Las habilidades interpersonales contemplan la comunicación asertiva, confianza y la cooperación. Las habilidades cognitivas implican destrezas para la solución de problemas, toma de decisiones, pensamiento crítico, autoevaluación, análisis y comprensión de consecuencias y las terceras o habilidades de control emocional son aquellas que nos permiten desarrollar la inteligencia emocional como el gozo, la ira, la tristeza y la empatía. (p. 3)

Según Lagos (2012 citado por Silva, 2016), las habilidades blandas se definen de la siguiente forma:

se entiende por habilidades blandas a un conjunto de habilidades no-cognitivas esenciales para aprender y desempeñarse exitosamente en el trabajo. Estas habilidades son llamadas también del “saber ser”, es decir como debe ser una persona, qué habilidades debe poseer para desarrollar actividades y para relacionarse con los demás. (p. 30)

En relación con las modalidades de habilidades blandas, Silva (2016) indica que las habilidades blandas o transversales pueden caracterizarse como exigencias laborales que no se ven en el currículum u hoja de vida, pues son más de carácter intangible y subjetivo. Estas habilidades blandas pueden clasificarse como habilidades intrapersonales, habilidades sociales, habilidades de trabajo en equipo, habilidades de negociación, de comunicación, de gestión del tiempo y de manejo del estrés.

Las habilidades blandas o “*soft skills*” también conocidas como habilidades sociales o habilidades para la vida se adaptan a las demás personas con las que nos relacionamos. Estas habilidades son atributos personales que nos permiten relacionarnos de manera efectiva con los demás. La aplicación de estas habilidades nos ayuda a construir relaciones de trabajo más fuertes y estables.

Las habilidades duras más conocidas como habilidades técnicas se caracterizan por ser fáciles de medir y observar, fáciles de enseñar, son específicas y necesarias para el trabajo. Las habilidades blandas o esenciales son, por el contrario, difíciles de medir y observar, difíciles de enseñar, son generales y son características de la personalidad.

Según lo afirma Buxarrais (2013 como se citó en Sánchez y Núñez, 2016):

las habilidades blandas son aquellas que permiten poner valores que contribuyen a que la persona se desarrolle adecuadamente en los distintos ámbitos de acción, como trabajar duro bajo presión, tener flexibilidad y posibilidad de adaptarse a los distintos escenarios, contar con habilidades para aceptar y aprender de las críticas, disponer de autoconfianza y capacidad de ser confiable, lograr una comunicación efectiva, mostrar habilidades para resolver problemas, poseer un pensamiento crítico y analítico, saber trabajar en equipo, tener proactividad e iniciativa, tener curiosidad e imaginación y disponer de voluntad para aprender, además de saber conciliar la vida personal, familiar, social y laboral, entre otras. (p. 5)

Según el Instituto para la Investigación de la Universidad de Phoenix (UPRI) existen 10 habilidades que son fundamentales para los trabajadores en el 2020. Sánchez y Núñez (2016) mencionan que algunas de estas habilidades son las siguientes:

...captación del sentido, la inteligencia social, el pensamiento innovador y adaptativo, la competencia intercultural, el pensamiento computacional, los conocimientos sobre los nuevos medios, la transdisciplinariedad, la mentalidad orientada al diseño, la gestión de carga cognitiva y la colaboración virtual. (p. 71)

Por su parte, Canossa (2019) menciona que CINDE en su documento *Talent Place* presenta a su vez las habilidades blandas que la mayoría de las empresas buscan en los trabajadores que aplican por un empleo. Con respecto a estas habilidades Canossa (2019) cita las siguientes:

Estas habilidades son el trabajo en equipo, liderazgo, comunicación asertiva, servicio al cliente, capacidad analítica y de resolución de problemas, atención al detalle, deseos de aprender, adaptabilidad, lógica matemática y habilidades para la computación e informática, compromiso, honestidad e integridad (p. 3).

Según Canossa (2019, p. 7) “las habilidades blandas, la titulación que comprueba una formación, así como las experiencias adquiridas, facilitan el desarrollo profesional y personal”.

B) Habilidades blandas para la competitividad

En esta era digital, la globalización, los avances tecnológicos y la industria 4.0 ha incrementado la competitividad en las empresas razón por la cual se solicitan más requisitos a la hora de contratar talento humano. En la actualidad no sólo se requiere que los estudiantes universitarios posean conocimientos académicos o cognitivos o lo que se conoce también como habilidades duras, sino que resulta necesaria la formación en habilidades socio emocionales o habilidades blandas.

Las instituciones de educación superior como centros de estudio y formación profesional deben implementar estrategias alternativas que fomenten en el estudiantado las habilidades blandas. Del mismo modo es necesario que las universidades lleven a cabo procesos, que fomenten la puesta en práctica de competencias y habilidades, así como la gestión del conocimiento orientada hacia el desarrollo integral y la innovación de los estudiantes.

En cuanto a la competitividad y las habilidades blandas, la OIT señala que el desarrollo de capacidades o habilidades blandas puede catalogarse como una de las estrategias para alcanzar el éxito en las organizaciones.

Dentro de los factores de éxito para un proyecto que busque fomentar la empleabilidad, la OIT (2015) menciona los siguientes:

- Diagnóstico sistemático del mercado laboral
- Diagnóstico de competencias

- Alianzas estratégicas
- Desarrollo de capacidades o habilidades blandas
- Pasantías como prácticas perfeccionadoras
- Aprendizaje permanente
- Sitios web y redes sociales que facilitan la búsqueda de empleo

C) Habilidades blandas en el plano internacional

Para efectos del estudio se van a considerar diferentes experiencias relacionadas con la formación de habilidades blandas en el contexto o plano internacional. Estas experiencias se basan en diferentes disciplinas o áreas del conocimiento. Caggiano et al. (2020) en su investigación “Habilidades transversales en Ingeniería, un ámbito de investigación relevante: explorando y evaluando habilidades en estudiantes de ingeniería en Italia”, indican que las habilidades blandas o esenciales son importantes para cualquier carrera y son necesarias para acceder y afrontar el mercado laboral. Esta investigación se enfoca en el tema de las habilidades blandas revisando los perfiles de estos profesionales en las universidades italianas.

Los resultados muestran que las habilidades que los ingenieros deben manejar en el aula y en la práctica profesional son habilidades blandas o esenciales. Estos comportamientos son especialmente significativos en el contexto laboral. Se hace énfasis en que, en la actualidad, los ingenieros italianos tienen un amplio conocimiento de habilidades cognitivas o técnicas, pero carecen de habilidades sociales que requieren los empleos actuales como el liderazgo, la comunicación y el trabajo en equipo. Además, se indica que la visión del ingeniero ha cambiado ya no se concibe como un profesional que trabaja en solitario y que diseña productos personalizados, sino que se le visualiza como un profesional que realiza trabajo interdisciplinario y que debe relacionarse con los demás mostrando una buena situación hacia las situaciones sociales.

En cuanto a la formación en habilidades blandas en Malasia, Mohd et al. (2012) señalan que la mayoría de los estudiantes graduados de las universidades en este

país, tienen una formación en conocimiento teórico y tecnológico más conocido como habilidades duras, que es fácil de medir y evaluar, pero no son muy productivos y eficaces en sus lugares de trabajo, ya que no han adquirido todas las habilidades blandas o esenciales en sus respectivos colegios y universidades.

El estudio revela que, con respecto a la inclusión de habilidades esenciales en el currículo de Malasia, la mayoría de los estudiantes no tienen un conocimiento sobre la importancia del aprendizaje de estas destrezas en el sistema educativo y su repercusión en el mercado laboral. En cuanto a su percepción de la necesidad de habilidades blandas dentro del sistema educativo, las opiniones de los estudiantes son variadas o diversas por lo que el Ministerio de Educación de Malasia ha generado un inventario de habilidades blandas para las universidades públicas y privadas (Mohd et al. (2012).

Con respecto a la educación de habilidades blandas en Malasia, Nikita y Furuoka (2012) indican que al igual que países como Australia, Nueva Zelanda e Inglaterra, en Malasia los estudiantes universitarios y graduados dan especial importancia a la adquisición de conocimiento teórico y disciplinario y tienden a ignorar la importancia de la educación en habilidades blandas. Por esta razón, consideran de suma importancia, desarrollar estudios orientados a investigar sobre las expectativas y las necesidades percibidas por los estudiantes en torno a las habilidades esenciales.

Los estudiantes y graduados de Malasia señalan que dentro del currículum debe incluirse el conocimiento de disciplinas académicas, la formación tecnológica, la formación en destrezas o experiencias de vida y en habilidades blandas. En cuanto a éstas se les valoró como muy importantes para el desenvolvimiento autónomo y para el establecimiento de relaciones interpersonales a nivel tanto universitario como dentro del mercado laboral. (Furuoka,2012).

Patricia Promis (2008) en su artículo “Están los Empleadores buscando las Competencias Necesarias”, hace referencia a las habilidades esenciales y en especial a las competencias relacionadas con la inteligencia emocional, como las habilidades necesarias para ayudar a los profesionales en ciencias de la información para adquirir éxito en sus actividades laborales. Lo esencial en Estados Unidos según esta autora,

es contratar a los profesionales con las destrezas necesarias, así como, implementar un plan de desarrollo profesional que permita al personal en Bibliotecología para que adquiera nuevas competencias o mejore las existentes.

Según Promis (2008), la inteligencia cognitiva y académica ya no son las únicas destrezas necesarias en las bibliotecas del siglo XXI, hoy en día las habilidades blandas o esenciales, como el pensamiento crítico y analítico, la resolución de problemas, así como la toma de decisiones son claves en el óptimo desarrollo de las bibliotecas norteamericanas. Según la autora, las principales acciones por desarrollar en torno a la implementación de las habilidades blandas o esenciales son determinar hasta qué punto el mercado laboral está centrado en adquirir profesionales que tengan habilidades intra e interpersonales e identificar la relación entre el nivel de vacantes en torno a la disciplina y las habilidades requeridas.

England et al. (2020) hacen referencia a la educación en administración de negocios y la adquisición de habilidades esenciales en estudiantes estadounidenses como una prioridad en la enseñanza superior. Según estos autores, el desarrollo de habilidades blandas o esenciales se está volviendo una actividad esencial para ayudar a los estudiantes en ciencias económicas a mejorar sus destrezas interpersonales. Los empleadores de muchas empresas financieras tienen como meta contratar graduados que puedan desempeñarse en equipos y redes transdisciplinarias.

Robles (2012) en su artículo “Percepciones de los Ejecutivos acerca de las 10 habilidades esenciales requeridas en los Sectores Laborales en los Estados Unidos”, indica que las habilidades esenciales están volviéndose cada vez más críticas e importantes en el campo de las carreras de Informática. Según este autor, los empleadores evidencian una carencia con respecto a las habilidades esenciales que poseen los graduados de las carreras y además señalan que la formación académica que reciben los estudiantes en las universidades no es la adecuada ya que debe hacerse un monitoreo de la capacitación que reciben los docentes con respecto a estas habilidades o destrezas.

Con respecto al sistema enseñanza-aprendizaje y las habilidades blandas, Taylor (2016) hace algunas sugerencias que van orientadas al fomento de habilidades

blandas. Dicho autor señala que antes de su graduación, los estudiantes deben estar expuestos a ambientes o experiencias laborales que los motiven. Otras sugerencias del autor hacen referencia a que los estudiantes deben trabajar en equipo o en trabajo cooperativo, que deben trabajar en estudios o casos de la vida real, así como que el trabajo interactivo deben realizarlo con el fin de que permita el desarrollo de habilidades de comunicación como el diálogo, resolución de problemas y pensamiento crítico.

D) Habilidades blandas y su implementación en las universidades estatales de Costa Rica

Con respecto a la implementación de las habilidades blandas en las universidades costarricenses puede rescatarse que se ha dado un abordaje serio y continuo en torno al fomento de estas habilidades en los centros de educación superior universitaria estatal.

En lo que se refiere a la importancia de las habilidades blandas en las universidades costarricenses, Sánchez y Núñez (2016) señalan lo siguiente:

la importancia de las habilidades blandas en el ejercicio profesional ha dado lugar a la aparición de estrategias orientadas a su incorporación en el proceso de enseñanza aprendizaje. Se ha tenido que pasar de un aprendizaje tradicional a un aprendizaje experiencial basado en técnicas como la evaluación por proyectos, el aprendizaje basado en la resolución de problemas, los trabajos de campo y la formación virtual entre otros. (p. 76)

La investigación realizada por Toruño (2019) titulada el Aprendizaje de Habilidades Blandas: Percepciones de los estudiantes del Módulo Metacognitivo de la Universidad Técnica Nacional (UTN), analiza la percepción de la población estudiantil de primer ingreso de esa universidad sobre el aprendizaje de habilidades blandas. Esta evaluación se aplicó antes y después de iniciado el módulo de aprendizaje y el instrumento administrado incluyó elementos sobre la contextualización curricular, la valoración del docente y la pertinencia del plan de estudios, así como el dominio de habilidades blandas.

Con respecto al Modelo Metacognitivo Toruño señala lo siguiente:

El Modelo Metacognitivo se basó en el desarrollo de habilidades blandas, fue una experiencia única en el país y en la región Latinoamérica, motivo por el cual resulta relevante determinar la percepción de los estudiantes sobre la experiencia de aprendizaje y el dominio de las habilidades blandas. (Toruño,2020, p35)

El estudio se basó en un enfoque mixto, usó un alcance exploratorio y utilizó un cuestionario aplicado con un muestreo por conveniencia, lo cual permitió aplicarlo a una población total de 3 660 estudiantes, logrando una participación de 1 532 informantes (Toruño,2020, p35)

En relación con el Ciclo Introdutorio Toruño señala lo siguiente:

El Ciclo Introdutorio es una estrategia pedagógica implementada por la UTN con el objetivo de desarrollar competencias básicas requeridas por los estudiantes de primer ingreso para el éxito académico en su vida universitaria. El Módulo Metacognitivo fue diseñado en conjunto por la Fundación Omar Dengo y la Universidad Técnica Nacional y se basó en una metodología de aprendizaje basada en proyectos y evaluación cualitativa y desarrolló varios ejes como indagación, pensamiento crítico argumentación científica y resolución de problemas, trabajo colaborativo y alfabetización digital. (Toruño,2020, p36)

Con respecto a la percepción del dominio de las habilidades blandas en la UTN, Toruño menciona lo siguiente:

es fundamental señalar el dominio que los estudiantes poseían antes del módulo y la percepción del dominio al momento de finalizado el mismo. Es necesaria la implementación de una evaluación cualitativa a nivel del sistema educativo, el empoderamiento y pensamiento crítico, el desarrollo de actividades en relación con áreas de socialización, así como herramientas y líneas de investigación que fomenten las habilidades blandas. (Toruño,2020,p.46).

La investigación titulada “Perspectiva de las habilidades blandas y su importancia por parte de los profesores y estudiantes de la carrera de Informática Empresarial del Instituto Tecnológico de Costa Rica (TEC)”, realizada por Sánchez y Núñez (2016), muestra que al estudiar a los estudiantes y profesores con respecto a las habilidades blandas se cae en un proceso formativo. Sin embargo, hay factores que limitan el desarrollo de estas habilidades blandas como lo son la falta de tiempo, exceso de contenidos a abordar y la falta de preparación y actualización de los docentes.

Con respecto a la relevancia de las habilidades blandas, Sánchez y Núñez (2016) señalan lo siguiente:

para los docentes y empleadores las habilidades blandas más significativas son el trabajo en equipo, liderazgo, emprendedurismo positivo, creatividad, la comunicación oral y escrita, la adaptación al cambio y la capacidad para formular y gestionar proyectos y resolución de problemas. Así mismo, las habilidades blandas menos significativas para los docentes son la administración de recursos, escucha, empatía y planificación del tiempo. (p. 182)

Por su parte, de acuerdo con el estudio del TEC, los estudiantes de esta Universidad señalan que las habilidades blandas son insumos para su inserción laboral y permiten a los trabajadores estar actualizados y ser más eficientes en sus tareas tanto individuales como grupales. No obstante, los estudiantes señalan que carecen de muchas de estas habilidades, porque no son parte de la formación académica impartida en el centro universitario (Sánchez y Núñez, 2016).

El aumento de la importancia de las habilidades blandas en la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional (Araya y Garita, 2020) es otro estudio en el que las habilidades blandas se consideraron como relevantes en el proceso de formación académica, así como en la contratación de nuevos profesionales en la industria de las tecnologías y la comunicación.

Los principales resultados del estudio evidencian que los tres temas más relevantes según criterio del sector empresarial son la valoración de las habilidades blandas y los procesos de contratación, las nuevas tendencias laborales y los factores por considerar en el proceso de fortalecimiento de las habilidades blandas en los planes de estudio de las carreras TIC.

Por su parte, el estudio de Araya y Garita (2020) hace referencia a tendencias laborales en las habilidades blandas que necesitan implementarse en las universidades, dichas tendencias son la virtualización, el teletrabajo y el emprendimiento. En cuanto a estas modalidades de trabajo en las que deben fomentarse las habilidades blandas, Araya y Garita (2020) citan las siguientes:

El Teletrabajo se considera como una herramienta que requiere de habilidades profesionales que van más allá de la tecnología y requieren de gestión, organización y colaboración. El emprendimiento por su parte es una habilidad complementaria que el mercado laboral señala como indispensable con el fin de desarrollar en el individuo capacidad creativa e innovadora (p. 21).

Con respecto a las habilidades blandas y su importancia, en el diagnóstico de las necesidades de educación formal en el área de las tecnologías de información en Costa Rica, 2016-2019, Porras et al. (2020) señalan que una de las principales necesidades de las carreras relacionadas con las TIC en nuestro país es el fortalecimiento de las habilidades blandas. En el estudio se realizó una revisión bibliográfica de estudios a nivel nacional relacionados con las TIC, se revisaron los planes de estudio referentes a estas carreras en las universidades estatales y se realizaron entrevistas y grupos focales con empleadores en el área de las TIC mediante los cuales se realizó un diagnóstico de las necesidades de educación formal.

Entre los principales hallazgos de este diagnóstico se evidencia la necesidad de contar con más población graduada en las TIC que esté capacitada en habilidades blandas o esenciales. En relación con lo anterior, Porras et al (2020) se detalla lo siguiente:

Asimismo, las habilidades blandas son requeridas en las personas profesionales de informática resaltando la necesidad de abordar habilidades como el pensamiento analítico, habilidad comunicativa y asertiva, trabajo en equipo, creatividad, capacidad crítica y analítica, resolución de problemas, liderazgo, honestidad, integridad y actitud emprendedora. (p. 13)

La integración de las habilidades blandas en la Educación Superior y en especial en las carreras científicas como la Química, es otro de los estudios abordados por las universidades costarricenses. En el estudio “Pertinencia de la Formación: Opiniones de las Personas Egresadas en la Escuela de Química” se valoró la percepción de graduados entre los años 2010 y 2014 de la carrera de Bachillerato y Licenciatura en Química de la Universidad de Costa Rica.

En el estudio se realizó una encuesta a graduados de la carrera de Bachillerato y Licenciatura en Química para tratar de establecer la pertinencia de la malla curricular para el ejercicio de la profesión. Se buscó establecer la utilidad de las asignaturas brindadas. Con respecto a lo anterior, Quesada (2016) manifiestan lo siguiente:

De acuerdo con la percepción de los graduados existe una brecha entre lo que se enseña en la carrera de Química y las necesidades que el futuro profesional necesita. Como cita el autor los resultados de la investigación reflejan que “es preciso reforzar áreas que no están relacionadas directamente con las habilidades duras de la ciencia química, sino con las habilidades blandas. (p. 21)

Según la estructuración del plan de estudios y la implementación de las habilidades blandas, Quesada (2016) señala que los graduados de la carrera de Química manifiestan lo siguiente:

es necesario llevar a cabo una práctica profesional e incluir en la malla curricular más cursos relacionados con las necesidades de formación de los estudiantes, que las habilidades blandas, deben impartirse durante toda la carrera y deben constituirse como ejes transversales en la malla curricular de manera que el reforzamiento sea constante y contextualizado. Así mismo señalan que las

estrategias y metodologías didácticas deben ser revisadas con el fin de que se adapten a las necesidades que exige el mercado laboral actual. (p. 21)

En el estudio “las Habilidades blandas como requisito solicitado por los empleadores de la zona de Pérez Zeledón para puestos relacionados con la carrera de Administración de Oficinas en 2019”, se aplicaron entrevistas a los estudiantes del curso Práctica Profesional Supervisada de la carrera de Administración de Oficinas de la Universidad Nacional. Los estudiantes que participaron en el estudio manifestaron que las principales habilidades blandas que aprendieron a través de la carrera fueron la empatía, las relaciones interpersonales y el autoconocimiento. Por el contrario, los estudiantes manifestaron que las carreras que menos se aplicaron y que deben reforzarse son la comunicación asertiva, la toma de decisiones y el manejo del estrés.

En el estudio en referencia, los empleadores manifestaron que las personas interesadas en trabajar en empresas comerciales o de servicios necesitan tener habilidades blandas como el trabajo en equipo, la proactividad y la seguridad en sí mismos. Por este motivo, sugieren que es necesario que se faciliten espacios dentro de la universidad en los que se brinde a los estudiantes la oportunidad de aplicar y practicar habilidades que les permitan desarrollarse en el campo laboral a través del cumplimiento de objetivos y metas.

En su artículo “Habilidades blandas en el estudiantado universitario y la empleabilidad de Costa Rica”, Canossa (2019) analiza cuáles son las habilidades blandas que los estudiantes universitarios deben tener a la hora de conseguir un empleo, así como las que requieren las empresas para su desarrollo. Dentro de las principales habilidades blandas que las empresas identificaron en el estudio están el trabajo colaborativo, la comunicación, liderazgo, creatividad, habilidad hacia el aprendizaje, habilidad para la toma de decisiones, adaptabilidad. Así mismo las habilidades que se presentan en menor grado se encuentran la comunicación, manejo de las emociones y creatividad. En cuanto a la implementación y mejora en torno a las habilidades blandas, Canossa (2019) señala lo siguiente:

las universidades deben implementar y evaluar técnicas alternativas que promuevan las habilidades blandas como la resolución de problemas, estudios

de casos, proyectos de investigación de campo, pasantías y prácticas profesionales. Otras iniciativas por considerar son los foros de discusión, giras académicas y uso de tecnología. (p. 12)

En relación con las habilidades blandas deseables en los profesionales de las carreras de tecnologías de información (TI) por los empleadores de la empresa privada y pública costarricense, Víquez (2020) señala que las empresas e instituciones en Costa Rica requieren de personal capacitado en su área de expertise, pero, además, demanda habilidades blandas para el desempeño exitoso de sus profesionales. Dentro de los principales hallazgos de ese estudio se concluye que las habilidades blandas se consideran necesarias e indispensables para el desempeño profesional, siendo los conocimientos o habilidades duras un complemento que debe ser reforzado por estas habilidades.

En cuanto a la distribución en la malla curricular entre habilidades blandas y duras, para los estudiantes de las carreras de Tecnologías de la Información, se espera o es deseable que los planes de estudio de estas carreras asignen un 60% a las habilidades duras y un 40% a las habilidades blandas. (Víquez,2020, p.1).

Las empresas entrevistadas en este estudio señalan que las principales actividades blandas necesarias para un óptimo desarrollo profesional son el trabajo en equipo, la comunicación, capacidad de análisis, planificación y organización, resolución de problemas, liderazgo y capacidad de adaptación. En cuanto a las competencias que los profesionales de TI deben poseer están el dominio del inglés, dominio de lenguajes de programación, bases de datos y habilidad de comunicación en general.

Como se puede observar, los estudios anteriormente expuestos tanto a nivel internacional como nacional están orientados a identificar las habilidades blandas necesarias en estudiantes y profesionales de diversas disciplinas, no obstante, a nivel nacional se carece hasta el momento, de estudios sobre las habilidades blandas necesarias en los estudiantes y profesionales de Bibliotecología y Ciencias de la Información.

E) Habilidades blandas de los bibliotecólogos

Las habilidades blandas que deben tener los profesionales en Bibliotecología se mencionan en diferentes documentos sobre esta disciplina, que describen el perfil que deben tener estos profesionales. A continuación, se citan algunas de las habilidades mencionadas en estos estudios.

En 2020, Zúñiga propone un modelo del bibliotecario gestor del conocimiento, generado por investigadores cubanos, en el que el bibliotecario debe desarrollar habilidades nuevas en lugar de las tradicionales. Dentro de las funciones del bibliotecario actual se mencionan las siguientes:

Así en lugar de trabajar aislado el bibliotecario debe trabajar en equipo, en lugar de atesorar o guardar conocimiento debe compartir y construir colectivamente conocimiento, en lugar de ser pasivo debe ser participativo y dinámico en la toma de decisiones y en lugar de anular su función como líder debe convertirse en líder. (p. 32)

En relación con las competencias o las habilidades blandas que los bibliotecarios deben poseer, Voutssas-Márquez (2006, citado por Zúñiga, 2020) señalan las siguientes:

existen una serie de habilidades o destrezas que un bibliotecólogo debe ejercer como parte de su perfil profesional ser creativo, conciliador, crear un ambiente de confianza y respeto, tener buenas relaciones personales, ser buen comunicador y ser capaz de trabajar en equipo junto a otras personas como docentes, administrativos, estudiantes y padres de familia. (p. 35)

En cuanto a las acciones concretas y atributos que el bibliotecólogo debe tener para realizar docencia y, en específico, para impartir cursos en línea, así como comunicarse con los usuarios, puede decirse que estas acciones son parte de lo que se conoce como habilidades socio emocionales, también conocidas como habilidades blandas. Entre estas acciones Hernández (2008) cita las siguientes:

ayudar a desarrollar habilidades de comunicación, promover la participación, interactuar de acuerdo con las ideas de los usuarios, facilitar el intercambio de

ideas, emplear la comunicación asertiva, resolver problemas individuales y colectivos y proveer retroalimentación inmediata. p. 10)

En la investigación que desarrolló Villalobos (2003) sobre la visualización del bibliotecólogo como gerente de la investigación, los profesionales en Bibliotecología consultados señalaron que las carencias tradicionales que presentan dichos profesionales para asumir sus funciones son la falta de liderazgo, poca capacidad para el trabajo en equipo, falta de formación y actualización, así como falta de valores y ética profesional por lo que los principales retos de superación personal y profesional giran en torno a la adquisición de éstas habilidades.

Como gerente de la información y, según lo indica Villalobos (2003), se pueden sugerir por lo tanto las siguientes características deseables para el profesional de la información. Dentro de las principales habilidades blandas que identifica este autor están las siguientes:

- Administrar y difundir la información
- Utilizar la información para la resolución de problemas
- Innovar ofreciendo servicios, actividades y productos novedosos
- Facilitar la toma de decisiones y la transformación de los clientes-usuarios
- Desarrollar la actualización constante
- Ser un líder en la organización
- Adaptarse a las diferentes situaciones o ser un agente de cambio
- Trabajar en equipo multi y disciplinariamente
- Generar habilidades de comunicación y diálogo
- Compartir los conocimientos con colegas y compañeros
- Desarrollar el pensamiento crítico y creativo

(p. 104)

De acuerdo con el Perfil del Bibliotecólogo en Costa Rica, señalado por el Colegio de Bibliotecólogos de nuestro país, una de las características que debe poseer todo bibliotecólogo es el de incentivar, apoyar e involucrarse en proyectos innovadores de índole científico para fomentar las habilidades blandas y duras, las competencias en tecnología en los ámbitos académico y laboral, así como la repercusión social de la comunidad en que estos convergen.

Según la IFLA o Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (2021), se ha dado un incremento a lo largo de los sectores económicos y académicos en cuanto a las habilidades blandas o esenciales durante los últimos años.

Los tipos específicos de habilidades blandas señaladas por la IFLA incluyen la resiliencia, flexibilidad, construcción de equipos o alianzas, resolución de problemas y habilidad para responder positivamente a lo inesperado. Otras habilidades blandas que se consideran importantes son la necesidad de innovar y crear, así como el pensamiento crítico que resulta como producto del ejercicio de la profesión y de la implementación de las tecnologías digitales.

La habilidad para comprender y responder las necesidades individuales que se derivan de la inteligencia emocional es fundamental para desarrollar las competencias y poder desarrollarse en la sociedad de la información.

Según la IFLA (2021), las destrezas o habilidades personales que deben desarrollar los bibliotecarios son las habilidades de comunicación, las habilidades interpersonales, las habilidades analíticas, las habilidades tecnológicas, las habilidades organizativas, la creatividad, el interés por la investigación, las destrezas de persuasión y el liderazgo.

Según establece la misma IFLA (2021) en esta época de rápida evolución en las tecnologías, se hace cada vez más relevante que tanto las bibliotecas como los profesionales en Bibliotecología sean capaces de innovar y de adaptarse a cambios y situaciones impredecibles.

VI. METODOLOGÍA DE ESTUDIO

En este apartado se presentan los aspectos metodológicos desarrollados en el presente trabajo, correspondientes al tipo de estudio, las fuentes de información consultadas, el marco muestral, las técnicas utilizadas y la descripción de los instrumentos aplicados para la recolección de la información.

A) Tipo de Estudio

El estudio la *Presencia de las Habilidades Blandas en la carrera de Bibliotecología y Ciencias de Información de la Universidad de Costa Rica* es un estudio de enfoque cuantitativo y de alcance descriptivo.

Hernández Sampieri (2018) define la investigación cuantitativa de la siguiente manera:

La investigación cuantitativa explora y describe fenómenos, poblaciones, hechos o variables, cuantificando su existencia, nivel o presencia. La investigación cuantitativa establece precedentes, compara diferentes grupos, categorías, clases o tipos de fenómenos en cuanto a alguna propiedad o variable. Asimismo, la investigación cualitativa relaciona fenómenos, eventos, hechos o variables y resuelve una problemática de cualquier clase cuya magnitud, incidencia y prevalencia puede cuantificarse (p. 40 y 41).

Por otro lado, respecto a los estudios descriptivos, Veiga, de la Fuente y Zimmerman (2008) comentan que:

“En los *estudios descriptivos*, el investigador se limita a medir la presencia, características o distribución de un fenómeno en una población en un momento de corte en el tiempo. La primera finalidad de estos estudios, como bien indica su nombre, es describir la frecuencia y las características más importantes de un problema. Su segunda función es proporcionar datos sobre los que basar hipótesis razonables.” (p. 2)

Hernández Sampieri (2018) señala lo siguiente en relación con las características de los estudios descriptivos:

“los estudios descriptivos tienen como finalidad especificar propiedades y características de conceptos, fenómenos, variables o hechos en un contexto determinado. Definen y miden variables y las caracterizan, así como al fenómeno o planteamiento referido y cuantifican y muestran con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, problema, suceso, contexto o situación.” (p. 105)

B) Fuentes de información consultadas

Para el presente estudio se utilizaron las siguientes fuentes de información de consulta:

-Bases de Datos de literatura científica: EBSCO, PROQUEST, SCIENCE DIRECT, REDALYC y SCIELO, así como las bases de datos bibliográficas referenciales como SCOPUS y WEB of SCIENCE.

-El portal de revistas científicas de la UCR y de la UNA.

-Repositorios de Trabajos Finales de Graduación en la materia tales como: el Repositorio Kerwá, repositorio KIMUK y el repositorio de trabajos finales de graduación del SIBDI-UCR, también se realizaron consultas al catálogo TESI-UNAM y TESEO a nivel internacional.

C) Marco muestral

Sujetos Participantes

Se incluyó en la investigación tres grupos de sujetos de estudio.

- **Estudiantes activos** de tercero, cuarto y quinto año de las carreras de bachillerato y licenciatura en Bibliotecología de los énfasis en Bibliotecas Educativas y en Ciencias de la Información, impartidas por la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información (EBCI) de la Universidad de Costa Rica.
- **Personas graduadas:** se incluyó en el estudio de estas carreras, una lista de personas graduadas en el periodo 2017 al 2021.

- **Personas empleadoras:** Se tomó en consideración las personas empleadoras de instituciones públicas y privadas, que tienen a cargo profesionales de Bibliotecología graduados de estas mismas carreras dentro de sus organizaciones.

La identificación de los diferentes sujetos de estudio se realizó a partir de las bases de datos de la EBCI y de la Oficina de Registro e Información (ORI) de la Universidad de Costa Rica. Para el caso de los estudiantes se utilizó un marco muestral de 150 estudiantes matriculados en tercero, cuarto y quinto año de carrera, durante el primer semestre 2022.

D) Técnicas utilizadas

Para esta investigación se utilizó como principal técnica la encuesta, con el uso de un cuestionario autodirigido como principal instrumento.

E) Instrumentos aplicados

La aplicación de los tres instrumentos se realizó en línea a través de las herramientas de formularios de Google (Ver Apéndices 1, 2 y 3) durante los meses de abril a julio del año 2022, logrando obtener una tasa de respuesta con 61 de 150 (42%) de respuestas de estudiantes; 83 de 215 (39% de respuesta) de personas graduadas y 52 de 210 (25% de respuesta) de empleadores.

Para la aplicación del cuestionario a estudiantes se incluyó una población total de 150 estudiantes activos de 3ro, 4to y 5to año de las carreras de Bachillerato y Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información y Bibliotecología con énfasis en Bibliotecas Educativas.

Con respecto a los estudiantes regulares de las carreras de Bibliotecología de la EBCI y de acuerdo con un listado elaborado por el equipo investigador del estudio, se aplicó el instrumento a un total de 150 estudiantes, de los cuales 61 personas respondieron la encuesta.

Con base en el registro de personas graduadas conformado por 215 personas, suministrado por la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información, se les

aplica un cuestionario a los estudiantes graduados. Del total de personas que fueron encuestadas 83 respondieron al instrumento.

Finalmente, se aplicó un cuestionario a un total de 210 empleadores, de los cuales 52 respondieron a la encuesta.

El cuestionario para las personas graduadas consta de 3 apartados. El primero aborda información general sobre los sujetos, el segundo aborda preguntas sobre la percepción o valoración general respecto al dominio que poseen los graduados sobre las habilidades blandas y su opinión respecto a la importancia de estas habilidades y el tercer apartado incluye preguntas sobre la percepción de habilidades blandas a nivel institucional.

El cuestionario para las personas estudiantes incluyó una serie de preguntas distribuidas en tres apartados principalmente: el primero de ellos con preguntas sobre información general de los sujetos; el segundo con preguntas sobre su percepción o valoración personal del grado de dominio que posee respecto a las habilidades blandas y su opinión respecto a la importancia de estas habilidades para su desarrollo personal y profesional futuro; y el tercer apartado abarcó preguntas sobre el desarrollo de habilidades blandas dentro de los cursos impartidos en las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la UCR.

El cuestionario para empleadores consta de 3 apartados. El primero aborda información general sobre éstos; el segundo con preguntas generales sobre la organización; el tercero incluyó preguntas sobre las habilidades blandas que la organización considera necesarias que posean sus colaboradores en general y que posean los profesionales en Bibliotecología que laboran bajo su mando.

F) Análisis de Datos

Para analizar la información se contó con la facilidad de que la encuesta fue administrada por vía digital utilizando el software de *Google forms*. La tabulación de la información fue realizada utilizando la hoja electrónica de Excel.

Es importante señalar que, previo a la construcción de los instrumentos y con el fin de definir las habilidades blandas que iban a incluirse en el estudio, se procedió a definir las mismas de forma conceptual y operacional partiendo de lo más general a lo más específico. Esta operacionalización de variables se realizó con el fin de determinar el significado de cada una de las habilidades blandas que se incluyeron en los instrumentos.

A continuación, la **tabla 1** presenta información con la definición conceptual y operacional de las habilidades blandas que se incluyen en la investigación.

Tabla 1

Definiciones conceptuales y operacionales de las habilidades blandas utilizadas en la investigación

Concepto	Definición conceptual	Definición operacional	Autor	Fuente
Innovación	Es un proceso mediante el cual se modifican, elementos, ideas o protocolos ya existentes, mejorándolos o creando nuevos que impacten de manera favorable	Formulación de nuevas ideas y acciones para la mejora de productos académicos	Rosario Peiró (2019).	Peiró, R. (Noviembre de 2019). Innovación. Economipedia. https://economipedia.com/definiciones/innovacion-2.html
Resolución de problemas utilizando información disponible	Capacidad para identificar un problema, tomar medidas lógicas para encontrar una solución deseada, y supervisar y evaluar la implementación de tal solución	Capacidad para identificar una situación determinada para encontrar una solución a la misma	UNICEF (2019)	UNICEF. (s.f.). <i>Misión No. 4: resolución de problemas.</i> https://www.unicef.org/lac/mision-4-resolucion-de-problemas#:~:text=La%20habilidad%20de%20resoluci%C3%B3n%20de,la%20implementaci%C3%B3n%20de%20tal%20soluci%C3%B3n.

Concepto	Definición conceptual	Definición operacional	Autor	Fuente
Toma de decisiones	Es el proceso de analizar, organizar y planificar en busca de un propósito y acción específico. Recurrentemente, los seres humanos deben elegir entre diferentes opciones, aquella que según su criterio es la más acertada.	Capacidad de tomar una resolución o plan de acción tomando como referencia asuntos predeterminados	Matías Riquelme (2020)	Riquelme, M. (Noviembre, 2022) <i>Toma de decisiones: Qué es, Proceso e Importancia</i> . Web y Empresas https://www.webyempresas.com/toma-de-decisiones/ .
Adaptabilidad a las diferentes situaciones y entornos	Habilidad para transformarse y alcanzar un determinado objetivo enfrentando el cambio. Podemos entender la adaptación al cambio como la habilidad para transformarse y alcanzar un determinado objetivo. En otras palabras, es la capacidad necesaria para asumir diversas alteraciones relacionadas	Facultad para abordar diferentes situaciones y amoldarse a las mismas con el fin de transformar el entorno.	Antonio Frieser (2021)	Frieser, A. (Febrero, 2021). <i>Adaptación al Cambio Una habilidad en alza en las Organizaciones</i> . Datascope. https://mydatascope.com/blog/es/adaptacion-al-cambio-una-habilidad-en-alza-

Concepto	Definición conceptual	Definición operacional	Autor	Fuente
	con las rutinas a las cuales estamos acostumbrados, no ofrecer resistencia y aceptar hacer las cosas de otra manera si las circunstancias así lo determinan			
Liderazgo	El liderazgo es la capacidad de inspirar a las personas para que ellas mismas aprecien y desarrollen sus habilidades.	Capacidad para influir e inspirar a los demás hacia la consecución de objetivos y metas.	Stephen Covey (2009)	Blanco, D. (2018, 5 de febrero). Calidad, estrategia e innovación. <i>Daniel Blanco</i> . https://dbcalidad.blogspot.com/2018/02/el-liderazgo-basado-en-principios-covey.html
Trabajo en equipo	Trabajo de personas con habilidades complementarias que están comprometidas con un propósito, un conjunto de metas de desempeño y un enfoque común por los cuales se hacen mutuamente responsables.	Trabajo en conjunto, compartiendo responsabilidades con personas comprometidas con un objetivo común	Katzenbach y Smith (2000)	Escartín-Navarro, L. (2016, 29 de diciembre). Pensamiento administrativo. <i>Manuel Gross</i> . https://manuelgross.blogspot.com/2016/12/katzenbach-y-smith-los-6-atributos-de.html

Concepto	Definición conceptual	Definición operacional	Autor	Fuente
Comunicación asertiva	Comunicar de manera clara y objetiva nuestro punto de vista, nuestros deseos o nuestros sentimientos, con honestidad y respeto, sin menoscabar, ofender o herir al otro o a sus ideas u opiniones	Manifiestar nuestros ideas y sentimientos con claridad, respetando las opiniones de los demás.	Delgado (2019)	Coelho, F. (s.f.). <i>Significados</i> . https://www.significados.com/comunicacion-asertiva/
Pensamiento crítico	El pensamiento crítico supone la habilidad para explorar un problema, cuestión o situación; integrar la información válida sobre los mismos, llegar a una solución o hipótesis y justificar una propuesta	Habilidad para explorar un problema o situación aplicando la criticidad y divergencia de opiniones	Warnick e Inch (2018)	Bezanilla-Albizu, M.J., Pobleto-Ruiz, M. Fernández-Nogueira, D., Arranz-Turnes, S. y Campo-Carrasco, L. (2018). El pensamiento crítico desde la perspectiva de los docentes universitarios. <i>Estudios pedagógicos</i> , 44(1), 89-113. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07052018000100089&lng=en&nrm=iso&tlng=en

Concepto	Definición conceptual	Definición operacional	Autor	Fuente
Creatividad	Capacidad o habilidad del ser humano para inventar o crear cosas, que pueden ser objetos físicos, ideas, representaciones o simplemente fantasías. Se trata de la posibilidad de generar lo nuevo: nuevos conceptos, nuevas ideas, nuevas asociaciones.	Capacidad para inventar y crear nuevas ideas, elementos o representaciones.	María Estela Raffino	Editorial Etecé (Julio, 2022). <i>Creatividad</i> . https://concepto.de/creatividad-2/
Inteligencia emocional	Capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las emociones. Conjunto de habilidades que contribuyen al buen funcionamiento y al éxito y son diferentes al coeficiente intelectual.	Habilidad para identificar y manejar nuestros propios sentimientos con el fin de establecer adecuadas relaciones intra e interpersonales.	Daniel Goleman (1994)	Roca-Villanueva, E. (s.f.). Inteligencia emocional y conceptos afines: autoestima sana y habilidades sociales. https://www.cop.es/colegiados/PV00520/pdf/IE,%20AE,%20HS.%206p.pdf

Concepto	Definición conceptual	Definición operacional	Autor	Fuente
Empatía	Capacidad que posee un individuo para dar respuesta hacia situaciones laborales o sociales teniendo en cuenta tanto los aspectos cognitivos y afectivos de su personalidad, para lograr ponerse en el lugar de la otra persona en cuanto a sentimientos y situaciones que lo afecten o le sucedan.	Capacidad de manejar los propios sentimientos y de comprender y ponerse en el lugar de los demás.	Garaigordobil y García	Garaigordobil, M. (Mayo,2006). Relevancia de la empatía en el desarrollo de la personalidad durante la infancia y la adolescencia. Consejo General de la Psicología de España. https://www.infocop.es/view_article.asp?id=798
Desarrollo profesional	El desarrollo profesional consiste en mejorar a través del aprendizaje y la formación para mejorar en la carrera	Capacidad para innovar, mejor y actualizarse a nivel profesional.		Historia de la empresa. (s.f). ¿Qué es el desarrollo profesional? Definición y ejemplos. https://historiadelaempresa.com/que-es-el-desarrollo-profesional

Fuente: Información recopilada para el estudio La Presencia de las Habilidades Blandas en la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la Universidad de Costa Rica; una visión de las personas estudiantes, graduadas y empleadores.

VII. ANÁLISIS DE RESULTADOS

A) Personas graduadas de las carreras de Bibliotecología de la Universidad de Costa Rica

Caracterización de las personas graduadas de la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la UCR

Como parte del proceso de recolección de datos esta investigación, se aplicó un cuestionario a personas graduadas de las carreras de Bibliotecología con énfasis en Ciencias de la Información y Bibliotecas Educativas, el 23 de mayo de 2022. Posteriormente y con el fin de recolectar un mayor número de cuestionarios se realizaron 3 recordatorios a los estudiantes los días 1, 14 y 17 de junio de 2022. Los datos suministrados por los graduados se presentan a continuación.

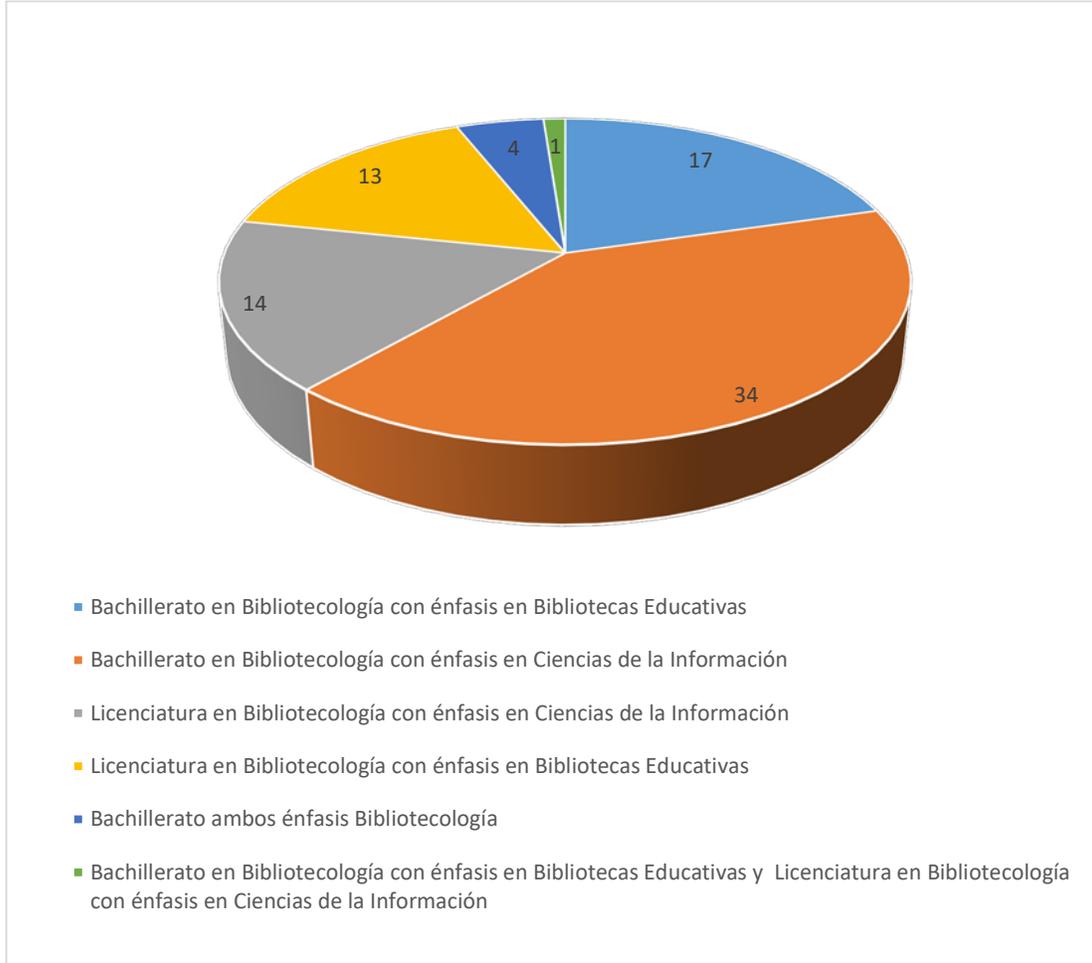
En relación con el género de los graduados que participaron en la investigación, predomina el género femenino, 58 o (70%) son mujeres y 25 o (30%) son hombres.

Con respecto a la edad de los graduados, esta oscila entre los 22 y los 45 años, con los valores más altos en el rango que va de los 24 a los 34 años y que corresponde a un 78%.

En la **Figura 1** se presenta la carrera de la que se graduaron las personas graduadas que participaron en la encuesta. Puede observarse como 34 personas se graduaron de la carrera de Bachillerato en Bibliotecología con énfasis en Ciencias de la Información (41%), seguido por 17 del Bachillerato en Bibliotecología con énfasis en Bibliotecas Educativas (20%), 14 de la Licenciatura en Bibliotecología con énfasis en Ciencias de la Información (17%) y 13 de la Licenciatura en Bibliotecología con énfasis en Bibliotecas Educativas (16%). El resto de las personas graduadas egresaron de ambos énfasis del Bachillerato.

Figura 1

Carreras de las que egresaron las personas graduadas de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información en el periodo 2017-2021.

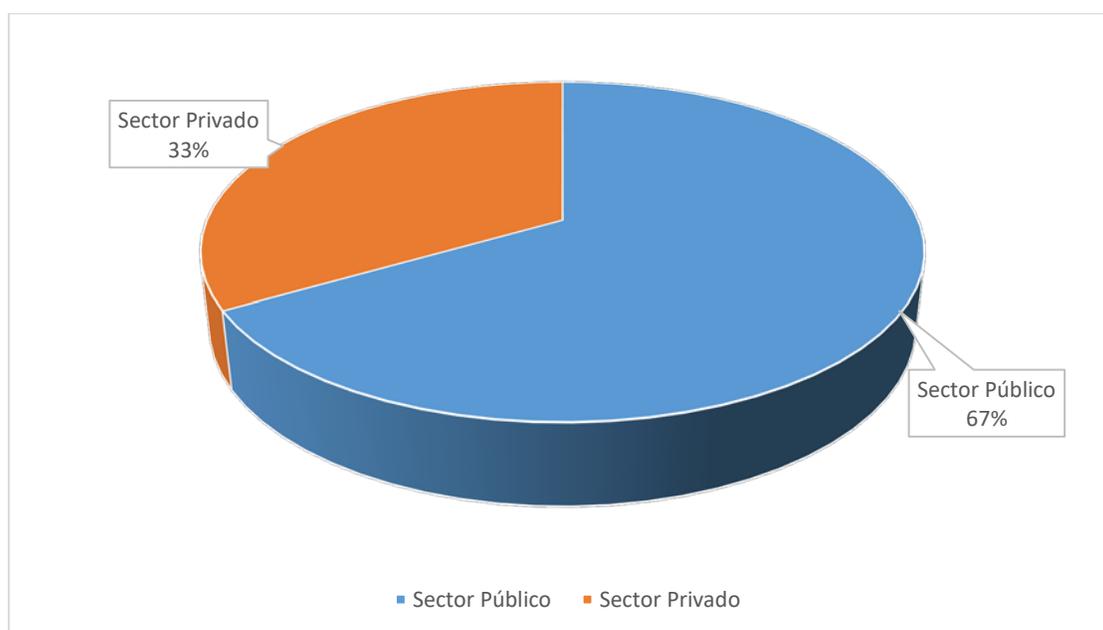


Fuente: Datos tomados de la Encuesta a Personas Graduadas de las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la UCR, 2022, EBCI-UCR y CONARE.

En la **Figura 2** se presenta el sector en el que trabajan los graduados que participaron en la encuesta. En relación con el sector en donde laboran las personas graduadas, 40 de ellas (67%) indicó estar trabajando en el sector público y 20 de ellas (33%) en el sector privado.

Figura 2

Sector donde laboran las personas graduadas en el periodo 2017-2021 de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información.

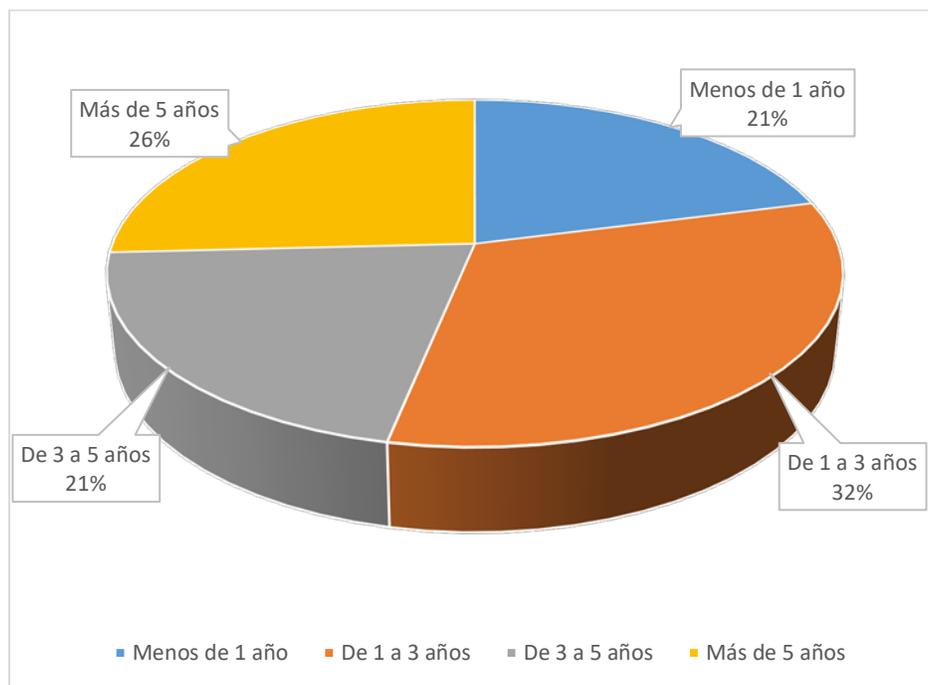


Fuente: Datos tomados de la Encuesta a Personas Graduadas de las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la UCR, 2022, EBCI-UCR y CONARE.

En la **Figura 3** se presenta el tiempo que tienen de trabajar en las respectivas instituciones las personas graduadas. Puede observarse como la mayoría de los graduados tiene de trabajar de 1 a 3 años (32%) seguido por más de 5 años (26%).

Figura 3

Tiempo que tienen de laborar las personas graduadas en el periodo 2017-2021 de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información.

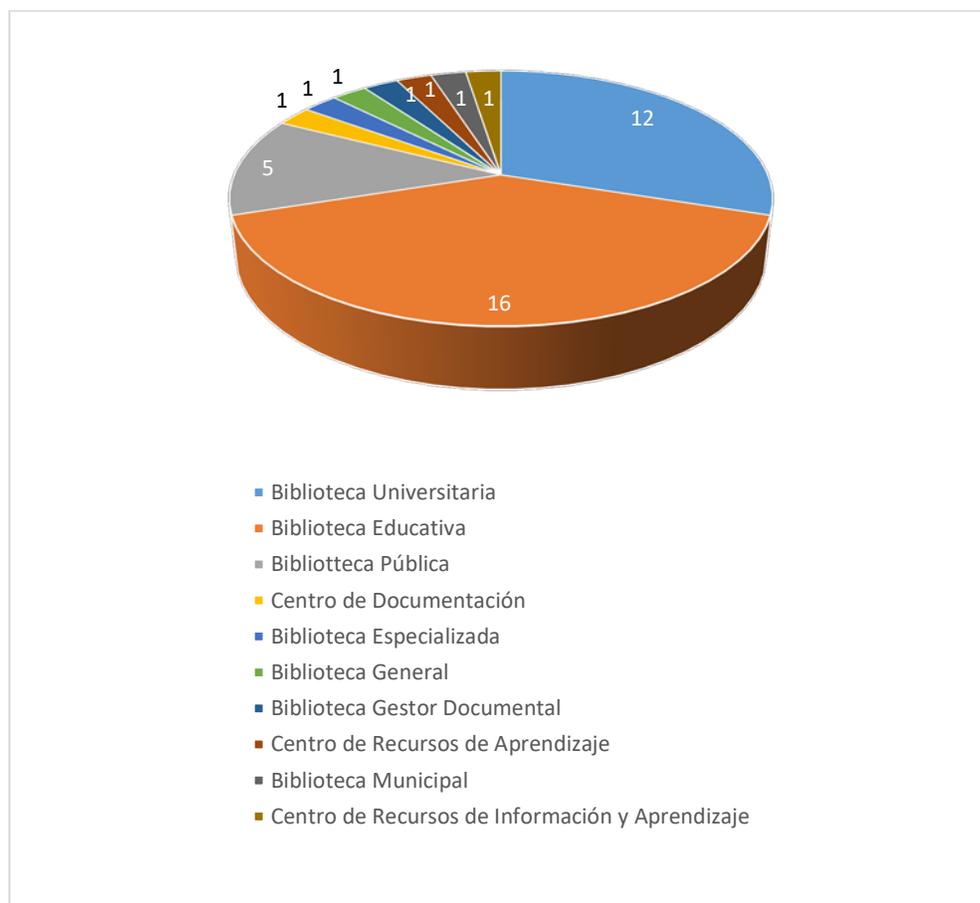


Fuente: Datos tomados de la Encuesta a Personas Graduadas de las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la UCR, 2022, EBCI-UCR y CONARE.

En cuanto al sector donde laboran, 16 personas indicaron trabajar en una Biblioteca Educativa (27%), 12 en una Biblioteca Universitaria (20%), 5 en una Biblioteca Pública (8%). Los restantes graduados que contestaron trabajan en puestos como centros de documentación, centros de recursos de información y aprendizaje, bibliotecas especializadas, como gestores documentales y en bibliotecas municipales. **Ver Figura 4.**

Figura 4

Tipo de Biblioteca en que laboran los graduados en el periodo 2017-2021 de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información.

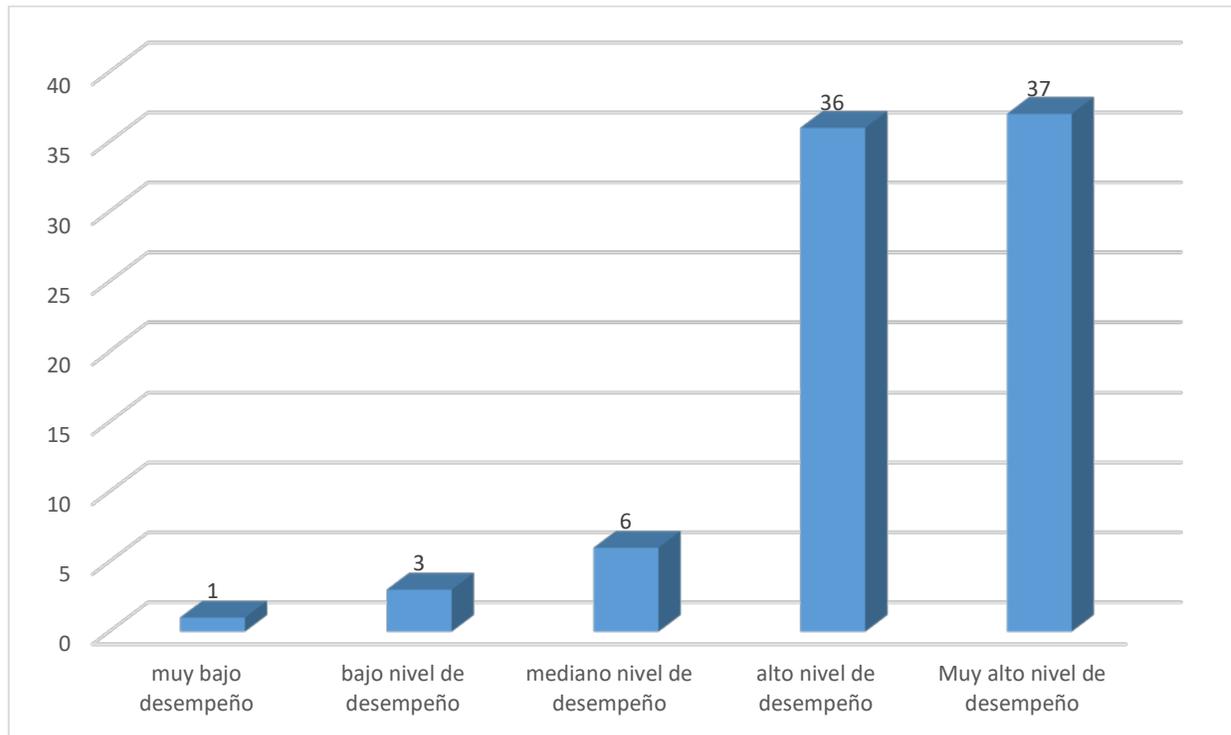


Fuente: Datos tomados de la Encuesta a Personas Graduadas de las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la UCR, 2022, EBCI-UCR y CONARE.

La **figura 5** presenta la valoración que los graduados hicieron con respecto a la capacidad de manifestar ideas con claridad, 73 (88%) de los graduados indicaron que su desempeño se encuentra entre los niveles de alto y muy alto.

Figura5

Nivel de desempeño de las personas graduadas del Bachillerato y Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información periodo 2017-2021 con respecto a la capacidad de manifestar ideas con claridad. EBCI-UCR.



Fuente: Datos tomados de la Encuesta a Personas Graduadas de las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la UCR, 2022, EBCI-UCR y CONARE.

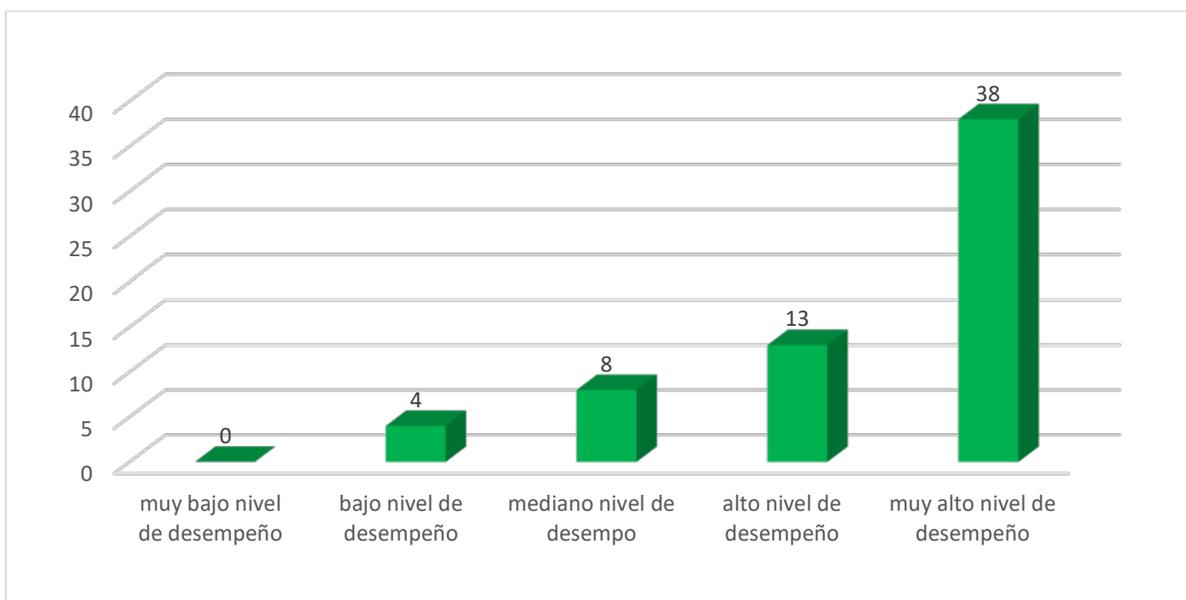
En relación con la capacidad de expresar lo que se piensa de forma directa y objetiva 70 (84%) de los graduados manifestaron que su desempeño está entre los niveles de alto y muy alto.

Con respecto a la capacidad de justificar sus sentimientos y defender sus postulados, 60 (72%) de los graduados indicaron que su desempeño en cuanto a esta habilidad blanda es de alto a muy alto. Y en cuanto a la capacidad de comunicarse oralmente respetando a los demás, 76 (92%) de los graduados brindaron una valoración de alta a muy alto al desempeño de esta habilidad.

En la **figura 6** se presenta el desempeño de la capacidad de comunicar ideas asertivamente por parte de los graduados(as) de la carrera de Bibliotecología. Se puede observar como 51 (61%) de los graduados manifestaron tener un desempeño de alto a muy alto a lo referente a esta habilidad blanda o esencial.

Figura 6

Nivel de desempeño de las personas graduadas del Bachillerato y Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información con respecto a la capacidad de comunicar ideas asertivamente. EBCI-UCR, 2017-2021.



Fuente: Datos tomados de la Encuesta a Personas Graduadas de las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la UCR, 2022, EBCI-UCR y CONARE.

En relación con la capacidad de entender las emociones de los demás en un momento específico, 74 (89%) de los graduados indicaron que su nivel de desempeño está entre los niveles de alto y muy alto.

En cuanto a la capacidad de comprender las acciones de los demás frente a una determinada problemática 62 (75%) de los graduados manifestaron tener un nivel de desempeño alto.

En lo que respecta a la capacidad de hacerle frente a las necesidades afectivas de los demás, 68(82%) de los graduados indicaron que tienen un nivel de desempeño alto.

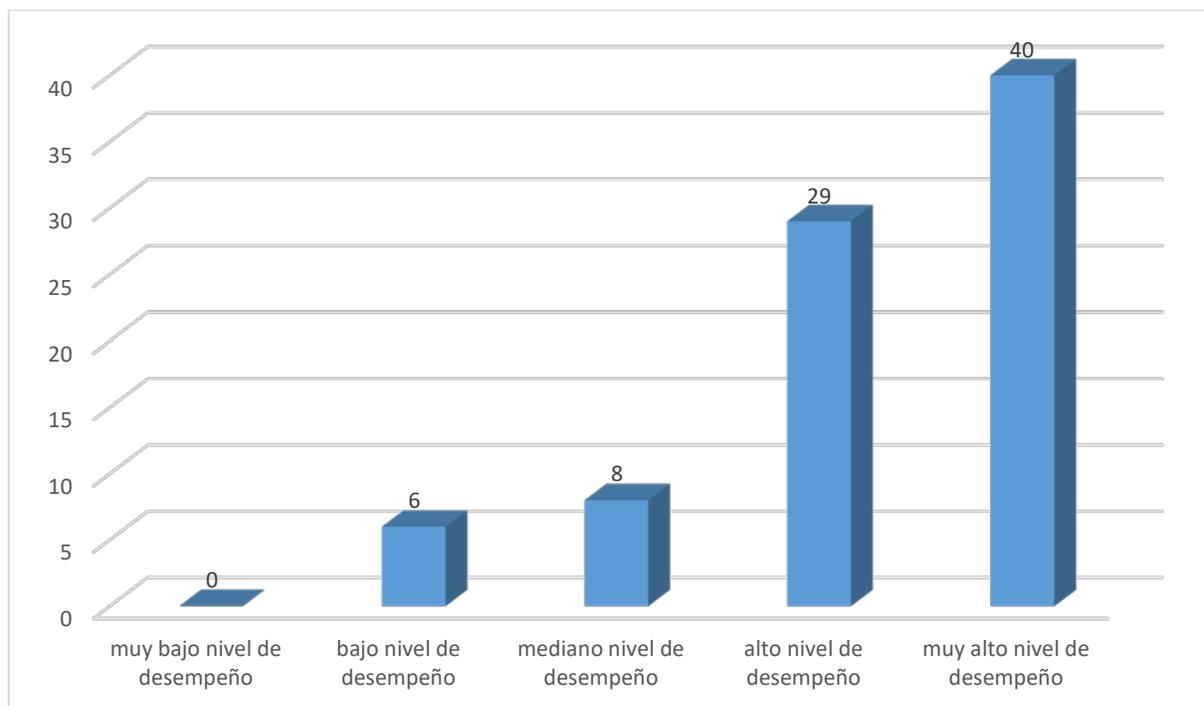
En relación con la capacidad de ponerse en lugar de los demás y actuar objetivamente, 71(85%) de los graduados manifestaron tener un nivel significativo de desempeño, ubicándose mayoritariamente entre los niveles de alto y muy alto.

En lo que respecta a la capacidad de identificar las diferentes opciones para resolver un problema por parte de los graduados, en cuanto a la valoración del desempeño, 72(87%) de los graduados señalaron que éste se ubica en los niveles de alto y muy alto

La **figura 7** presenta la capacidad de los graduados de determinar diferentes alternativas para resolver un problema específico. Con respecto a la valoración del desempeño de esta habilidad, 69 (83%) de los graduados manifestaron que está entre los niveles de alto y muy alto.

Figura 7

Nivel de desempeño de las personas graduadas del Bachillerato y Licenciatura en Bibliotecología con respecto a la capacidad de entender diferentes alternativas para resolver un planeamiento específico. EBCI-UCR, 2017-2021.



Fuente: Datos tomados de la Encuesta a Personas Graduadas de las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la UCR, 2022, EBCI-UCR y CONARE.

En relación con la capacidad de identificar riesgos y asuntos relacionados con problemas antes que éstos se presenten, 69 (83%) de los graduados valoraron el desempeño en los niveles de alto y muy alto.

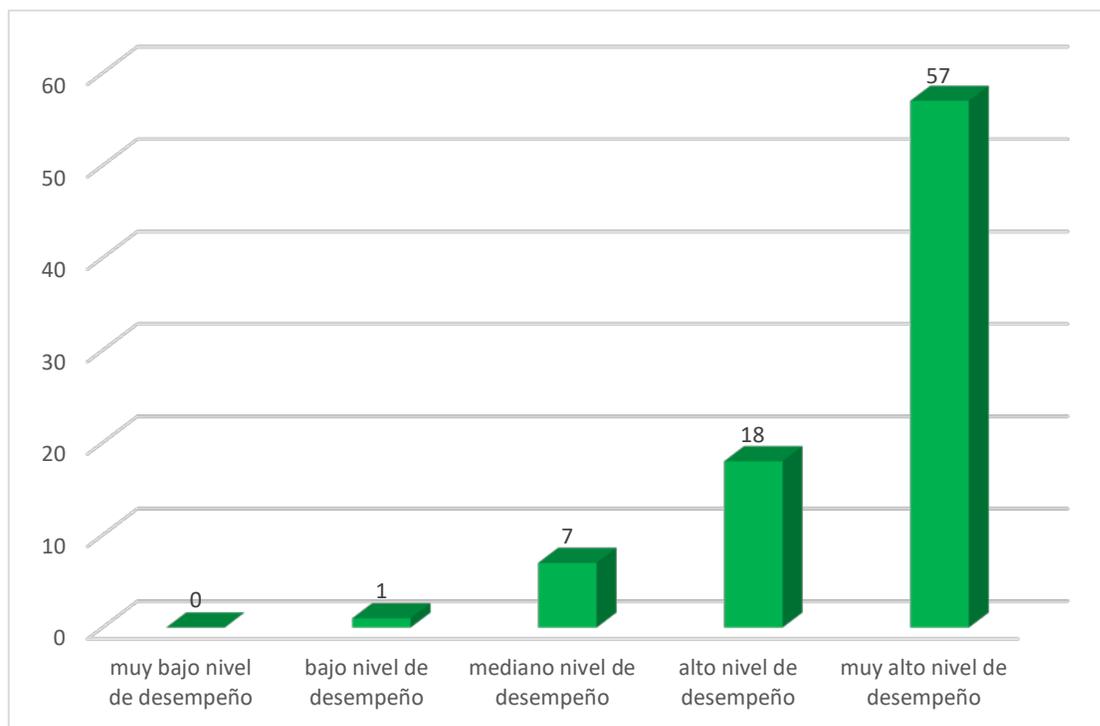
En cuanto a la capacidad de analizar un todo en las diferentes partes que lo componen 68 (82%) de los graduados manifestaron que su nivel de desempeño es alto.

Con respecto a la capacidad de intercambiar ideas con otras personas la mayoría de los graduados manifestaron o un 75 (90%) manifestaron tener un nivel de desempeño que se ubica en los niveles de alto y muy alto.

La **figura 8** presenta la capacidad de realizar actividades con otras personas de forma colaborativa, la mayoría de los graduados o 75 (90%) indicaron tener un nivel de desempeño que se ubica entre los niveles alto y muy alto.

Figura 8

Nivel de desempeño de las personas graduadas del Bachillerato y Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información con respecto a la capacidad de realizar actividades con otras personas de forma colaborativa. EBCI-UCR, 2017-2021



Fuente: Datos tomados de la Encuesta a Personas Graduadas de las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la UCR, 2022, EBCI-UCR y CONARE.

En relación con la capacidad de seguir y completar tareas con otros compañeros 74 (89%) de los graduados indicaron que su nivel es alto.

En cuanto a la capacidad de participar en proyectos con otras personas en forma coordinada. La mayoría de los graduados o 72 de ellos (87%) manifestaron que su desempeño se ubica en los niveles alto y muy alto.

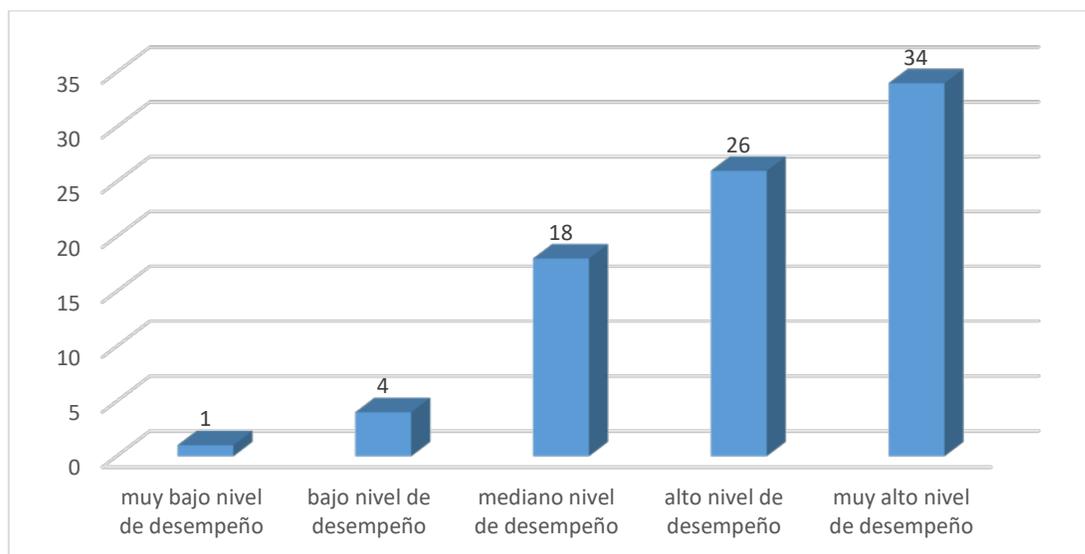
Con respecto a la capacidad de interactuar con otros siguiendo un esquema de reunión, 70 (84%) de los graduados indicaron tener un nivel alto.

En lo que se refiere a la capacidad de identificar y expresar las fortalezas y debilidades, 67 (81%) de los graduados manifestaron tener un nivel de desempeño alto.

La **figura 9** presenta la capacidad de manejar los sentimientos en situaciones adversas. Con respecto a esta habilidad blanda 60 (72%) los graduados manifestaron tener un nivel de desempeño significativo, que se ubica en los niveles alto y muy alto.

Figura 9

Nivel de desempeño de las personas graduadas del Bachillerato y Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información con respecto al manejo de sentimientos ante situaciones adversas. EBCI-UCR, 2017-2021



Fuente: Datos tomados de la Encuesta a Personas Graduadas de las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la UCR, 2022, EBCI-UCR y CONARE.

En relación con la capacidad de comprender los sentimientos de los demás, la mayoría de los graduados o 73 de ellos (88%) indicaron que su desempeño se ubica en los niveles alto y muy alto.

En lo que se refiere a la capacidad de relacionarse con los demás de forma empática y respetuosa, 76 (91%) de los graduados manifestaron que su desempeño tiene un nivel alto.

En lo que respecta a la capacidad de analizar documentos y reaccionar por escrito con respecto a ellos adoptando el propio criterio, 70 (84%) de los graduados indicaron que el nivel de desempeño es muy alto.

En cuanto a la capacidad de escuchar diversas opiniones y tomar una posición con respecto a ellas, 74 (89%) de los graduados manifestaron tener un nivel de desempeño que se ubica en los niveles alto y muy alto.

Con respecto a la capacidad de enfrentar varias alternativas y cursos de acción y elegir el que tenga más valor, 74 (89%) de los graduados indicaron tener un nivel de desempeño alto.

En relación con la capacidad de innovar y producir cambios dentro del proceso educativo, 66 (79%) de los graduados indicaron tener un nivel de desempeño de alto a muy alto.

En lo que respecta a la capacidad de generar ideas nuevas con base en elementos aprendidos en los cursos, 64 (77%) de los graduados manifestaron tener un nivel de desempeño alto.

En cuanto a la capacidad de transformar el ambiente educativo generando cambios, 63 (76%) de los graduados indicaron que el desempeño de esta habilidad se ubica en los niveles de alto a muy alto.

En lo que respecta a la capacidad de aportar ideas y acciones innovadoras a nivel de las actividades que se desarrollan en el aula, 66 (80%) de los graduados manifestaron que el desempeño se ubica en los niveles de alto a muy alto.

En relación con la capacidad de enfrentar nuevas situaciones oportunamente, 71 graduados (85%) valoraron el desempeño de esta habilidad en el nivel alto.

Con respecto a la capacidad de reaccionar a diferentes situaciones adaptándose al entorno, 74 (89%) de los graduados valoraron el desempeño de esta habilidad en los niveles alto y muy alto.

En relación con la capacidad de reaccionar a diversas situaciones operando cambios, 67 (81%) de los graduados indicaron que el desempeño de esta habilidad se encuentra en el nivel alto.

En cuanto a la capacidad de actuar en grupos con el fin de obtener objetivos previamente fijado, 74 (89%) de los graduados que el desempeño se ubica en el nivel alto.

En lo que respecta a la capacidad de motivar a los compañeros para que desarrollen sus habilidades, 69 (83%) de los graduados indicaron que el desempeño se encuentra en un nivel alto.

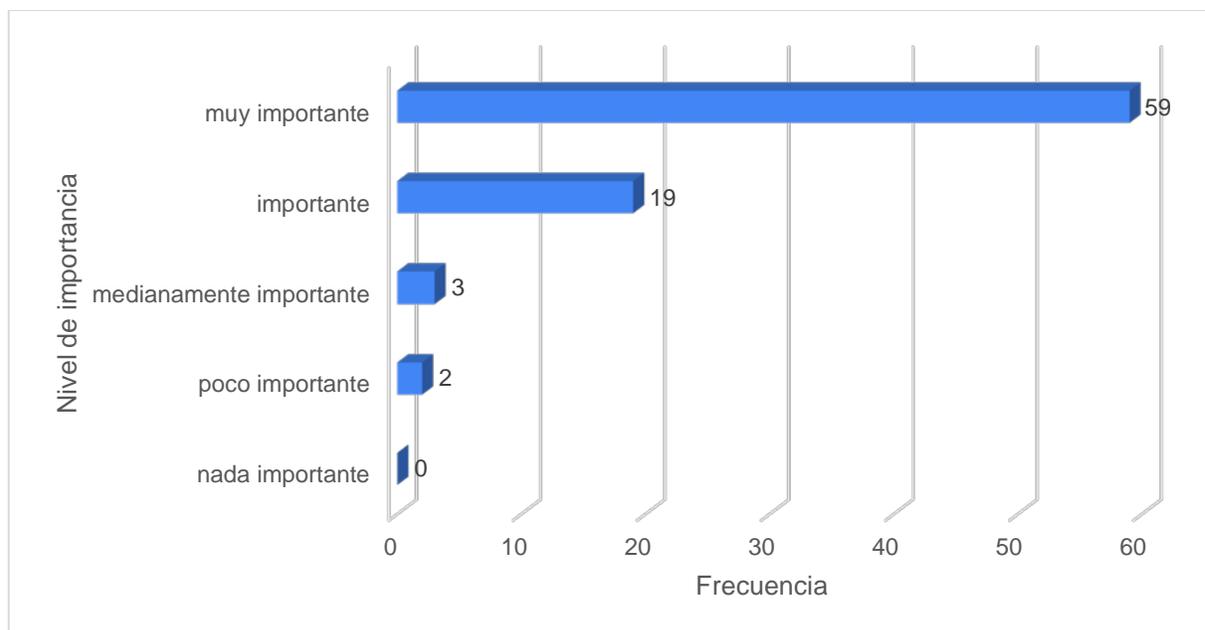
Con respecto a la capacidad de dirigir a otras personas en la consecución de metas, la mayoría de los graduados o 66 (79%) de ellos manifestaron que el desempeño de esta habilidad blanda puede valorarse en un nivel muy alto.

En relación con la capacidad de satisfacer los requerimientos de los usuarios con diligencia, 77 (93%) de los graduados brindaron una valoración del desempeño en el nivel alto.

Finalmente, con respecto al desempeño de las personas graduadas y sobre la capacidad de responder eficientemente a las solicitudes de los usuarios, 75 (90%) de los graduados manifestaron tener un alto desempeño ubicándose en los niveles de alto y muy alto.

Figura 10

Valoración de Comunicación Asertiva según su importancia por las personas graduadas del Bachillerato y Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información. EBCI-UCR. 2017-2021



Fuente: Datos tomados de la Encuesta a Personas Graduadas de las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la UCR, 2022, EBCI-UCR y CONARE

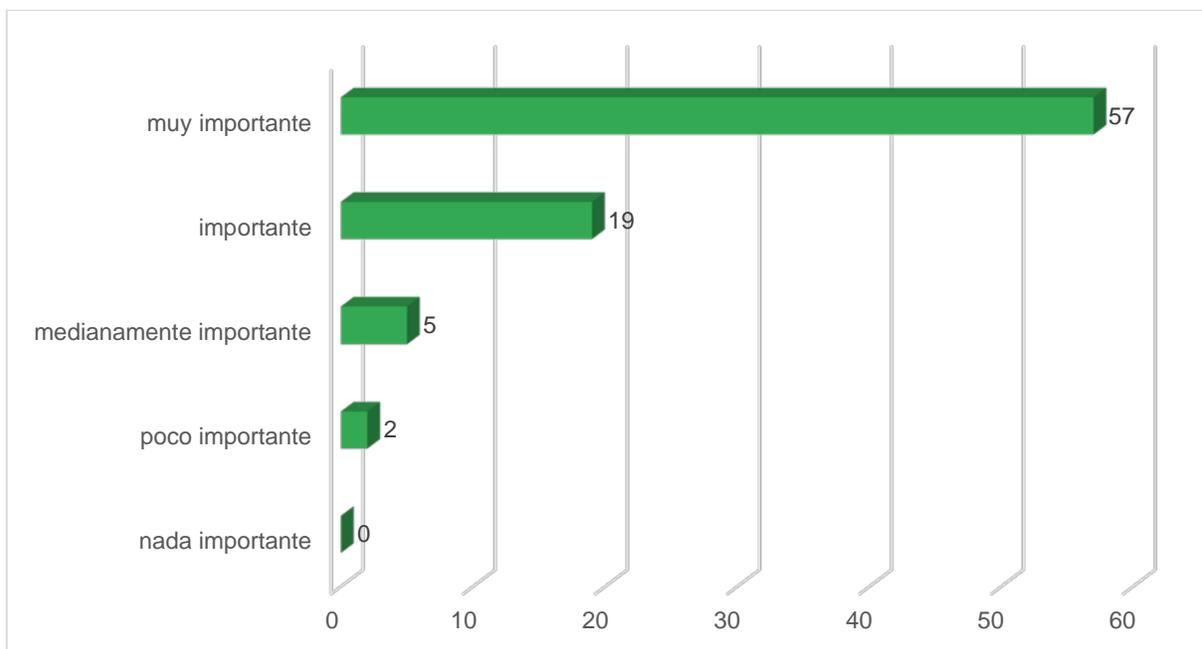
La **figura 10** presenta la valoración de la importancia de la comunicación asertiva por parte de los egresados que participaron en la encuesta de graduados del Bachillerato y Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información. En relación con la Comunicación Asertiva, la mayoría de los graduados o 59 (71%) de ellos, manifestaron que esta habilidad blanda tiene el nivel de importancia más alto o de muy importante.

En cuanto a la valoración de la empatía por parte de los graduados de la carrera de Bibliotecología y Ciencias, un 58 (70%) de los egresados indicaron que esta habilidad blanda se ubica en el nivel más alto de importancia o puede valorarse como muy importante.

En lo que respecta a la resolución de problemas y en lo que se refiere a la importancia de esta habilidad blanda, la **figura 11** muestra que 57 (69%) de los graduados manifestaron que esta habilidad se valora como muy importante.

Figura 11

Valoración de la Resolución de Problemas según su importancia por graduados del Bachillerato y Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información. EBCI-UCR, 2017-2021.

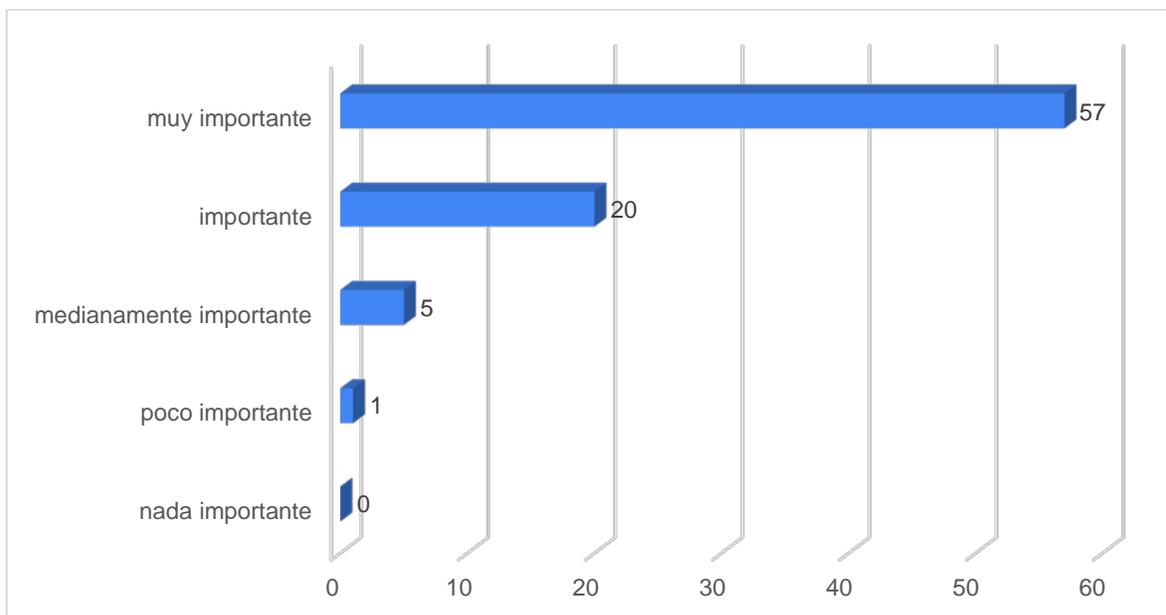


Fuente: Datos tomados de la Encuesta a Personas Graduadas de las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la UCR, 2022, EBCI-UCR y CONARE.

En relación con la valoración de la importancia del trabajo en equipo por parte de los egresados, la **figura 12** muestra como 57 (69%) de los graduados indicaron que esta habilidad blanda o esencial tiene el nivel de importancia más alto o se valora en el nivel de muy importante.

Figura 12

Valoración del Trabajo en Equipo según su importancia por graduados en el periodo 2017-2019 del Bachillerato y Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información.



Fuente: Información recopilada para el estudio La Presencia de las Habilidades Blandas en la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la Universidad de Costa Rica una visión de las personas estudiantes, graduadas y empleadoras.

En cuanto a la importancia de la inteligencia emocional para los egresados de la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información. Para 53 (64%) de los graduados esta habilidad blanda es muy importante o tiene el nivel más alto dentro de la escala de valoración.

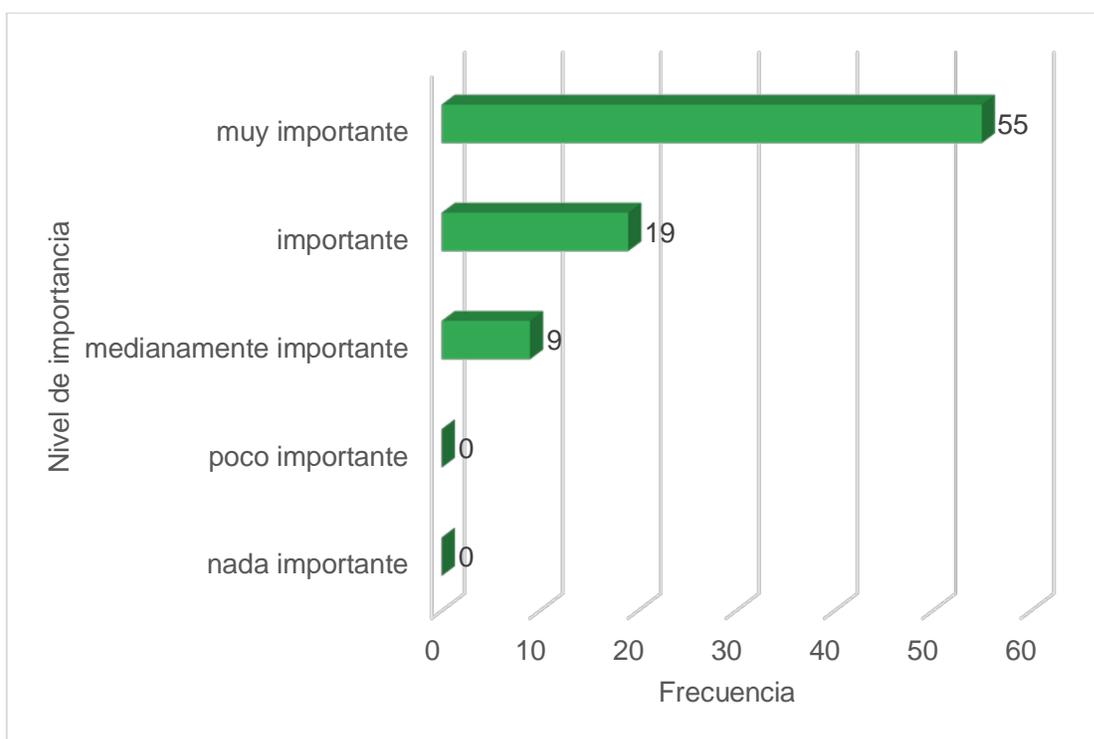
En lo que se refiere a la toma de decisiones, 51 (61%) de los graduados manifestaron que esta habilidad blanda es valorada como muy importante.

En relación con la importancia de la innovación según los egresados de la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información, para 43 (52%) de los graduados esta habilidad tiene el nivel más alto de la escala de valoración.

En relación con la adaptabilidad a nuevas situaciones, la **figura 13** muestra como 55 (66%) de los graduados manifestaron que esta habilidad es muy importante.

Figura 13

Valoración de Adaptabilidad a Nuevas Situaciones según su importancia por graduados de Bachillerato y Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información. EBCI-UCR, 2017-2021.



Fuente: Datos tomados de la Encuesta a Personas Graduadas de las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la UCR, 2022, EBCI-UCR y CONARE.

En cuanto a la habilidad blanda de liderazgo, 41 (49%) de los graduados indican que esta habilidad tiene el nivel más alto de importancia o es muy importante.

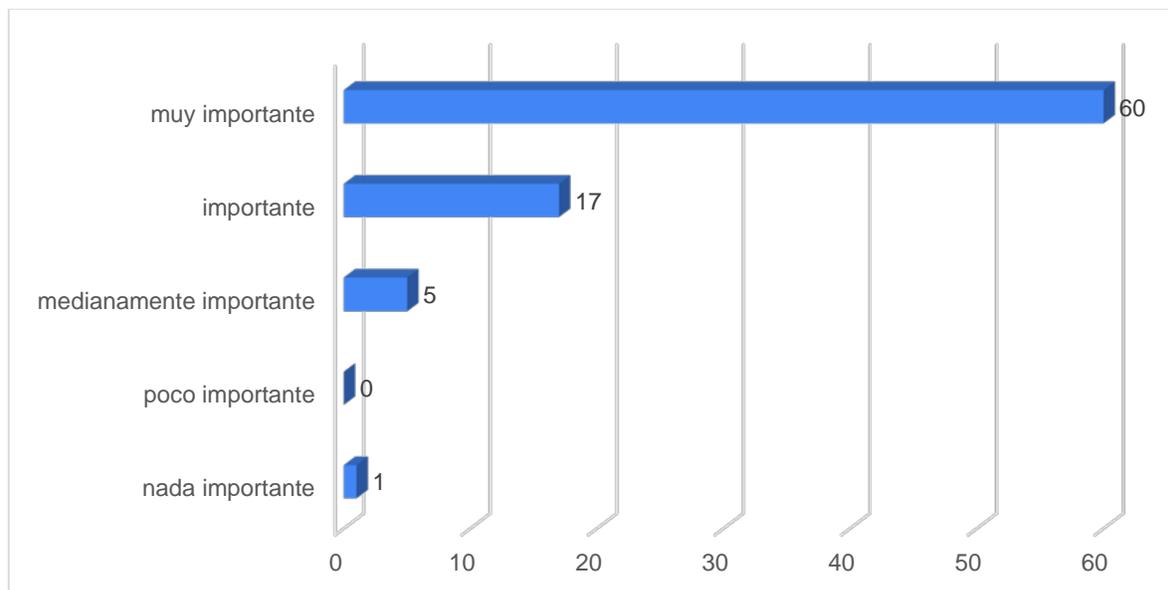
En lo que se refiere a la valoración de la importancia de servicio al cliente, 57 (69%) de los graduados manifestaron que esta habilidad blanda es muy importante o tiene el nivel de importancia más alto.

En relación con el pensamiento crítico y su importancia, 56 (67%) de los graduados indicaron que esta habilidad es muy importante.

La **figura 14** presenta la valoración de la importancia del desarrollo profesional continuo. Según 60 (72%) de los graduados, esta habilidad se ubica en el nivel de muy importante o posee la más alta escala de valoración.

Figura 14

Valoración de Actualización Profesional Continua según su importancia por graduados del Bachillerato y Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información. EBCI-UCR, 2017-2022.



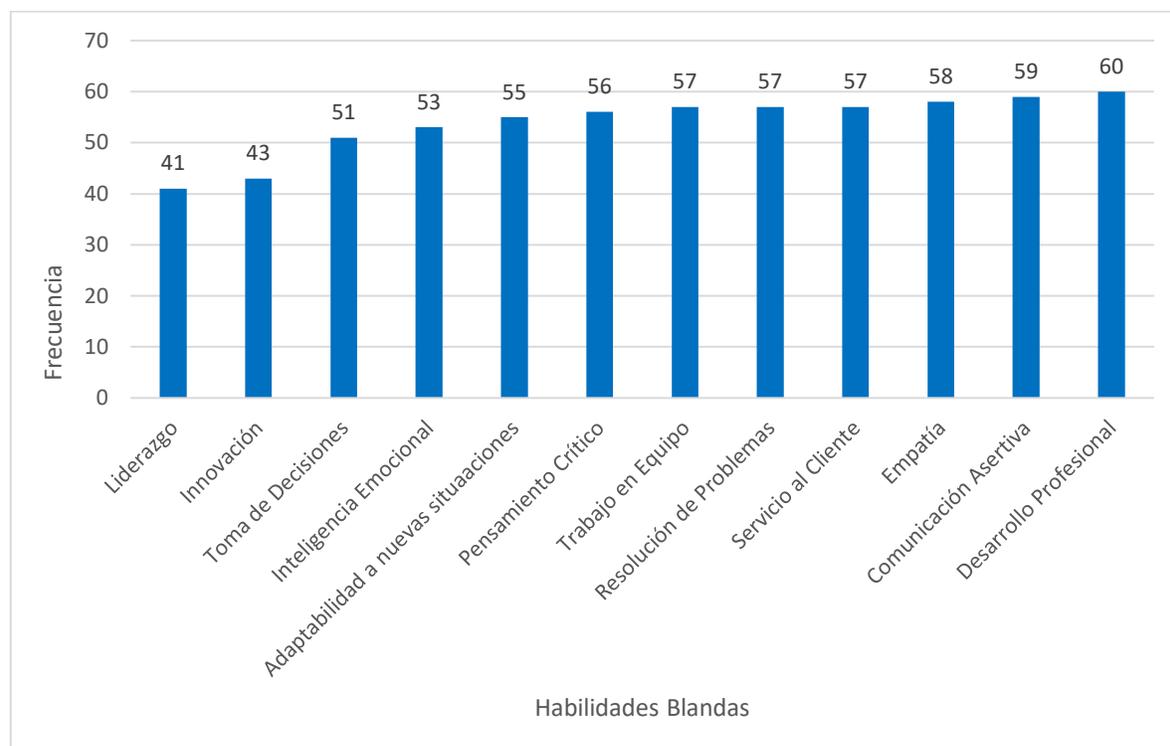
Fuente: Datos tomados de la Encuesta a Personas Graduadas de las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la UCR, 2022, EBCI-UCR y CONARE.

La **figura 15** presenta un gráfico resumen en el que se presentan las habilidades blandas con los valores más altos. Puede observarse como el Desarrollo Profesional (72%), la Comunicación Asertiva (71%), la Empatía (70%) y el Servicio al Cliente (69%) son las habilidades blandas o esenciales con una

frecuencia más alta, siendo el liderazgo (48%) y la innovación (49%) las habilidades blandas con los valores más bajos.

Figura 15

Habilidades Blandas con los valores más altos según las personas graduadas de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información, 2020-2021.

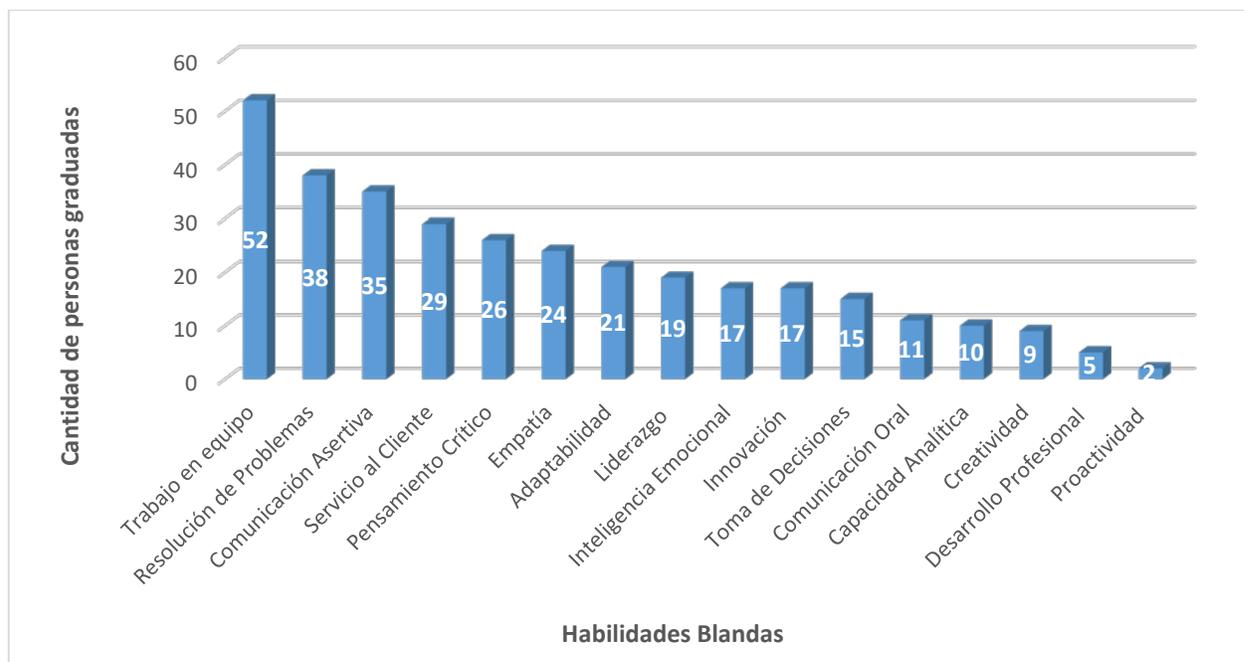


Fuente: Datos tomados de la Encuesta a Personas Graduadas de las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la UCR, 2022, EBCI-UCR y CONARE.

En la **Figura 16** se presentan las habilidades blandas que se desarrollan con más frecuencia en los cursos de la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información según criterio de los graduados.

Figura 16

Cantidad de personas graduadas que desarrollan habilidades blandas en los cursos en el Bachillerato y Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información. EBCI-UCR, 2017-2021.



Fuente: Datos tomados de la Encuesta a Personas Graduadas de las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la UCR, 2022, EBCI-UCR y CONARE.

Con respecto a la pregunta que se formuló a las personas graduadas acerca del tipo de actividades que permiten a los estudiantes desarrollar habilidades blandas o esenciales en la carrera de Bibliotecología los graduados respondieron con una amplitud de respuestas que se resumen en la **tabla 2**.

Tabla 2

Tipo de actividades que permiten a los estudiantes desarrollar habilidades blandas o esenciales en las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información. EBCI-UCR. Período 2017-2021

Tipos de Actividades	Frecuencia de Respuestas	
	Absoluta	Relativa
Estudio de casos	18	23%
Proyectos de investigación	10	13%
Trabajos grupales	15	19%
Talleres prácticos	14	18%
Actividades extracurriculares	6	8%
Pasantías en bibliotecas, escuelas e instituciones en donde se interactúe con los usuarios	12	15%
Análisis de búsquedas y recuperación de información	3	4%
Actividades participativas en clase	8	10%
Grupos focales	3	4%
Práctica profesional	12	15%
Conferencias o exposiciones sobre temas determinados	8	10%
Foros de discusión	5	6%
Debates	5	6%
Ensayos	2	3%
Trabajo Comunal Universitario	3	4%
Trabajos de Campo	9	11%
Seminarios o Simposios	4	5%
Capacitaciones en diversas áreas de conocimiento de la Bibliotecología	4	5%
Juegos de roles	6	8%
Actividades de sensibilización social	1	1%
Actividades de servicio al cliente	5	6%
Uso de herramientas informáticas que fomenten la creatividad	2	3%
Aplicación de estrategias didácticas para análisis de información	3	4%

Puede observarse cómo, a criterio de los graduados, los tipos de actividades que mayoritariamente fomentan el desarrollo de habilidades blandas en la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información son el estudio de casos (23%), los trabajos grupales (19%), los talleres prácticos (18%), la Práctica Profesional (15%), las pasantías (15%), los trabajos de campo (11%) las actividades participativas (10%) y las conferencias o exposiciones sobre temas determinados (10%). Un total de 80 graduados respondieron a la respuesta.

En la **tabla 3** se presentan las respuestas que los graduados de la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información brindaron en relación con la pregunta sobre el tipo de capacitaciones o cursos de educación continua que permiten a los estudiantes desarrollar habilidades blandas dentro del aula.

Tabla 3

Tipos de Capacitaciones o Cursos de Educación Continua que permiten a los estudiantes desarrollar habilidades blandas en los cursos de la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información según las personas graduadas en el período 2017-2021

Capacitaciones o Cursos de Educación Continua	Frecuencia de Respuestas	
	Absoluta	Relativa
Capacitaciones en Comunicación Asertiva	12	16%
Desarrollo de Proyectos de Investigación	5	7%
Capacitaciones en Inteligencia Emocional	8	11%
Estrategias de Innovación	4	5%
Cursos sobre Creatividad	2	3%
Curso sobre Adaptabilidad a Situaciones Adversas	7	9%
Talleres de Coaching para desarrollo personal y social	5	7%%
Capacitaciones en Servicio al Cliente	5	7%
Taller sobre Práctica Profesional	10	14%
Estrategias sobre herramientas didácticas para manejo de la información	2	3%
Capacitaciones en psicología básica	4	5%
Cursos sobre Liderazgo	9	12%
Cursos sobre relaciones interpersonales	10	14%
Cursos sobre relaciones intrapersonales o conocimiento de uno mismo	2	3%
Estrategias para hablar en público y manejo de la voz	4	5%

Capacitaciones o Cursos de Educación Continua	Frecuencia de Respuestas	
	Absoluta	Relativa
Estrategias de búsqueda y recuperación de información	2	3%
Talleres sobre diferentes enfoques de investigación	3	4%
Curso sobre uso del lenguaje no verbal o expresión corporal	3	4%
Cursos básicos sobre pedagogía	2	3%
Cursos sobre herramientas tecnológicas en Bibliotecología	4	5%
Curso especializado en habilidades blandas	8	11%
Estrategias para la resolución de problemas	6	8%
Curso sobre pensamiento crítico	3	4%
Capacitaciones sobre Trabajo en Equipo	4	5%
Curso sobre atención a personas con discapacidad	2	3%
Curso sobre atención al usuario en bibliotecas	5	7%
Capacitación sobre empatía	2	3%
Talleres sobre recursos humanos	3	4%
Talleres sobre emprendimiento	1	1%
Cursos de actualización en temas relacionados con la carrera	1	1%
Cursos relacionados con la realidad nacional	1	1%

Puede observarse cómo, a criterio de los graduados, las capacitaciones o cursos de educación continua que fomentan el desarrollo de habilidades blandas en la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información son capacitaciones en Comunicación Asertiva (16%), taller sobre Práctica Profesional (14%), curso sobre relaciones interpersonales (14%), curso sobre liderazgo (12%), capacitaciones sobre inteligencia emocional (11%), curso especializado en habilidades blandas (11%) y curso sobre adaptabilidad a situaciones adversas (9%). Un total de 74 graduados respondieron a la respuesta.

A la pregunta que hace referencia a las cinco habilidades blandas que se desarrollan en la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información, las personas graduadas señalaron que las 5 habilidades que predominan en los cursos de Bibliotecología son trabajo en equipo (71%), resolución de problemas (52%),

comunicación asertiva (48%) servicio al cliente (38%) y pensamiento crítico (36%). Un total de 73 graduados respondieron esta respuesta.

En la **tabla 4** se presentan las 5 habilidades blandas que se desarrollan con mayor frecuencia en los cursos de la carrera de Bachillerato y Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información.

Tabla 4

Cinco Habilidades Blandas que más se desarrollan en los cursos de las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información según las personas graduadas en el período 2017-2021 de la EBCI.

Habilidades Blandas	Frecuencia de Respuestas	
	Absoluta	Relativa
Trabajo en Equipo	52	71%
Resolución de Problemas	38	52%
Comunicación Asertiva	35	48%
Servicio al Cliente	29	38%
Pensamiento Crítico	26	36%

En la Tabla 5 se identifican las cinco habilidades blandas que más se desarrollan en los cursos de las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información. Estas son el trabajo en equipo (71%), resolución de problemas (52%), la comunicación asertiva (48%), el servicio al cliente (38%) y el pensamiento crítico (36%).

En la **tabla 5** se presentan las tres habilidades blandas que según los graduados de las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información deben incluirse en la misma.

Con respecto a las tres habilidades blandas que deberían incluirse en los cursos de la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información, 76 de las personas graduadas respondieron la pregunta. Los graduados indicaron que las tres habilidades que prioritariamente deberían incluirse en los cursos que imparte la carrera de Bibliotecología son el Desarrollo Profesional Continuo (32%), la Innovación (29%) y la Comunicación Oral. (25%).

Tabla 5

Tres habilidades blandas que según los graduados del periodo 2017-2021 deben incluirse en las carreras de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la UCR.

Habilidades Blandas	Frecuencia de Respuestas	
	Absoluta	Relativa
Actualización profesional continua	24	32%
Innovación	22	29%
Comunicación oral	19	25%

En la **tabla 6** se presenta el criterio de las personas graduadas en torno a la importancia de impartir habilidades blandas en el currículo de las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información.

En cuanto a la importancia de que en los cursos de la carrera de Bibliotecología se fomente el desarrollo de las habilidades blandas, 78 graduados respondieron esta respuesta y las respuestas que predominaron fueron que el profesional en Bibliotecología debe estar capacitado para comunicarse y atender usuarios porque tiene amplio campo de trabajo (8%), que las habilidades blandas son necesarias para afrontar la vida laboral y atender de forma adecuada a los usuarios (5%), que la carrera es de servicio al cliente y resulta fundamental brindar un buen trato a los usuarios (6%), que estas habilidades son necesarias para afrontar la vida laboral y atender de forma adecuada a los usuarios (6%), que la formación en habilidades blandas abre nuevas posibilidades de trabajo para el profesional de la carrera en bibliotecología (6%) y estas habilidades son un valor agregado a la formación de profesionales en Bibliotecología.

Tabla 6

Importancia de que se impartan en la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la UCR, cursos que fomenten el desarrollo de habilidades blandas, según los graduados en el periodo 2017-2021.

Importancia de impartir habilidades blandas en cursos de Bibliotecología y Ciencias de la Información	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
La capacitación es importante para la formación integral de los estudiantes de la carrera y su desenvolvimiento en el entorno laboral	4	5%
Como profesionales en Bibliotecología es importante poder desenvolvernos en el ámbito personal y social	5	6%
Fortalece nuestras habilidades y destrezas y permite brindar mejor servicio a usuarios	2	3%
Nos permiten relacionarnos mejor con otras personas y realizar nuestro trabajo de una manera más adecuada	3	4%
El profesional en Bibliotecología debe estar capacitado para comunicarse y atender usuarios porque tiene amplio campo de trabajo	8	10%
Estas habilidades son un valor agregado a la formación de profesionales en Bibliotecología	5	6%
Esta formación es esencial en cualquier ambiente laboral	1	1%
Es importante para fortalecer el perfil de los profesionales en Bibliotecología	5	6%
Estas habilidades son necesarias para afrontar la vida laboral y atender de forma adecuada a los usuarios	6	8%
Son habilidades para la vida para el desarrollo de uno mismo y la comunicación con los demás	3	4%
Las habilidades blandas son herramientas para hacerle frente a los escenarios cotidianos y a los retos que se nos enfrentan al comunicarnos con los usuarios	4	5%
El mercado laboral está requiriendo de la formación de talento flexible que se adapte a los cambios en que se enfrentan los profesionales	5	6%
Son necesarias para satisfacer la demanda del ambiente y del mercado laboral	5	6%
Son habilidades esenciales para poder desempeñarse de una mejor forma en ámbito laboral y para el desarrollo profesional	4	5%
Es un proceso de mejoramiento humano	2	3%
Nos permiten mantener relaciones positivas, ser tolerantes y tener una buena comunicación entre nosotros mismos	1	1%

Importancia de impartir habilidades blandas en cursos de Bibliotecología y Ciencias de la Información	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
La carrera es de servicio al cliente y resulta fundamental brindar un buen trato a los usuarios	6	8%
Son habilidades necesarias para conseguir un trabajo y para mantenerlo	4	5%
Las nuevas dinámicas profesionales requieren del desarrollo de estas habilidades	2	3%
La formación en habilidades blandas abre nuevas posibilidades de trabajo para el profesional de la carrera en bibliotecología	6	8%
La preparación en la parte teórica y académica no es suficiente, hace falta un desarrollo integral	2	3%
Las habilidades blandas ayudan a formar mejores profesionales más eficientes y proactivos	1	1%

En relación con los cursos que promueven o fomentan las habilidades blandas en la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información, los graduados que participaron en la encuesta indicaron que los cursos que más fomentan las habilidades blandas son el curso de Administración de Bibliotecas II (20%), el Usuario y la Biblioteca (18%), Referencia (15%), Comunicación Social (12%) y Administración de Bibliotecas I (10%).

La **tabla 7** presenta los cursos que promueven las habilidades blandas en la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información según criterio de los graduados.

Tabla 7

Cursos que promueven o fomentan las habilidades blandas en las carreras de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información según criterio de los graduados en el periodo 2017-2021.

Cursos que promueven las habilidades blandas	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
El usuario y la biblioteca	12	18%
Medios de comunicación de información	2	3%
Temas Actuales en la Bibliotecología	3	4%
Referencia	10	15%
Procesos Técnicos	2	3%
Gestión de la Información	4	6%
Comunicación Social	14	20%
Mercadeo de la Información	4	6%
Administración de Bibliotecas I	7	10%
Administración de Bibliotecas II	14	20%
Fundamentos de Didáctica	2	3%
Industria Editorial y de Contenidos	1	1%
Seminario Taller en Ciencias de la Información	4	6%
Seminario de Sistemas y Recursos de Información	2	3%
Técnicas de Investigación Bibliográfica	4	6%
Desarrollo de Colecciones	2	3%
Redes y Sistemas de Información	3	4%
Análisis y Diseño de Sistemas de Información	2	3%
Seminario Taller de Bibliotecas Educativas	1	1%

B) Personas estudiantes de las carreras de Bibliotecología de la Universidad de Costa Rica

Caracterización de los estudiantes de las carreras de Bibliotecología de la Universidad de Costa Rica

Como parte del proceso de recolección de datos esta investigación, se aplicó un cuestionario a los estudiantes de las carreras de Bibliotecología con énfasis en

Ciencias de la Información y Bibliotecas Educativas, del tercer, cuarto y quinto año de carrera, el instrumento se envió el el 05 junio y permaneció abierto hasta 12 de junio del 2023, en un primer momento. Posteriormente y con el fin de recolectar un mayor número de cuestionarios se habilitó la encuesta por dos semanas más, hasta el 26 de junio. Se realizaron 2 recordatorios a los estudiantes los días 17 y 24 de junio, respectivamente. Los datos suministrados que se presentan a continuación son de un total de **61 estudiantes** que respondieron el instrumento de un marco muestral de un 160, para una tasa de respuesta de 38.12%

El 70.5% de los estudiantes que respondieron el instrumento eran de género femenino y un 29.5% masculino, es importante mencionar que en las carreras de Bibliotecología actualmente predomina el género femenino en los procesos de matrícula. Por su parte el 58.7% de los estudiantes proviene de San José, como principal provincia, un 20,6% de Cartago, seguido de Alajuela (6.3%), Heredia (6.3%), Puntarenas (3.2%), Guanacaste (3.2%), Limón (1.2%).

En cuanto a los estudiantes que respondieron el instrumento según la carrera que cursan se puede indicar lo siguiente, el 24.5% pertenece al Bachillerato en Bibliotecas Educativas, el 38.1% al bachillerato con énfasis en Ciencias de la Información, para el caso de la Licenciatura en Bibliotecas Educativas respondió el instrumento un 19% de la población en estudio y para el caso de la Licenciatura en Ciencias de la Información 17.5%. Como parte de la caracterización de los estudiantes se les consulto si estaban estudiando una carrera adicional además de Bibliotecología, por lo que un 28,5% respondió que cursaba otra carrera además de Bibliotecología en cualquiera de sus dos énfasis, las carreras indicadas son: Audiología, Ingeniería Química, Bachillerato y Licenciatura en Archivística, Educación Preescolar, Química Enseñanza del Francés, Ingeniería Civil, Pedagogía con énfasis en primera infancia, Enseñanza del Castellano y la Filología, Filología Española, Computación con varios énfasis Historia, Ciencias de la Educación con énfasis en Orientación. Si bien el estudio no tiene la intención de ahondar en temas interdisciplinarios, los investigadores consideramos que esta es una oportunidad que tiene la carrera para el desarrollo de la disciplina.

Por otra parte, en lo que respecta a las variables relacionadas al tema laboral un 23,8% de los estudiantes respondió que se encuentra trabajando actualmente, 50% en el sector privado y 50% en el sector público, el principal lugar de trabajo para el sector público es la Biblioteca Universitaria con 21,4%, seguido de la Biblioteca Escolar, Biblioteca Pública, Archivo y Biblioteca Legal con un 7.1% respectivamente. Para el caso de los participantes que laboran en lo privado no se indicó especificidad del tipo de Biblioteca. Del total de personas que respondieron que se encontraban trabajando el 53% respondió que posee trabajo hace menos de un año, 33,3% posee trabajo hace menos de tres años y un 13,3% hace más de cinco años, estos datos de los años de laborar es un indicador importante que permite visualizar que los estudiantes como población joven y económicamente activa se han esforzado por buscar un empleo a temprana edad.

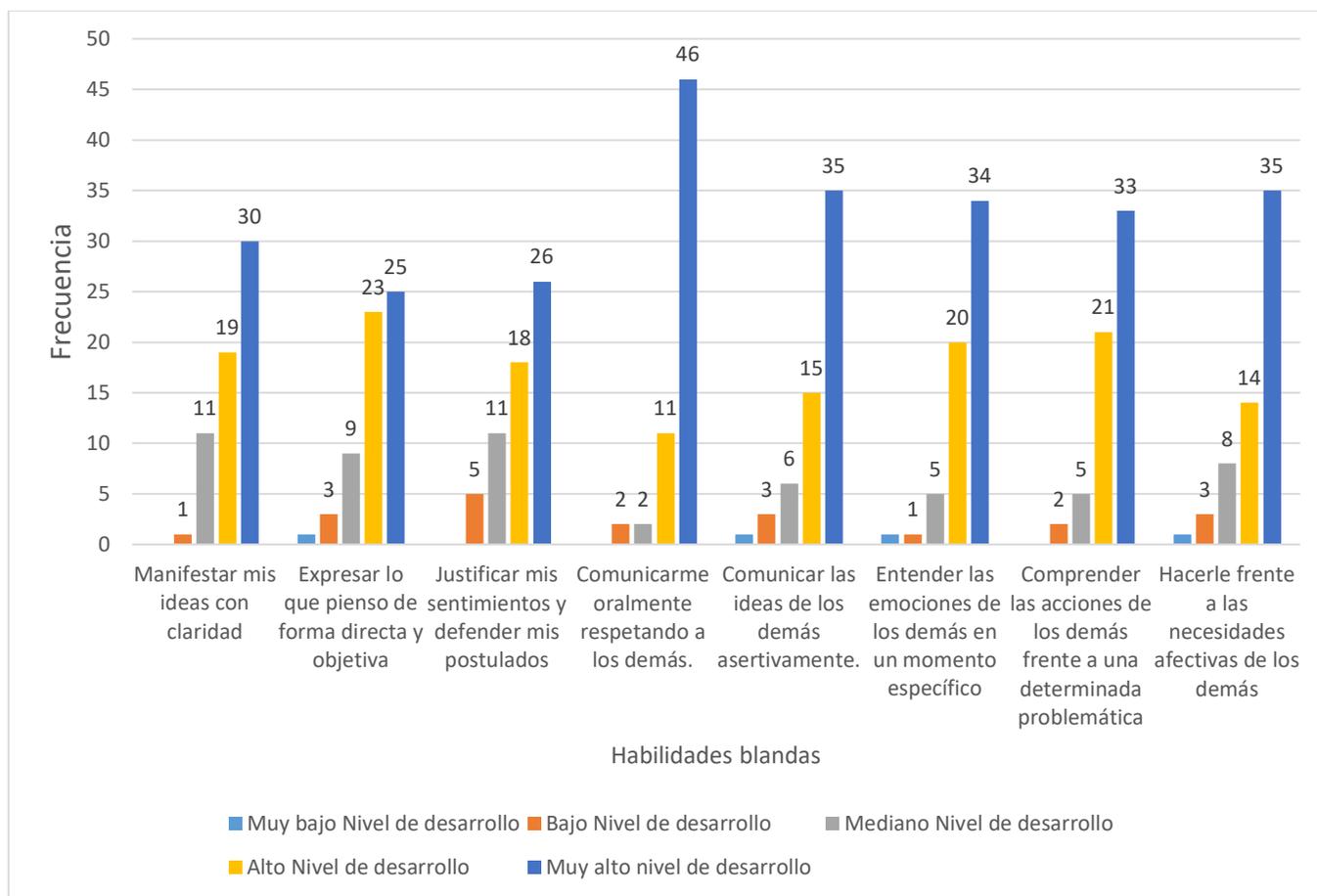
Por otra parte, del total de los encuestados un 76,2% indicó que a la fecha de realización del estudio no se encontraba laborando.

Caracterización de las habilidades blandas en las personas estudiantes de las carreras de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información

En cuanto al desarrollo de habilidades blandas en los estudiantes de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información, se les consultó a los estudiantes si consideraban que tenían un nivel muy bajo o alto en cuanto a diversas habilidades, la **figura 17, figura 18 y figura 19** hacen referencias a las principales habilidades de los estudiantes.

Figura 17

Nivel de desarrollo de las habilidades blandas que poseen los estudiantes de Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información, 2022.

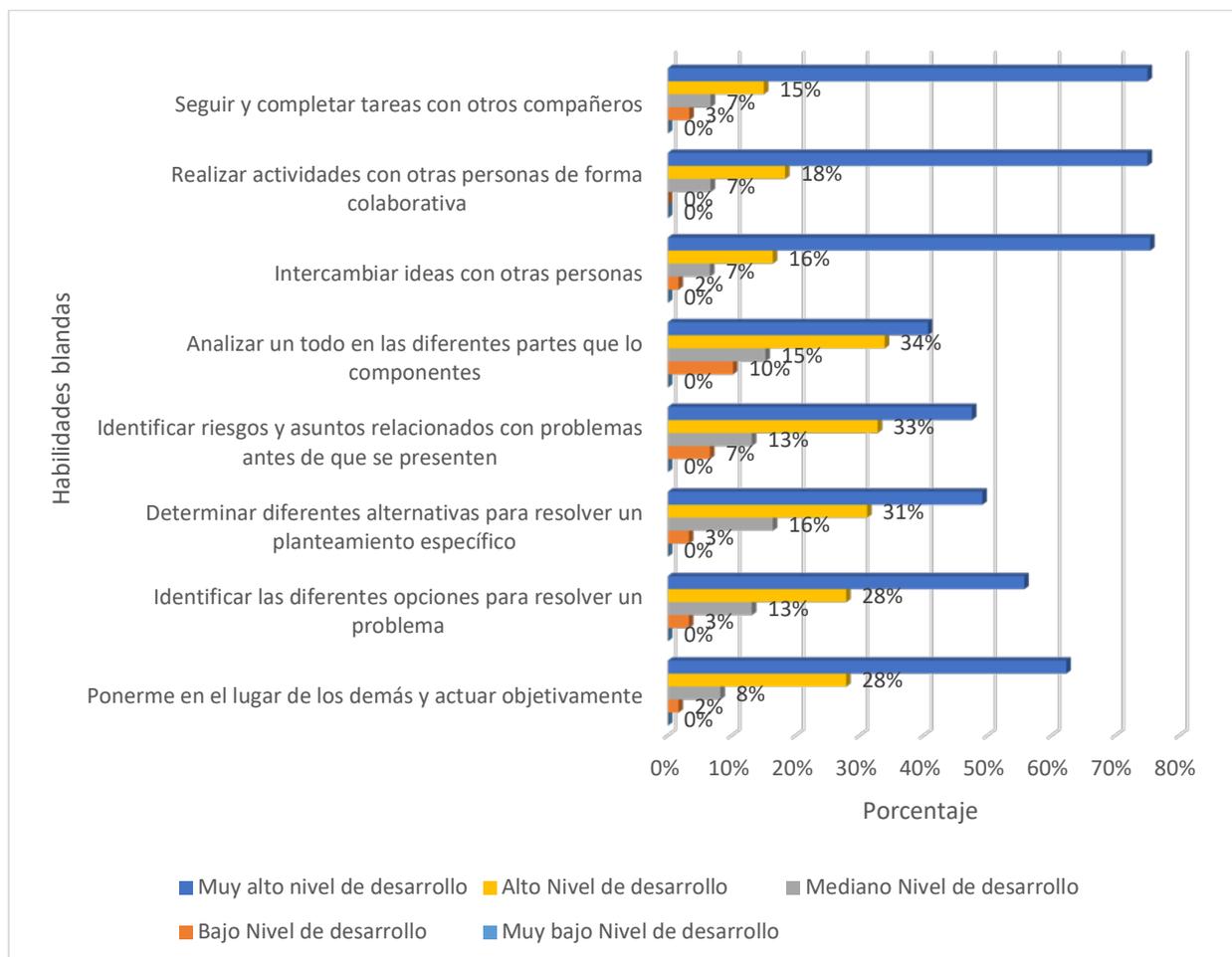


Fuente: Datos tomados de la Encuesta a estudiantes de tercer, cuarto y quinto año de las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la UCR, 2022, EBCI-UCR y CONARE.

Como puede observarse en la **figura 17**, en este primer grupo de habilidades blandas que se les consultó a los estudiantes, los mismos indicaron como habilidades que poseen con un muy alto nivel de desarrollo están: 1. *Comunicarme oralmente respetando a los demás* 2. *Comunicar las ideas a los demás asertivamente* 3. *Entender las emociones de los demás en un momento específico* 4. *Comprender las acciones de los demás* y 5. *Hacerle frente a las necesidades afectivas de los demás*. Como puede observarse la habilidad relacionada con comunicación y asertividad son las que poseen como habilidades blandas fuertes. Por otra parte, si bien las habilidades como *manifestar mis ideas con claridad, expresar lo que pienso de forma directa y objetiva*, así como *justificar mis sentimientos y defender mis postulados*, son habilidades evaluadas en el rango de muy alto nivel de desarrollo son las que los estudiantes indicaron menor cantidad en la categoría de muy alto nivel de desarrollo. Si bien los estudiantes no indicaron ninguna habilidad con muy bajo nivel de desarrollo, existen otras como *justificar mis sentimientos y defender mis postulados* (F=11), *hacerle frente a las necesidades efectivas de los demás* (F=8) y *comprender las acciones de los demás frente a determinadas acciones* (F=5), se pueden considerar como habilidades a fortalecer en la población estudiantil.

Figura 18

Nivel de desarrollo de las habilidades blandas que poseen los estudiantes de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información, en porcentajes, 2022.



Fuente: Datos tomados de la Encuesta a estudiantes de tercer, cuarto y quinto año de las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la UCR, 2022, EBCI-UCR y CONARE

Para este segundo grupo de habilidades blandas consultadas se puede observar en la **figura 18**, que un alto porcentaje de estudiantes el 75% de los encuestados, indicaron que poseen un *muy alto nivel de desarrollo* en las habilidades blandas tales como: la capacidad de intercambiar ideas con otras personas, la capacidad de realizar actividades con otras personas y la capacidad de seguir y completar tareas con otros.

Por su parte habilidades como: *analizar un todo en sus partes que las componen e identificar riesgos y asuntos relacionados con problemas*, si bien también están dentro de la categoría de *muy alto nivel de desarrollo* son las que los encuestados señalaron que poseen en menor porcentaje (34%) y (33%) respectivamente. Es importante mencionar que en la categoría de *alto nivel de desarrollo* las habilidades como: ponerme en el lugar de los demás 28%, identificar las diferentes opciones para resolver un problema 28% y determinar diferentes alternativas para identificar un problema 31%, así como identificar riesgos y asuntos relacionados con problemas (33%), son las habilidades que los estudiantes indicaron que poseen en mayor medida en la categoría de *alto nivel de desarrollo*. Como se puede observar en la **figura 18**, muy pocos estudiantes indicaron poseer las habilidades en *muy bajo nivel de desarrollo* o en *bajo nivel* y un porcentaje muy pequeño indicó tener habilidades en *mediano nivel de desarrollo*.

Se continuó con la consulta los estudiantes y se les preguntó también sobre las siguientes habilidades:

- Participar en proyectos con otras personas de forma coordinada
- Interactuar con otros siguiendo un esquema de reunión
- Identificar y expresar mis fortalezas y debilidades
- Manejar mis sentimientos ante situaciones adversas
- Comprender los sentimientos de los demás
- Relacionarme con los demás de forma empática y respetuosa
- Analizar documentos y reaccionar por escrito con respecto a ellos adoptando mi propio criterio.
- Escuchar diversas opiniones y tomar una posición con respecto a ellas

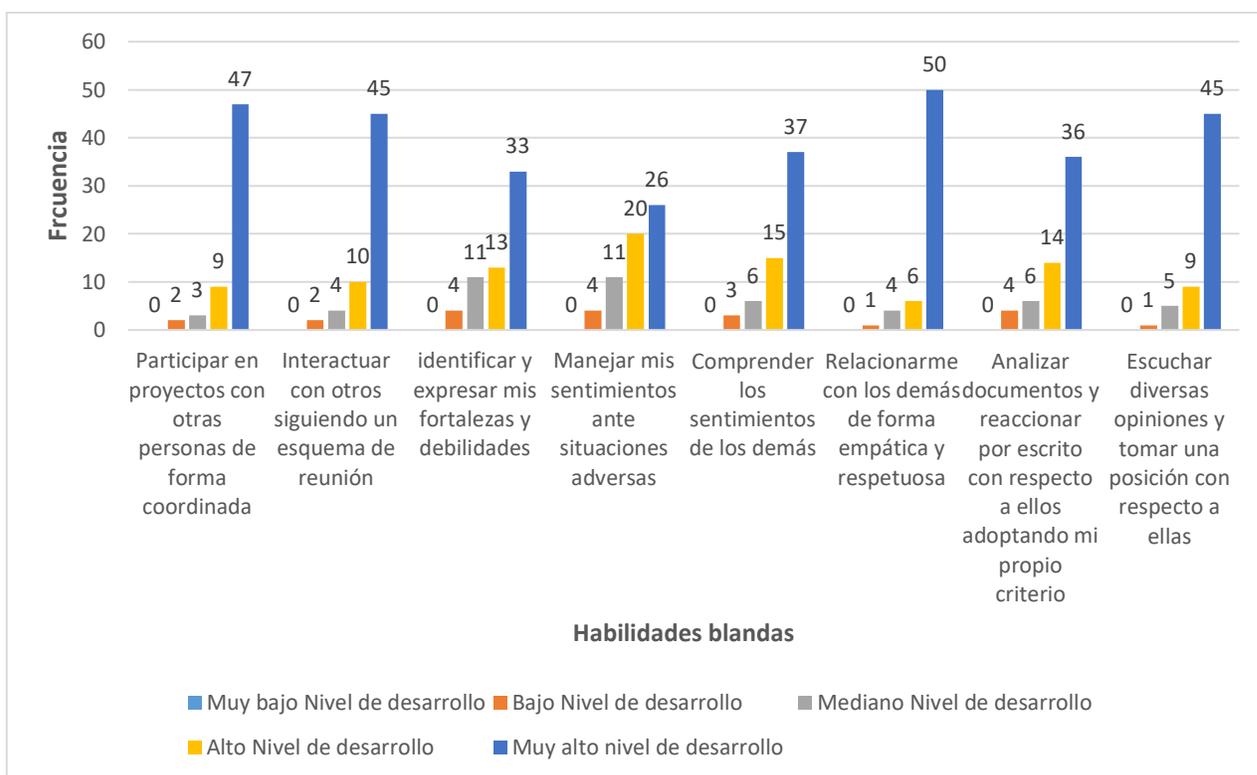
Para esto, según la **figura 19**, los estudiantes en su gran mayoría indicaron que poseen dichas habilidades, la mayoría de los estudiantes encuestados indicaron que se posee un *muy alto nivel de desarrollo* de las habilidades como en casos anteriores; sin embargo, muy pocas habilidades tales como: Manejar mis sentimientos ante situaciones adversas e Identificar y expresar mis fortalezas y debilidades se reconocieron como bajas dentro de la categoría de *muy alto nivel de*

desarrollo.

Es importante mencionar que, para este grupo de habilidades, si fue posible identificar una habilidad que los estudiantes indicaran que poseen con un *bajo nivel de desarrollo* como lo es: el analizar un documento y emitir un criterio propio, en esta habilidad 4 de las 60 personas que respondieron esta pregunta indicaron que la tenía en un *bajo nivel de desarrollo*.

Figura 19

Nivel de desarrollo de las habilidades blandas que poseen los estudiantes de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información, 2022.



Fuente: Datos tomados de la Encuesta a estudiantes de tercer, cuarto y quinto año de las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la UCR, 2022, EBCI-UCR y CONARE

Si bien la mayoría del estudiantado encuestado indicó poseer un alto o muy alto nivel de desarrollo de las habilidades blandas, es importante contrastar estos resultados con los que indicaron los empleadores y los mismos egresados, para conocer si realmente cuando los estudiantes se encuentran en el mercado laboral

poseen dichas habilidades.

A las personas estudiantes también se les consultó que valoraran una serie de habilidades blandas para su desarrollo personal, con la finalidad de conocer cuáles habilidades son las perciben como más importantes de poseer para su desarrollo personal y como futuros profesionales, los resultados se muestran en la **tabla 8**.

Tabla 8

Habilidades blandas valoradas como muy importantes por las personas estudiantes de las carreras de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información, en porcentajes, 2022.

Habilidad blanda en estudio	Porcentaje para la categoría de Muy importante
Empatía	84,13
Servicio al cliente	82,54
Adaptabilidad a nuevas situaciones	77,78
Pensamiento crítico	77,78
Actualización profesional continua	76,19
Comunicación asertiva	74,19
Trabajo en equipo	73,02
Resolución de problemas	69,84
Toma de decisiones	68,25
Inteligencia emocional	66,67
Liderazgo	63,49
Innovación	61,90

Fuente: Datos tomados de la Encuesta a estudiantes de tercer, cuarto y quinto año de las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la UCR, 2022, EBCI-UCR y CONARE

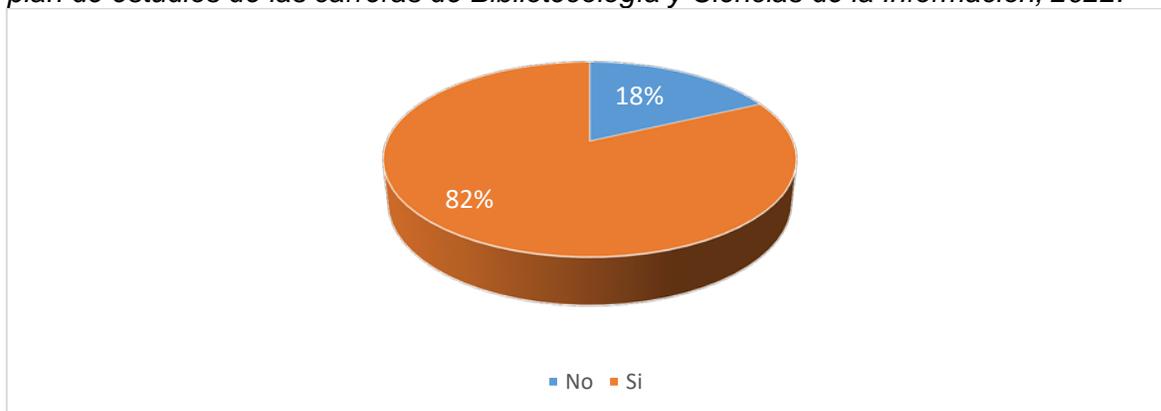
Como se puede observar en la **tabla 8** para la categoría de muy importante, las principales habilidades señaladas por los estudiantes son: empatía con un 84,13%, siendo la habilidad considera como más importante por los estudiantes,

seguida de servicio al cliente 82,54% y, adaptabilidad a nuevas situaciones con 77,78% y pensamiento crítico 77,78%, otras como: liderazgo 63,49% y la innovación 61,90 % se mencionaron como las que obtuvieron porcentajes más bajos en la categoría de *muy importante*. Las personas estudiantes no señalaron ninguna habilidad como: nada importante, y solo el 1,59% de las personas consultadas indicó que habilidades blandas mencionadas eran poco importante, así mismo habilidades como el liderazgo 14,29% y el trabajo en equipo 7,94% son las que más resaltaron en la categoría de algo importante.

Estos datos revelan que, si bien las habilidades como el liderazgo y la innovación se señalaron como muy importantes por los estudiantes, no son consideradas las principales para ser tomadas en consideración como futuros profesionales, las personas estudiantes consideran como primordiales el tener empatía, ofrecer un buen servicio al cliente y la capacidad de adaptarse al cambio ante diversas situaciones, como las principales habilidades que perciben para su desarrollo profesional.

En una tercera parte del instrumento se le consultó al estudiantado de las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información, si consideraban que dentro del plan de estudios se generaban actividades que permitieran promover las habilidades blandas o esenciales, para lo cual los resultados se muestran en la **figura 20**

Figura 20 Desarrollo de actividades que promuevan las habilidades blandas dentro del plan de estudios de las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información, 2022.



Fuente: Datos tomados de la Encuesta a estudiantes de tercer, cuarto y quinto año de las carreras de

Como se observa en la **figura 20**, el 82% indicó que “SI” se realizan actividades dentro de los cursos y un 18% indicó lo contrario. Sin embargo, la pregunta del instrumento incluía la posibilidad de realizar algún comentario a los que los participantes que indicaron que “SI” en la respuesta, realizaron los siguientes comentarios los cuales fueron categorizados según su frecuencia.

- Se indicó que hace falta más enfoque de las habilidades en la disciplina.
- Se desarrollan algunas habilidades como trabajo en equipo y pensamiento crítico.
- Se considera importante que existan más experiencias en las Unidades de Información para que la aplicación de las habilidades sea real.
- Se promueven de mejor forma en los cursos de segundo y tercer año de carrera.
- Se deben desarrollar aún más en el plan de estudios.
- A lo largo de los cursos se presentan situaciones en las cuales se pone en práctica y desarrollan las habilidades blandas, sin embargo, falta más práctica.
- Existen en el plan de estudios varias evaluaciones que ayudan a desarrollar las habilidades blandas
- No se generan suficientes espacios para explotar y desarrollar habilidades que oportunamente necesitaremos en el ambiente laboral.
- Existen hay habilidades que cuesta más desarrollar, dependiendo de la personalidad de cada individuo, como el liderazgo o la comunicación asertiva se debe de trabajar más en ambos casos.

También se les consulta a los estudiantes en cuales actividades consideraban que recibían una formación en habilidades blandas dentro del plan de estudios del EBCI, esta pregunta era de carácter abierto por lo que se dieron muchas respuestas similares por parte de los estudiantes las misma se categorizaron como se muestra en la **tabla 9**.

Tabla 9

Actividades en las que se promueven o fomentan las habilidades blandas en la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información según criterio de los estudiantes EBCI-UCR, 2022.

Actividades donde le permite al estudiante desarrollar habilidades blandas	Frecuencia	Porcentaje
Proyectos de clase	5	8,20
Las charlas de la EBCI	2	3,28
Trabajos grupales en clase	10	16,39
Ferias del libro	2	3,28
Talleres	2	3,28
Feria Vocacional	1	1,64
Inducción de primer ingreso	2	3,28
Actividades con unidades de información	1	1,64
Acción social	1	1,64
Actividades dentro de los cursos	2	3,28
Conferencias	2	3,28
Actividades fuera del plan de los cursos	1	1,64
Liberación de libros	2	3,28
Visita a escuelas y colegios	4	6,56
Participación en conferencias	1	1,64
Exposiciones de trabajos finales	3	4,92
Semana U	1	1,64
Actividades con la Radio Estudiantil	1	1,64
Creación de productos en clase	1	1,64
Trabajos de Investigación	3	4,92
Conversatorios y coloquios	2	3,28
Horas estudiantes y pasantías	3	4,92
TCU	2	3,28
Formar parte de la Asociación de Estudiantes	1	1,64
Simulaciones	1	1,64

Creando ecobloques	1	1,64
Ninguna	4	6,56
TOTAL	61	100%

Fuente: Datos tomados de la Encuesta a estudiantes de tercer, cuarto y quinto año de las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la UCR, 2022, EBCI-UCR y CONARE.

Como se puede observar, un alto porcentaje de los estudiantes indicó que la mayoría de actividades donde se desarrollan las habilidades blandas son los trabajos en clase, las exposiciones de trabajos finales, las horas estudiante y pasantías, así como los trabajos de investigación, si bien muchas de las actividades pueden ir dentro de una categoría específica, por ejemplo un trabajo de investigación se puede considerar un trabajo de clase, se intentó mantener la información de cómo la concibe el estudiante en su procesos de formación, por lo que el equipo investigador únicamente creó las categorías de proyectos de clase, trabajos grupales en clase, conversatorios y coloquios, y la categoría “ninguna” referente la cual indica que la persona estudiante consideró que no ha participado en ninguna actividad que promueva las habilidades blandas.

Por otra parte, también se les consultó a los estudiantes que indicaran algunos cursos de capacitación continua que les permitieran desarrollar las habilidades blandas, se mencionaron los siguientes:

Tabla 10

Cursos de capacitación en Habilidades blandas sugeridos por los estudiantes de las carreras de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información, 2022.

NOMBRE DEL CURSO DE CAPACITACIÓN	
Cursos de liderazgo	Capacitaciones sobre la realidad de nuestro entorno
Cursos donde se trabaje de forma colaborativa	Cursos de comunicación asertiva

NOMBRE DEL CURSO DE CAPACITACIÓN	
Cursos de referencia	Cursos de comunicación social
Cursos de inteligencia emocional	Cursos de toma de decisiones
Cursos de servicio al cliente	Cursos sobre la salud mental
Actividades sobre negociaciones	Cursos de manejo de grupos
Cursos de bibliotecología donde hay trabajo de campo	Cursos de ALFIN
Cursos de creatividad	Cursos de expresión oral
Cursos de desarrollo personal	Cursos de filosofía de la información
Cursos de ecologías de la información	Cursos de planificación de proyectos
Cursos de emprendedurismo	Cursos donde se pueda aplicar lo aprendido
Cursos que involucren actividades lúdicas	

Continuando con la línea de los cursos hacia los estudiantes se le consultó a la población estudiantil acerca de las habilidades blandas que más se desarrollan en los cursos de la carrera, los resultados pueden observarse en la **tabla 11**, las habilidades que más resaltan en los cursos del plan de estudios según esta población son: trabajo en equipo, innovación, pensamiento crítico, liderazgo, empatía y resolución de problemas, otras en menor medida como: planificación estratégica, productividad, puntualidad, Ser atentos y la tolerancia, fueron las menos mencionadas en las respuestas, es importante mencionar que si bien la productividad y la planeación estratégica, no son habilidades blandas, fueron consideradas como tales por los estudiantes, por lo que se mantuvieron en los datos analizados.

Tabla 11

Habilidades blandas que más se desarrollan en los cursos de las carreras de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información según opinión de los estudiantes, 2022

Habilidades blandas que más se desarrollan en los cursos de la carrera de Bibliotecología	Frecuencia	Porcentaje
Trabajo en equipo	46	0,155
Innovación	27	0,091
Pensamiento crítico	26	0,088
Liderazgo	24	0,081
Empatía	22	0,074
Resolución de problemas	21	0,071
Servicio al cliente	19	0,064
Comunicación asertiva	18	0,061
Toma de decisiones	13	0,044
Comunicación	11	0,037
Adaptabilidad	8	0,027
Paciencia	6	0,020
Respeto	6	0,020
Creatividad	5	0,017
Inteligencia emocional	4	0,014
Responsabilidad	4	0,014
Desarrollo profesional	3	0,010
Capacidad analítica	2	0,007
Escucha activa	2	0,007
Flexibilidad	2	0,007
Resiliencia	2	0,007
Asertividad	1	0,003
Amabilidad	1	0,003
Análisis de documentos	1	0,003
Análisis de situaciones	1	0,003
Buen trato al usuario	1	0,003

Habilidades blandas que más se desarrollan en los cursos de la carrera de Bibliotecología	Frecuencia	Porcentaje
Capacidad de coordinación	1	0,003
Colaboración	1	0,003
Como aprender a aprender	1	0,003
Compañerismo	1	0,003
Comprensión	1	0,003
Comunicación interpersonal	1	0,003
Escuchar al equipo	1	0,003
Gestión del tiempo	1	0,003
Habilidad de escucha	1	0,003
Habilidades comunicativas	1	0,003
Investigación	1	0,003
Negociación	1	0,003
Perseverancia	1	0,003
Planificación estratégica	1	0,003
Productividad	1	0,003
Puntualidad	1	0,003
Ser atenta	1	0,003
Tolerancia	1	0,003
No Aplica	1	0,003
En blanco	1	0,003

Fuente: Datos tomados de la Encuesta a estudiantes de tercer, cuarto y quinto año de las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la UCR, 2022, EBCI-UCR y CONARE.

Por otra parte, los y las estudiantes también indicaron cuáles habilidades blandas según su opinión falta desarrollar en los cursos de las carreras de la Escuela de Bibliotecología y CI, los resultados se pueden visualizar en la **tabla 12**, se destacan habilidades como: liderazgo, empatía, inteligencia emocional, innovación, adaptabilidad, comunicación asertiva y resolución de problemas, sin embargo, estas respuestas son muy similares a las respuestas indicadas en que tienen mayor fortaleza del plan de estudios, por lo que hace pensar que una parte

de la población estudiantil en estudio, considera que estas habilidades no se están desarrollando

Tabla 12

Habilidades blandas que falta desarrollar en los cursos de las carreras de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información según opinión de los estudiantes, 2022

Habilidades blandas que falta desarrollar en los cursos de las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información	Frecuencia	Porcentaje
Liderazgo	14	0,11
Empatía	13	0,10
Inteligencia emocional	13	0,10
Innovación	10	0,08
Resolución de problemas	8	0,06
Adaptabilidad	7	0,05
Comunicación asertiva	7	0,05
Servicio al cliente	6	0,05
Pensamiento crítico	5	0,04
Toma de decisiones	4	0,03
Trabajo en equipo	4	0,03
Comunicación	3	0,02
Dinamismo	2	0,02
Gestión del tiempo	2	0,02
Manejo del tiempo	2	0,02
Perspectiva	2	0,02
Atención al detalle	1	0,01
Capacidad analítica	1	0,01
Comprensión	1	0,01
Cortesía	1	0,01
Criticidad	1	0,01
Actualización profesional continua	1	0,01
Empoderamiento laboral	1	0,01
Emprendedurismo	1	0,01
Escucha activa	1	0,01

Habilidades blandas que falta desarrollar en los cursos de las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información	Frecuencia	Porcentaje
Gestión del estrés	1	0,01
Manejo de estrés	1	0,01
Motivación	1	0,01
Negociación	1	0,01
Organización	1	0,01
Planificación	1	0,01
Proactividad	1	0,01
Realidad del campo bibliotecológico	1	0,01
Relaciones públicas	1	0,01
Resiliencia	1	0,01
Respeto	1	0,01
NA	3	0,02
No sabe	3	0,02

Fuente: Datos tomados de la Encuesta a estudiantes de tercer, cuarto y quinto año de las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la UCR, 2022, EBCI-UCR y CONARE.

Para finalizar con el instrumento de las personas estudiantes, se les consultó si consideraban importante que en los cursos de las carreras de Bibliotecología de la UCR, se fomentará el desarrollo de habilidades blandas o esenciales, el 100% de las personas estudiantes encuestadas mencionaron que el desarrollo de las habilidades blandas en los cursos de las carreras de Bibliotecología son importantes, el 30% de mencionaron que éstas permiten la formación y el desarrollo profesional para desenvolverse en cualquier ambiente de forma adecuada y satisfactoria, y el 55% mencionó que son importantes porque el mercado laboral lo demanda para poder aplicarlo en diferentes situaciones laborales.

C) Organizaciones empleadoras de los profesionales de Bibliotecología

A partir de las encuestas aplicadas a las personas que tienen bajo su cargo profesionales de Bibliotecología graduados de la Universidad de Costa Rica en las

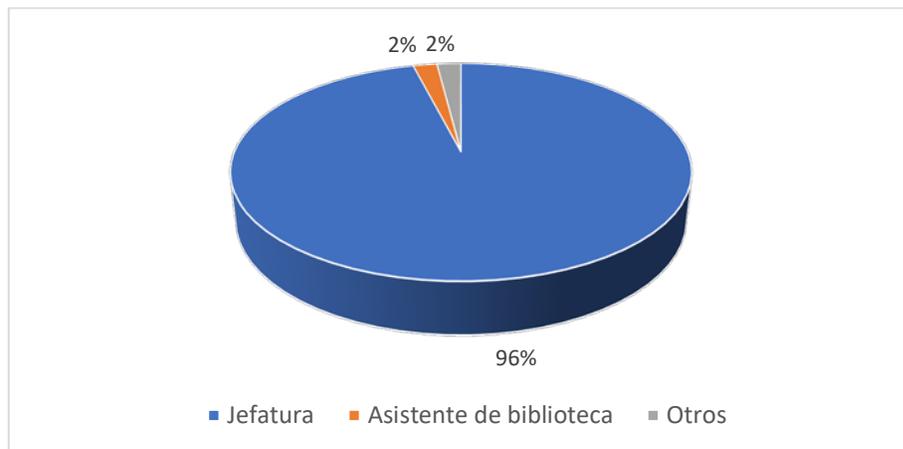
organizaciones empleadoras, se obtuvo respuestas mayoritariamente de mujeres (78.8%) y de hombres un 21.2%. Las edades de ambos oscilaron entre 25 y más de 55 años; siendo estos sujetos principalmente mayores de 55 años (30.8%), seguido de personas con edades entre 25 y 35 años (25%), entre 46 y 55 años (23.1%) y en menor proporción, entre 36 y 45 años un 21.2%.

Respecto al grado de escolaridad de las personas encuestadas en las organizaciones empleadoras, se observa que 50% de éstas cuentan con educación universitaria completa, 38.5% cuentan con estudios de posgrado completos y 11.5% con estudios de posgrado incompletos.

Las personas encuestadas ocupan al momento de la investigación mayormente puestos de jefatura (96%) y solamente 2% de ellas se desempeñan en puestos de asistente de biblioteca y 2% en otros puestos, tal como se aprecia en la **figura 21**.

Figura 21

Puesto de la persona empleadora al momento de la encuesta.

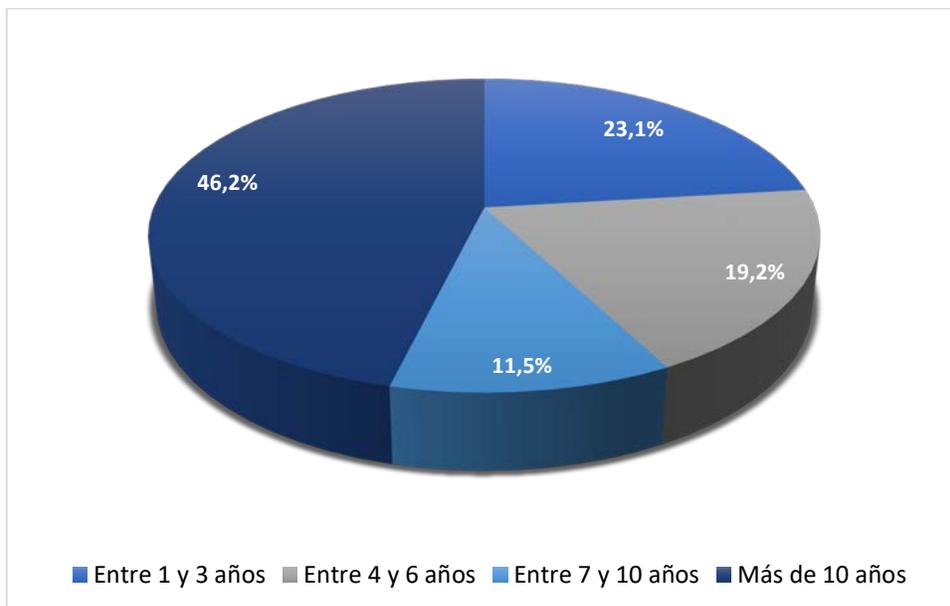


Fuente: Datos tomados de la Encuesta a empleadores de profesionales de las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la UCR, 2022, EBCI-UCR y CONARE.

En lo referente a los años de laborar en la organización de las personas encuestadas, se observa en la **figura 22** que, 46.2% cuentan con más de 10 años, 23.1% tienen entre 1 y 3 años, 19.2% entre 4 y 6 años y 11.5% entre 7 y 10 años.

Figura 22

Años de laborar en el puesto de las personas empleadoras al momento de la encuesta

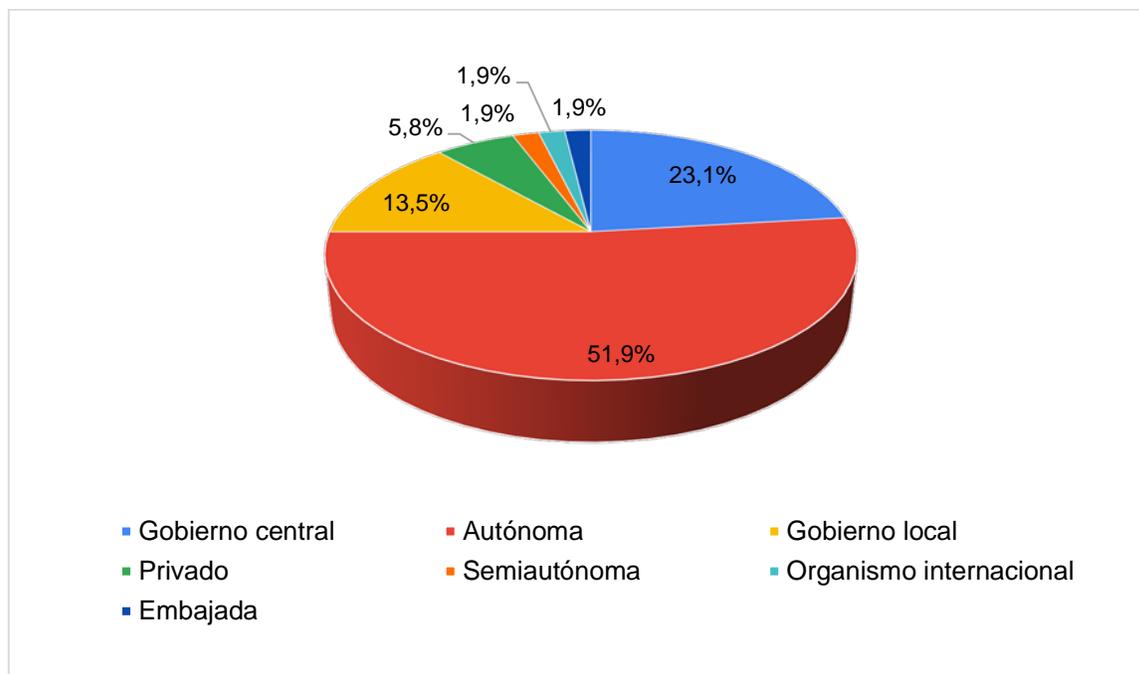


Fuente: Datos tomados de la Encuesta a empleadores de profesionales de las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la UCR, 2022, EBCI-UCR y CONARE.

Las organizaciones empleadoras encuestadas representan en su gran mayoría al sector público, donde 51,9% de estas son instituciones autónomas, instituciones del gobierno central (23,1%) y 13,5% de gobiernos locales o municipalidades; seguidas de organizaciones del sector privado (5,8%), y en menor proporción a instituciones semiautónomas (1,9%), organismos internacionales (1,9%) y embajadas (1,9%). Estos resultados se pueden apreciar en la **figura 23**:

Figura 23

Tipo de organización donde laboran las personas empleadoras al momento de la encuesta

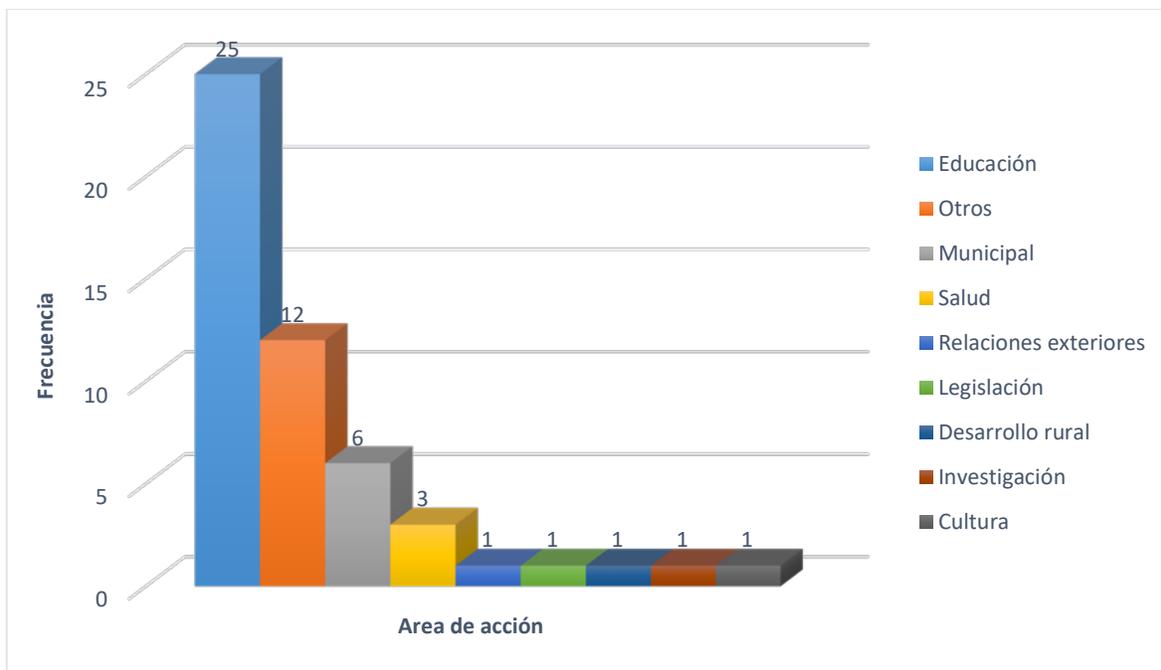


Fuente: Datos tomados de la Encuesta a empleadores de profesionales de las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la UCR, 2022, EBCI-UCR y CONARE.

Las áreas de acción de las organizaciones empleadoras encuestadas son diversas, sin embargo, se obtuvo mayor cantidad de respuestas de empleadores de relacionados con la educación, gobierno local o municipal y salud, en menor proporción, en áreas relacionadas con relaciones exteriores, legislación, investigación, museología, relaciones exteriores, desarrollo rural, cultura y prevención y respuesta de desastres, tal como se aprecia en la siguiente figura.

Figura 24

Área de acción de la organización empleadora.

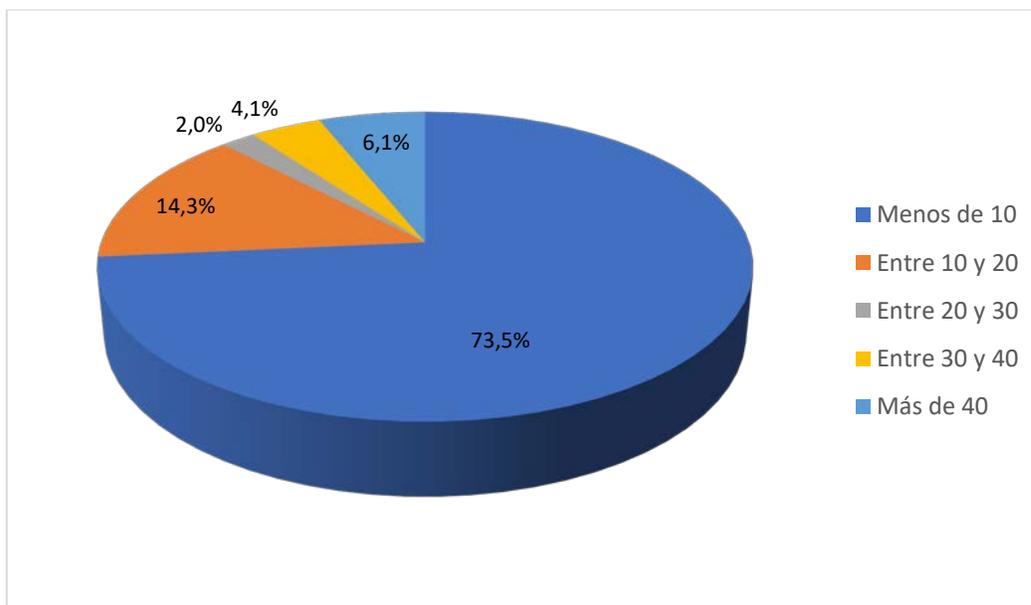


Fuente: Datos tomados de la Encuesta a empleadores de profesionales de las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la UCR, 2022, EBCI-UCR y CONARE.

Respecto a la cantidad de personas que tienen bajo su cargo las personas encuestadas de las organizaciones empleadoras al momento de la encuesta, se logró identificar que 73,5% tienen menos de 10 personas, 14,3% tienen entre 10 y 20 personas, 6,1% tienen más de 40 personas, 4,1% entre 30 y 40 personas, y en menor proporción, 2,0% entre 20 y 30 personas. Estos resultados pueden observarse en la **figura 25**.

Figura 25

Cantidad de personas a cargo de la persona empleadora al momento de la encuesta

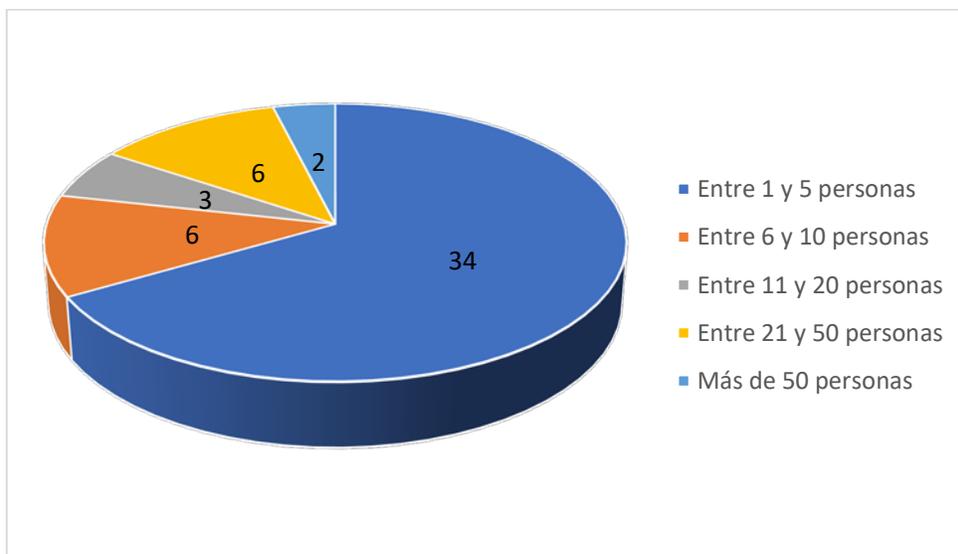


Fuente: Datos tomados de la Encuesta a empleadores de profesionales de las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la UCR, 2022, EBCI-UCR y CONARE.

La **figura 26** muestra la cantidad de profesionales en Bibliotecología graduados de la Universidad de Costa Rica que labora para las organizaciones empleadoras encuestadas. En ella se puede observar 34 de las organizaciones empleadoras encuestadas tienen dentro de su personal entre 1 y 5 profesionales, 6 organizaciones cuentan con 6 profesionales, otras 6 organizaciones indican que tienen entre 21 y 50 personas, 3 organizaciones tienen entre 11 y 20 profesionales y solamente 2 de las organizaciones cuenta con más de 50.

Figura 26

Número de profesionales en Bibliotecología que laboran en la organización empleadora al momento de la encuesta

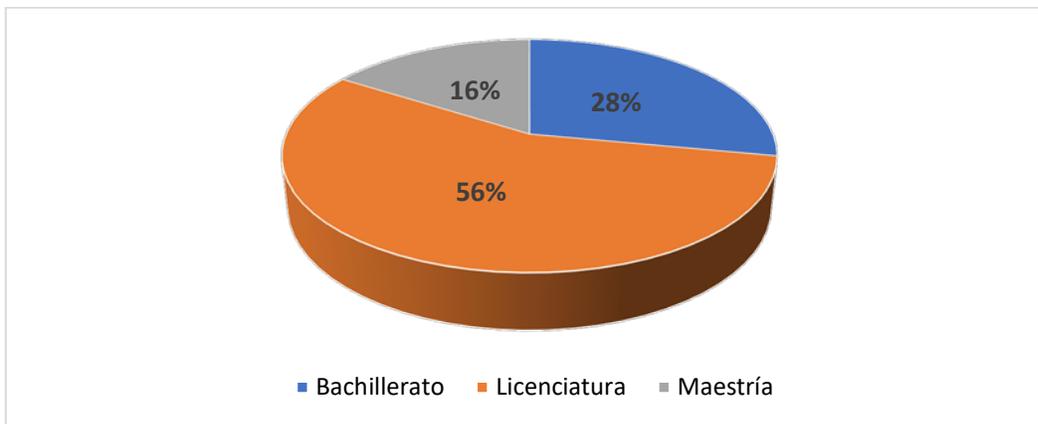


Fuente: Datos tomados de la Encuesta a empleadores de profesionales de las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la UCR, 2022, EBCI-UCR y CONARE.

Respecto al grado académico de los profesionales de Bibliotecología que laboran actualmente en las organizaciones empleadoras, se identifica que estos profesionales tienen principalmente el grado de licenciatura (56%), seguido del grado de bachillerato (28%) y en menor cantidad (16%) cuentan con un grado académico de maestría. Los datos pueden apreciarse en la **figura 27**.

Figura 27

Grado académico de los profesionales en Bibliotecología que laboran en la organización empleadora al momento de la encuesta

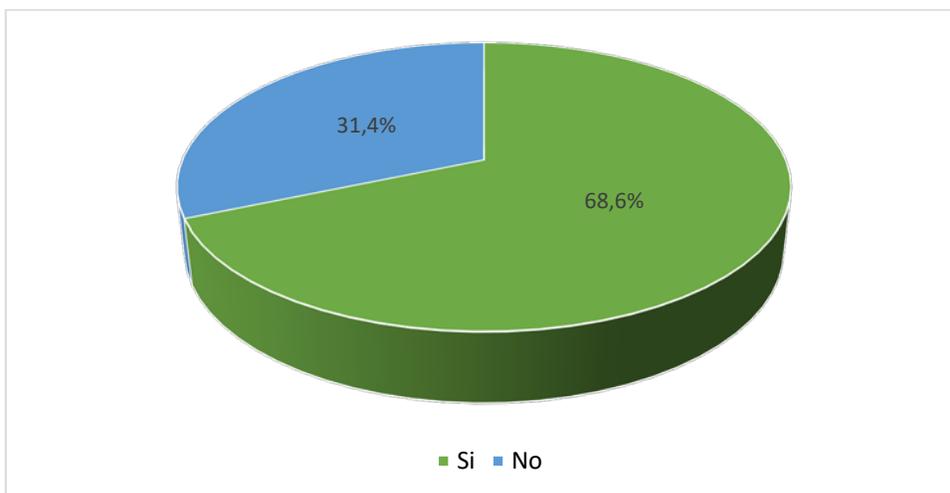


Fuente: Datos tomados de la Encuesta a empleadores de profesionales de las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la UCR, 2022, EBCI-UCR y CONARE.

Con respecto al acceso a programas de capacitación y/o actualización que las organizaciones empleadoras brindan al personal de Bibliotecología que labora en ellas, se tiene que 68,6% de ellas cuentan con estos programas, mientras que 31,4% no cuenta con ellos. A continuación, en la **figura 28** se detallará esta información.

Figura 28

Acceso a programas de capacitación y/o actualización para el personal de Bibliotecología



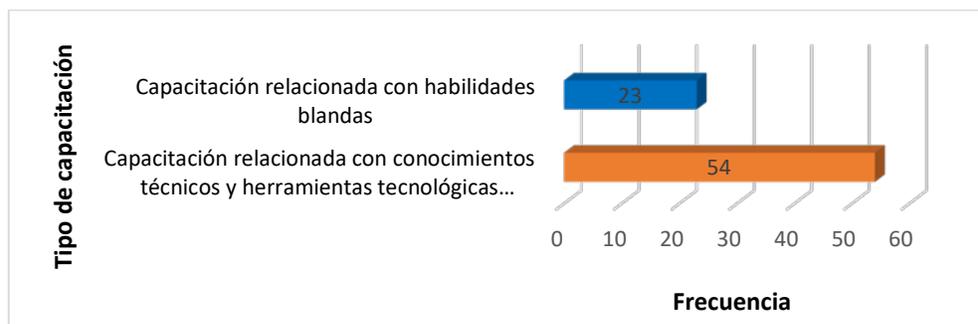
Fuente: Datos tomados de la Encuesta a empleadores de profesionales de las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la UCR, 2022, EBCI-UCR y CONARE.

Las capacitaciones brindadas por los empleadores al personal de Bibliotecología se enfocan principalmente en temas relacionados con conocimientos técnicos y el uso de herramientas tecnológicas (habilidades duras) y en menor cantidad en capacitaciones relacionadas con habilidades blandas. En la **figura 29** se presentan los tipos de capacitaciones relacionadas con habilidades blandas brindadas por empleadores al personal de Bibliotecología.

Las principales temáticas abordadas en las capacitaciones sobre habilidades blandas que brindan las organizaciones empleadoras son: liderazgo, atención al usuario y comunicación, seguidas de inteligencia emocional, trabajo en equipo, motivación y manejo de conflictos, tal como se aprecia en la **figura 30**.

Figura 29

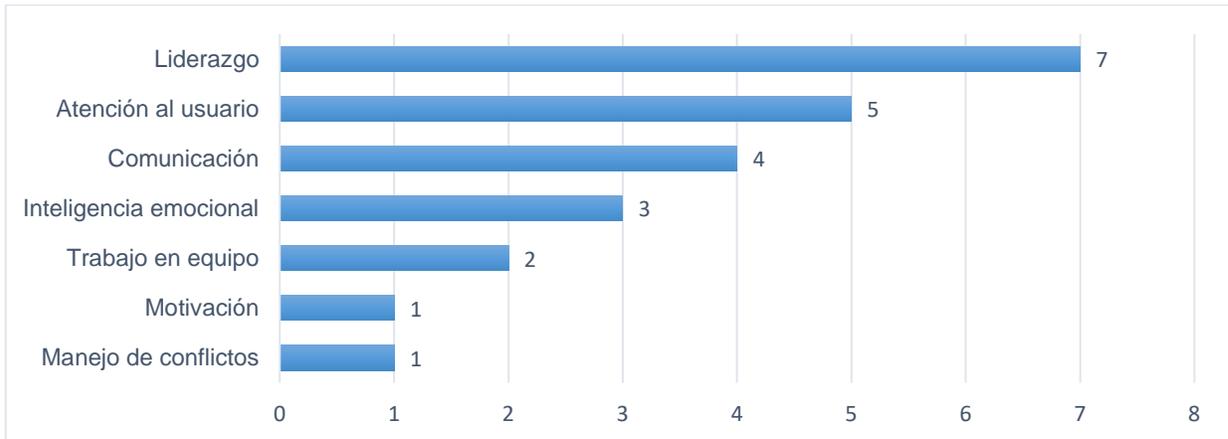
Capacitaciones relacionadas con habilidades blandas brindadas por empleadores al personal de Bibliotecología



Fuente: Datos tomados de la Encuesta a empleadores de profesionales de las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la UCR, 2022, EBCI-UCR y CONARE.

Figura 30

Temáticas de capacitación relacionadas con habilidades blandas brindadas por los empleadores.

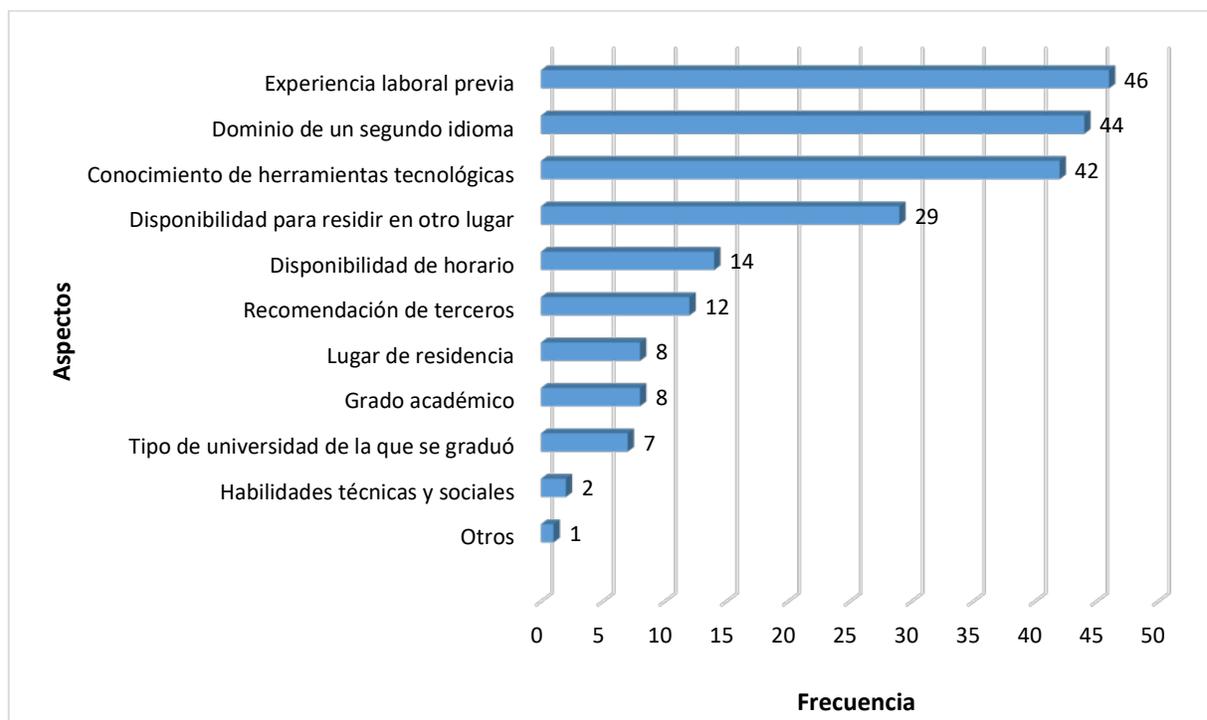


Fuente: Datos tomados de la Encuesta a empleadores de profesionales de las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la UCR, 2022, EBCI-UCR y CONARE.

Los principales aspectos considerados por las organizaciones empleadoras al contratar profesionales en Bibliotecología son varias. La **figura 31** muestra los aspectos donde destacan cuatro principalmente: la experiencia laboral previa con 46 menciones, el dominio de un segundo idioma, con 44, el conocimiento de herramientas tecnológicas, con 42 y la disponibilidad para residir en otro lugar con 29 menciones. Llama la atención que las habilidades blandas, son las menos consideradas en sus procesos de contratación de personal.

Figura 31

Aspectos considerados por las organizaciones empleadoras al contratar profesionales en Bibliotecología

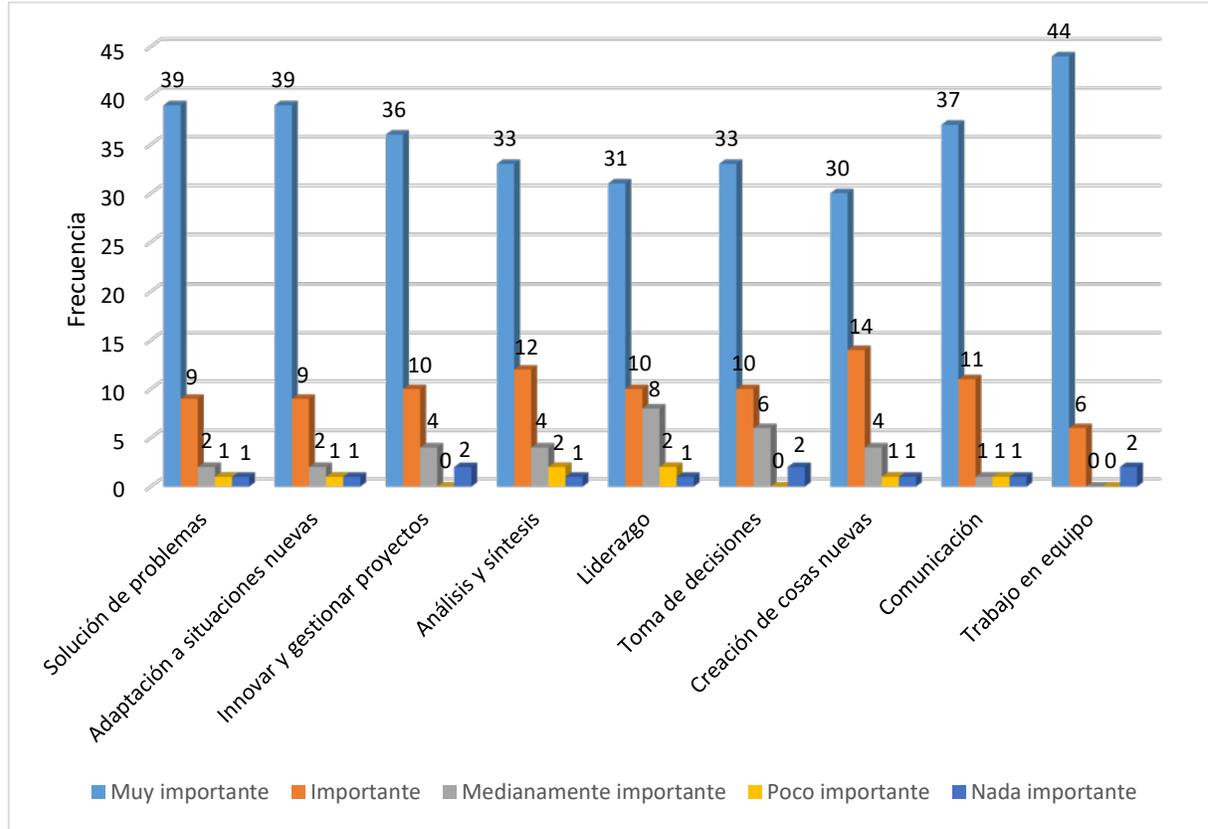


Fuente: Datos tomados de la encuesta a empleadores de profesionales de las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la UCR, 2022, EBCI-UCR y CONARE.

Las habilidades blandas de mayor importancia para las organizaciones empleadoras son: el trabajo en equipo, solución de problemas, la adaptación a situaciones nuevas, la comunicación, la capacidad de innovar y gestionar proyectos, la capacidad de análisis y síntesis, la toma de decisiones, el liderazgo y la capacidad de crear cosas nuevas, según se muestra en la **figura 32**.

Figura 32

Valoración de habilidades blandas según grado de importancia para las organizaciones empleadoras

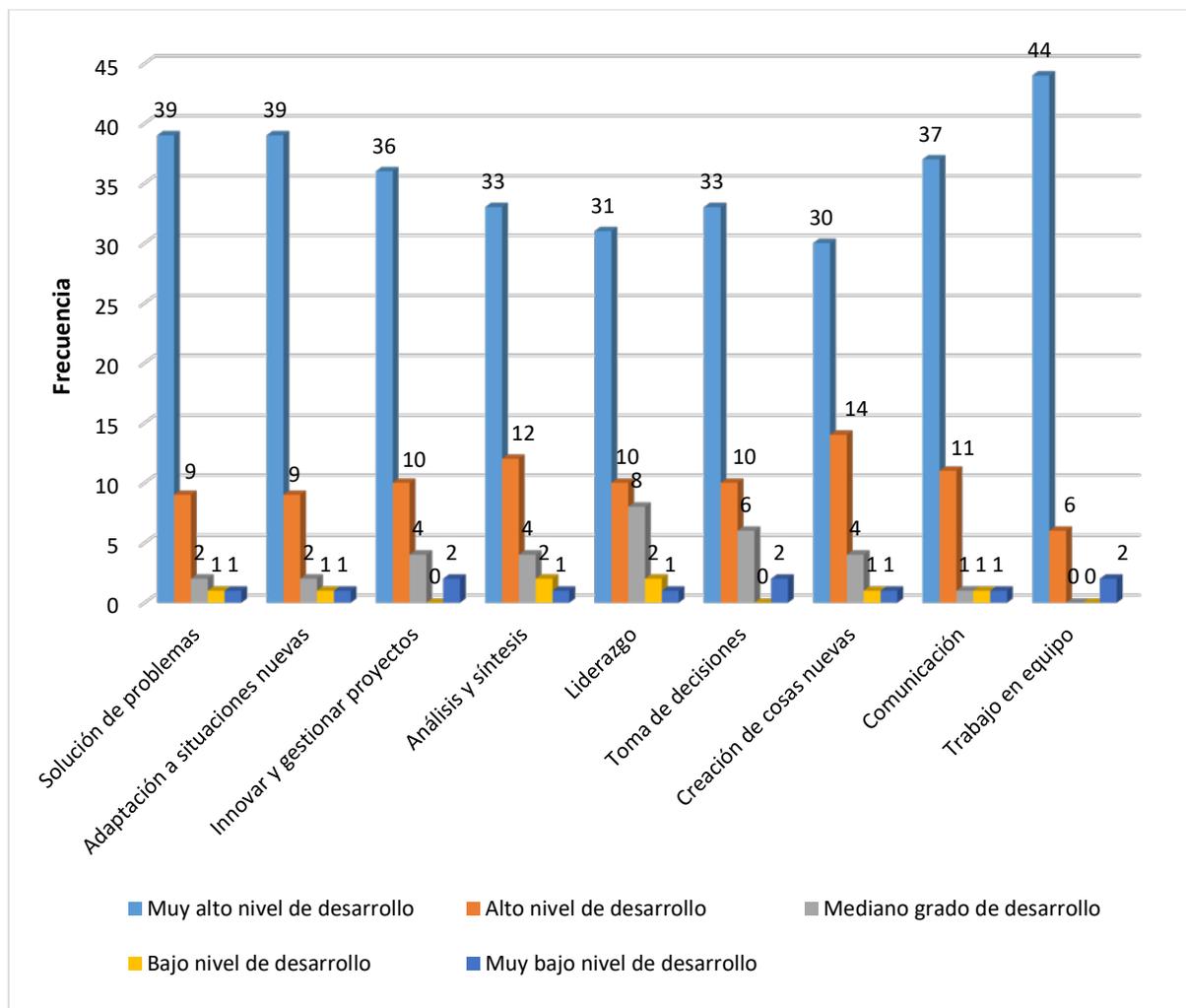


Fuente: Datos tomados de la Encuesta a empleadores de profesionales de las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la UCR, 2022, EBCI-UCR y CONARE.

Con respecto a las habilidades blandas y el grado de desarrollo mostrado por el personal de Bibliotecología en sus puestos de trabajo, se observa en la **figura 33**, que estos profesionales muestran mayor desarrollo en el trabajo en equipo, la solución de problemas, la capacidad de adaptación a situaciones nuevas, la comunicación, la capacidad de análisis y síntesis, la toma de decisiones, el liderazgo, y la capacidad de creación de cosas nuevas.

Figura 33

Nivel de desarrollo mostrado por profesionales de Bibliotecología según empleadores



Fuente: Datos tomados de la Encuesta a empleadores de profesionales de las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la UCR, 2022, EBCI-UCR y CONARE.

Las principales funciones que desempeñan los profesionales de Bibliotecología que los empleadores tienen a su cargo y que requieren del dominio de habilidades blandas se muestran en la **figura 34**, siendo estas: atención de personas usuarias, servicios de capacitación, desarrollo de productos y servicios de

información y el trabajo de proyectos en equipos internos y externos a la organización.

Figura 34

Principales funciones de las unidades de información donde se requiere de las habilidades blandas

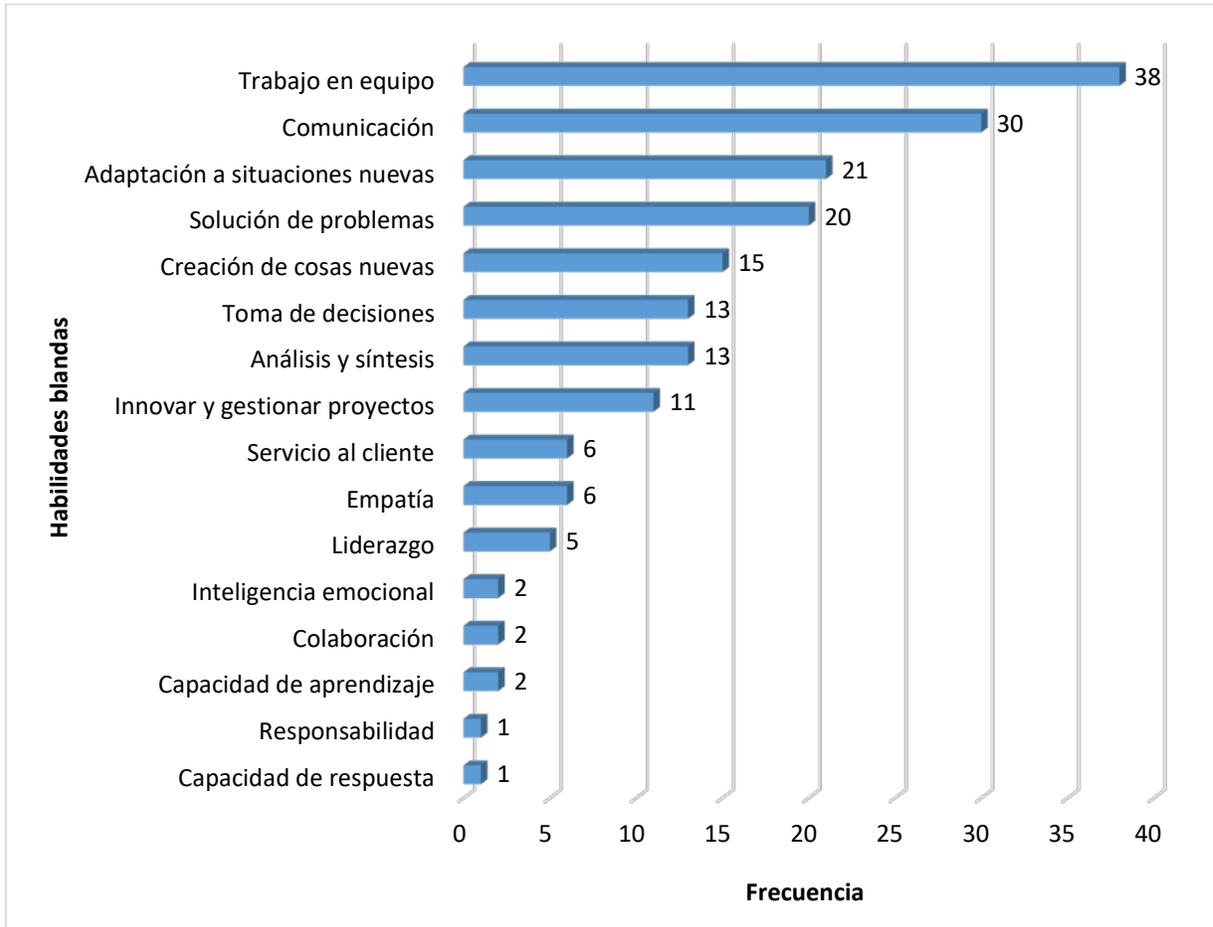


Fuente: Datos tomados de la Encuesta a empleadores de profesionales de las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la UCR, 2022, EBCI-UCR y CONARE.

La **figura 35**, muestra las habilidades blandas que los graduados de Bibliotecología practican con mayor frecuencia en sus puestos de trabajo ellas son: trabajo en equipo, comunicación, solución de problemas, adaptación a situaciones nuevas, solución de problemas, creación de cosas nuevas, toma de decisiones, capacidad de análisis y síntesis y la capacidad de innovar y gestionar proyectos.

Figura 35

Principales habilidades blandas que practican las personas graduadas de Bibliotecología en sus puestos de trabajos



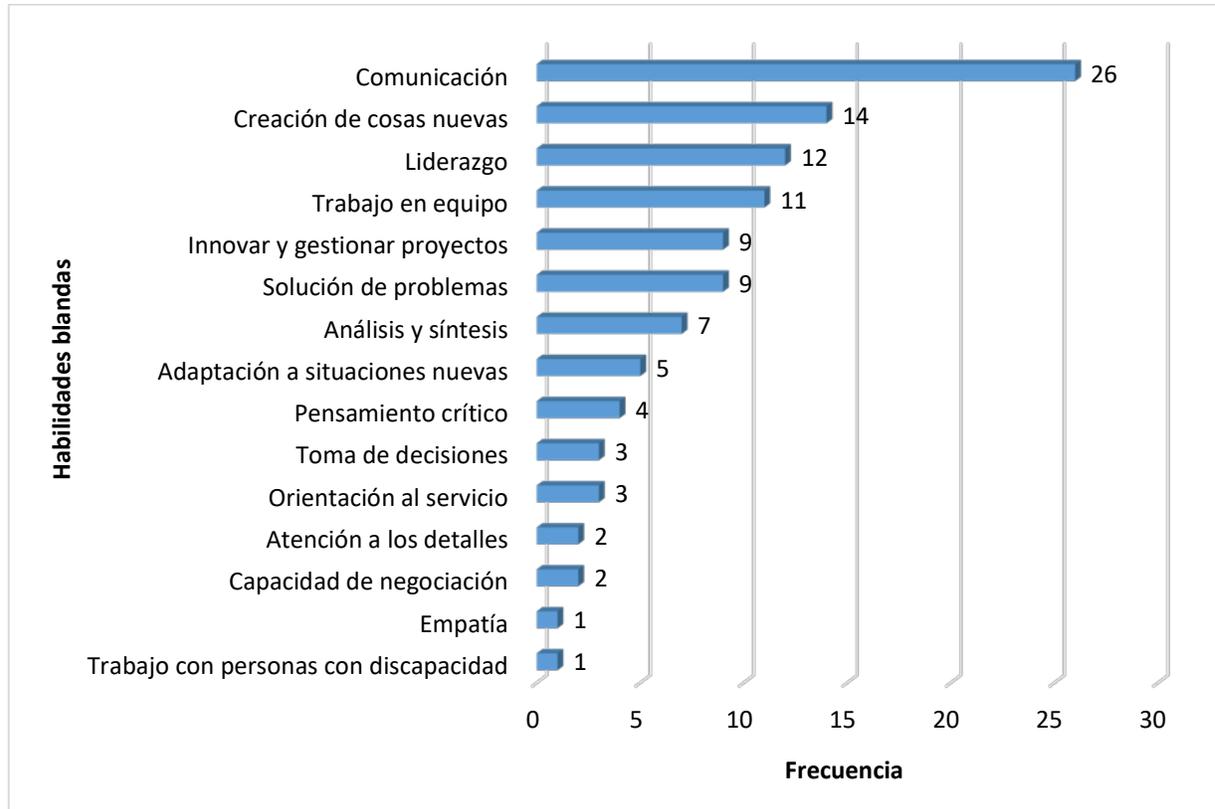
Fuente: Datos tomados de la Encuesta a empleadores de profesionales de las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la UCR, 2022, EBCI-UCR y CONARE.

Los empleadores encuestados consideran que la carrera de Bibliotecología de la Universidad de Costa Rica debe mejorar, ampliar o incluir en la formación de las personas que estudian esta carrera, principalmente las siguientes habilidades blandas, tal como se puede observar en la **figura 36**: comunicación, creación de

cosas nuevas, liderazgo, trabajo en equipo y solución de problemas y la capacidad de análisis y síntesis.

Figura 36

Habilidades blandas que deben ser mejoradas, ampliadas o incluidas en la formación universitaria en Bibliotecología y Ciencias de la Información de la Universidad de Costa Rica, según empleadores



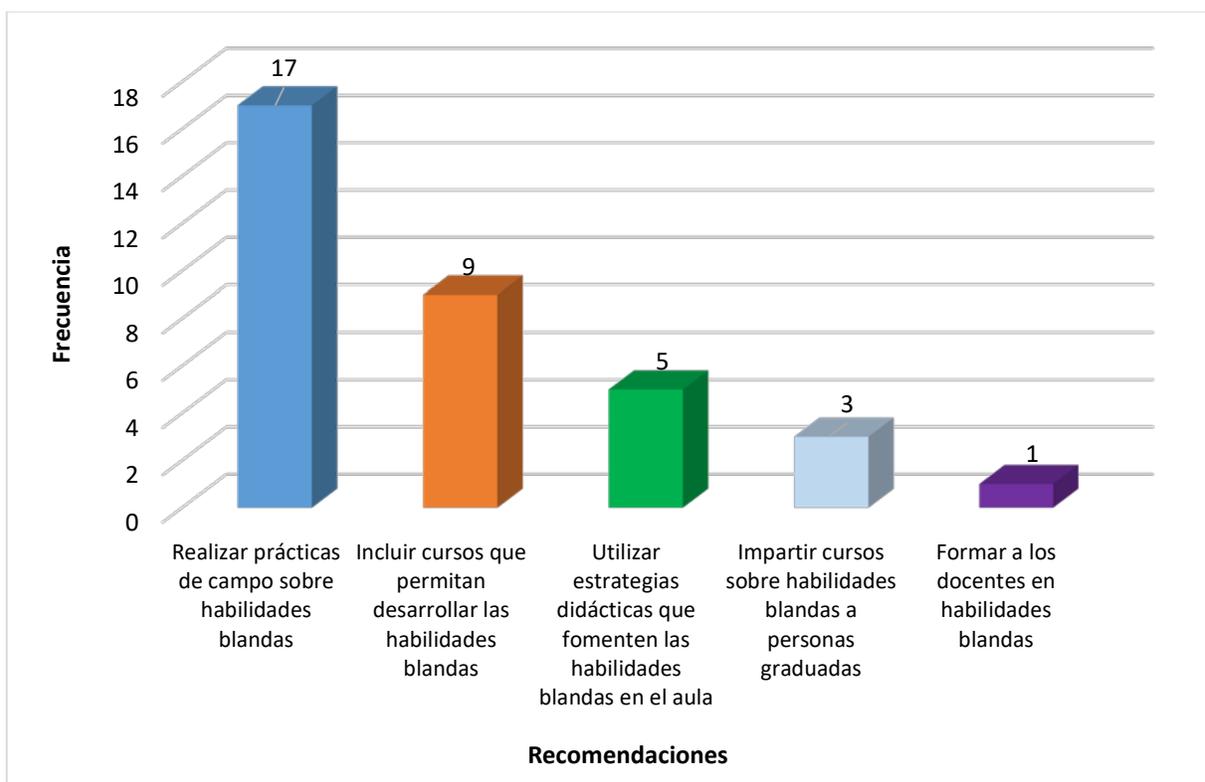
Fuente: Datos tomados de la Encuesta a empleadores de profesionales de las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la UCR, 2022, EBCI-UCR y CONARE.

La **figura 37** muestra las recomendaciones de los empleadores a las instituciones formadoras de profesionales en Bibliotecología para mejorar la formación en habilidades blandas de sus graduados. Destacan entre estas recomendaciones, la realización de prácticas de campo, la inclusión en los planes de estudio de cursos que permitan desarrollar las habilidades blandas y el uso de

estrategias didácticas que fomenten las habilidades blandas en el aula, seguidas de la recomendación de impartir cursos sobre habilidades blandas a las personas graduadas y formar a los docentes en este tipo habilidades.

Figura 37

Principales recomendaciones de los empleadores hacia las instituciones formadoras de profesionales en Bibliotecología para mejorar la formación en habilidades blandas de sus graduados



Fuente: Datos tomados de la Encuesta a empleadores de profesionales de las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la UCR, 2022, EBCI-UCR y CONARE.

D) Principales hallazgos relacionados con habilidades blandas en Bibliotecología

1. Habilidades blandas desarrolladas por los estudiantes de las carreras de Bibliotecología en sus dos énfasis.

- Los estudiantes de las carreras de Bibliotecología de la EBCI indicaron

como principales habilidades blandas que poseen un *muy alto nivel de desarrollo* las siguientes: 1. Comunicarse oralmente respetando a los demás 2. Comunicar las ideas a los demás asertivamente 3. Entender las emociones de los demás en un momento específico 4. Comprender las acciones de los demás y 5. Hacerles frente a las necesidades afectivas de los demás, 6. La capacidad de intercambiar ideas con otras personas, 7. La capacidad de realizar actividades con otras personas y la 8. La capacidad de seguir y completar tareas con otros.

- Otras habilidades como: manifestar mis ideas con claridad, expresar lo que pienso de forma directa y objetiva, así como justificar mis sentimientos y defender mis postulados, son habilidades evaluadas en el rango de *muy alto nivel de desarrollo*, pero las cuales los estudiantes indicaron en menor cantidad en dicha categoría, por lo que son habilidades que puede llegar a fortalecerse en los programas de estudio.
- La población estudiantil no indicó ninguna habilidad *con muy bajo nivel de desarrollo*, sin embargo, existen otras como *justificar mis sentimientos y defender mis postulados* (F=11), *hacerles frente a las necesidades efectivas de los demás* (F=8) y *comprender las acciones de los demás frente a determinadas acciones* (F=5), que se pueden considerar como habilidades a fortalecer en la población estudiantil ya que presentaron la menor mención en la frecuencia de respuesta.
- Únicamente se identificó una habilidad que los estudiantes indicaron que poseen con un *bajo nivel de desarrollo* como lo es: el analizar un documento y emitir un criterio propio, en esta habilidad 4 de las 60 personas que respondieron esta pregunta indicaron que la tenía en un bajo nivel de desarrollo.
- Las principales habilidades señaladas por los estudiantes de las carreras de Bibliotecología como muy importantes para su desarrollo personal y como futuro profesional son: empatía con un 84,13%, siendo la habilidad considerada como más importante por los estudiantes, seguida de servicio al cliente 82,54% y, adaptabilidad a nuevas situaciones con 77,78% y

pensamiento crítico 77,78%, otras como: liderazgo 63,49% y la innovación 61,90 % se mencionaron como las que obtuvieron porcentajes más bajos en la categoría de *muy importante*.

- Las personas estudiantes no señalaron ninguna habilidad como: nada importante, y solo el 1,59% de las personas consultadas indicó que habilidades blandas mencionadas eran poco importante, llama la atención de que en la categoría de algo importante los estudiantes indicaran habilidades como el liderazgo 14,29% y el trabajo en equipo 7,94% es decir una parte de la población no las considera del todo como muy esenciales en su proceso formativo y como futuros profesionales.
- Por otra parte, el 82% de los estudiantes indicó que “SI” se realizan actividades dentro de los cursos del plan de estudios de las carreras que permitieran el desarrollo de las habilidades blandas y únicamente un 18% indicó lo contrario. Sin embargo, es importante mencionar que los estudiantes también indicaron lo siguiente en el apartado de comentarios:
 1. Se indicó que hace falta más enfoque de las habilidades en la disciplina.
 2. Se desarrollan algunas habilidades como trabajo en equipo y pensamiento crítico
 3. Se considera importante que existan más experiencias en las Unidades de Información para que la aplicación de las habilidades sea real.
 4. Se promueven de mejor forma en los cursos de segundo y tercer año de carrera.
 5. Se deben desarrollar aún más en el plan de estudios.
 6. A lo largo de los cursos se presentan situaciones en las cuales se pone en práctica y desarrollan las habilidades blandas, sin embargo, falta más práctica.
 7. Existen en el plan de estudios varias evaluaciones que ayudan a desarrollar las habilidades blandas
 8. No se generan suficientes espacios para explotar y desarrollar habilidades que oportunamente necesitaremos en el ambiente laboral.
 9. Existen habilidades que cuesta más desarrollar, dependiendo de la personalidad de cada individuo, como el liderazgo o la comunicación asertiva se debe de trabajar más en ambos casos.
- Las principales actividades que consideran los estudiantes donde se

desarrollan las habilidades blandas en el plan de estudios son: proyectos de clase, charlas de la EBCI, trabajos grupales en clase, ferias del libro y talleres de los cursos.

- La población estudiantil también indicó como principales cursos de capacitación continua que les gustaría recibir para desarrollar las habilidades blandas los siguientes: cursos de liderazgo, cursos donde se trabaje de forma colaborativa, cursos de referencia, cursos de inteligencia emocional, cursos de servicio al cliente, actividades sobre negociaciones, entre otros.
- Por otra parte, las habilidades blandas que más resaltan en los cursos del plan de estudios según los estudiantes son: trabajo en equipo, innovación, pensamiento crítico, liderazgo, empatía y resolución de problemas, otras en menor medida como: planificación estratégica, productividad, puntualidad, ser atentos y la tolerancia, fueron las menos mencionadas en las respuestas. Si bien la productividad y la planeación estratégica no son habilidades blandas fueron consideradas como tales por los estudiantes, por lo que se mantuvieron en los datos analizados

2. Habilidades blandas que poseen y requieren las personas graduadas

- Según los resultados arrojados por la encuesta de graduados, las habilidades blandas que tienen un más alto desempeño entre este sector son: capacidad de comunicarse oralmente respetando a los demás (92%), la capacidad de intercambiar ideas con otras personas (90%), capacidad de realizar actividades con otras personas de forma colaborativa (90%), capacidad de relacionarse con los demás de forma empática y respetuosa, (91%) y la capacidad de reaccionar a diferentes situaciones adaptándose al entorno, (89%).
- De acuerdo con los resultados que se derivan de la encuesta de graduados, las habilidades blandas que son más importantes para los graduados son las de actualización profesional continua (72%),

comunicación asertiva (71%) empatía (70%), trabajo en equipo (69%) y resolución de problemas (69%).

- Para los graduados, las habilidades blandas que se desarrollan con más frecuencia en los cursos de la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información son el trabajo en equipo (52%), la resolución de problemas (38%), la comunicación asertiva (35%), el servicio al cliente (29%) el pensamiento crítico (27%) y la empatía (25%).
- Según los graduados, los tipos de actividades que más permiten a los estudiantes desarrollar las habilidades blandas son el estudio de casos (23%), trabajos grupales (15%), talleres prácticos (14%), práctica profesional (12%), pasantías en bibliotecas, escuelas e instituciones en donde se interactúe con usuarios (12%), proyectos de investigación (10%) y trabajos de campo (9%).
- De acuerdo con los graduados, las capacitaciones o cursos de educación continua que más han permitido a los estudiantes desarrollar las habilidades blandas en los cursos de la carrera de Bibliotecología son las capacitaciones en comunicación asertiva (12%), los cursos sobre relaciones interpersonales (10%), el taller sobre Práctica Profesional (10%), los cursos sobre liderazgo (9%), las capacitaciones en Inteligencia Emocional (8%), los cursos sobre adaptabilidad a situaciones adversas (7%) y los cursos sobre estrategias para la resolución de problemas (6%).
- Para los graduados, las tres habilidades blandas que deben incluirse de forma prioritaria en los planes de estudio de los cursos de la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información son la actualización profesional continua (32%), la innovación (29%) y la comunicación oral (25%).
- Para los graduados, los cursos en los que más se fomenta el desarrollo de habilidades blandas son el de referencia (10%), el de estudio y formación de usuarios (9%), el de comunicación social (8%), el de

administración de unidades de información (7%), el de administración de bibliotecas I y II (7%) y el de Bibliotecología y comunicación Social (6%).

- Con respecto a la importancia de que se fomente el desarrollo de habilidades blandas en los cursos de Bibliotecología y Ciencias de la Información, los graduados señalan que es fundamental que el profesional en Bibliotecología se le capacite para comunicarse y atender usuarios, que la formación en habilidades blandas abre nuevas posibilidades para el trabajo profesional, que las habilidades blandas son necesarias para afrontar la vida laboral y atender de forma adecuada a los usuarios brindando un eficiente y oportuno servicio al cliente.

3. Habilidades blandas demandadas por los empleadores en los puestos de trabajo

- Los principales empleadores de las personas profesionales en Bibliotecología son organizaciones del sector público pertenecientes a educación de los diferentes niveles: primaria, secundaria y universitaria, a municipalidades (gobiernos locales) y a salud, así como empleadores del sector privado principalmente.
- La mayoría de las organizaciones empleadoras tiene entre 1 y 10 profesionales de Bibliotecología graduados de la Universidad de Costa Rica laborando para ellas; otra cantidad menor, tienen 20 o más de estos profesionales entre su personal. Esta variación de cantidad de profesionales contratados se da en función del tamaño de las bibliotecas o unidades de información que poseen las organizaciones.
- Los empleadores cuentan con profesionales de Bibliotecología mayormente con el grado académico de licenciatura, seguido de bachillerato y menor cantidad de maestría. Lo que es un indicador de que los empleadores buscan grados académicos universitarios altos en estos

profesionales para que se desempeñen en las diversas tareas que los perfiles de puesto en las bibliotecas les demanda.

- Los empleadores están conscientes de que las habilidades blandas son necesarias para el buen desempeño de las personas en sus puestos de trabajo, pero no es una variable o requisito prioritario dentro de sus procesos de selección y reclutamiento.
- La capacitación y la actualización del recurso humano de toda organización es indispensable para lograr el desarrollo y la mejora en el desempeño de sus colaboradores en sus puestos de trabajo, lo que conlleva también al logro de los objetivos organizacionales. Acorde con lo anterior, las organizaciones empleadoras brindan capacitaciones a su personal, donde los profesionales en Bibliotecología participan, sin embargo, esas capacitaciones están principalmente dirigidas a la adquisición de nuevos conocimientos técnicos - habilidades duras- y en menor cantidad estas capacitaciones se relacionan con el desarrollo o fortalecimiento de las habilidades blandas, donde destacan capacitaciones en habilidades como el liderazgo, atención a la persona usuaria, comunicación, inteligencia emocional, trabajo en equipo, motivación y manejo de conflictos.
- Existe coincidencia entre las habilidades blandas de mayor importancia para las organizaciones empleadoras y las habilidades blandas mayormente desarrolladas y ejercidas por el personal de Bibliotecología en sus puestos de trabajo, siendo estas el trabajo en equipo, la solución de problemas, la adaptación a situaciones nuevas, la comunicación, la capacidad de innovar y gestionar proyectos, la capacidad de análisis y síntesis, la toma de decisiones, el liderazgo y la capacidad de crear cosas nuevas.
- Las principales funciones que desempeñan los profesionales de Bibliotecología a su cargo, donde se requiere del dominio de habilidades blandas son: la atención de personas usuarias, servicios de capacitación,

desarrollo de productos y servicios de información, trabajo de proyectos en equipos internos y externos a la organización, labores técnicas, labores administrativas y mercadeo. Al ser las bibliotecas organizaciones fundamentalmente proveedoras de servicios y productos de información enfocados en la atención de sus diferentes públicos o personas usuarias, se torna clara la necesidad de que estos profesionales tengan un manejo y desarrollo adecuado de habilidades blandas o habilidades sociales, que les permitan no solo interactuar con usuarios sino también con sus compañeros y compañeras de trabajo.

- No obstante que los profesionales en Bibliotecología poseen habilidades blandas que llevan a la práctica en sus puestos de trabajo, los empleadores recomiendan que las instituciones encargadas de formar a estos profesionales, y concretamente la Escuela de Bibliotecología de la Universidad de Costa Rica, buscar alternativas que puedan ser integradas a los procesos de enseñanza-aprendizaje conducentes a formar y/o desarrollar habilidades blandas en sus estudiantes. Dentro de estas recomendaciones se refieren a la realización de prácticas de campo, el uso de estrategias didácticas que fomenten las habilidades blandas en el aula, brindar cursos sobre habilidades blandas a las personas graduadas y formar a los docentes en este tipo habilidades.

E) Valoración de resultados

a. Personas graduadas

En relación con los tipos de actividades que se implementan en los cursos de Bibliotecología y permiten el desarrollo de habilidades blandas, éstas están relacionadas con la investigación (proyectos de investigación, estudios de casos), con la organización y administración de datos (talleres prácticos, talleres grupales), y actividades de grupo estudiantil (pasantías, práctica profesional). Dichas actividades deben ser evaluadas y reformadas

a nivel de los cursos con el fin de mejorarlas periódicamente. Por lo que se necesita de un establecimiento gradual y periódico de nuevos cursos de habilidades blandas en los planes de estudio de las carreras de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información, así como del perfeccionamiento de los cursos ya existentes.

En cuanto a los tipos de capacitaciones que reciben los graduados en las carreras de la Escuela de Bibliotecología, éstas son múltiples o variadas y se basan en la comunicación asertiva (relaciones interpersonales), práctica profesional (relaciones interpersonales) relaciones intrapersonales, así como adaptabilidad a situaciones adversas (comunicación). Estos tipos de capacitaciones enriquecen el currículum y permiten que en el plan de estudios se inserte una oferta de habilidades blandas que permita el desarrollo de éstas en los alumnos.

Las cinco habilidades blandas que más se desarrollan en los cursos de las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información según los graduados son el trabajo en equipo, resolución de problemas, la comunicación asertiva, el servicio al cliente y el pensamiento crítico. Dichas habilidades pertenecen a las habilidades intrapersonales, interpersonales, así como a las cognitivas y pertenecen a las dimensiones del conocimiento, personal y social. Estas habilidades brindan una formación integral que permite una capacitación holística y sólida.

Los graduados indican que las tres habilidades blandas que más se necesita incluir en el plan de estudios de habilidades blandas son la Actualización Profesional Continua, la Innovación y la Comunicación Oral. Estas actividades requieren de capacitaciones que permitan a los bibliotecólogos desarrollar sus habilidades y destrezas de forma permanente y que fomenten el continuo mejoramiento. En particular la Actualización Profesional Continua brinda un seguimiento y una búsqueda del perfeccionamiento como profesionales a través de habilidades y destrezas que se adquieren continuamente.

Es importante señalar que los cursos que promueven o fomentan las habilidades blandas en las carreras de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información, según criterio de los graduados, son cursos multidisciplinarios que integran a nivel de las bibliotecas y unidades de información, la administración, la comunicación, los usuarios, la función de referencia y los procesos técnicos de los recursos bibliográficos. Estos cursos promueven el gusto por las habilidades blandas en los estudiantes graduados. Con respecto a los cursos que promueven las habilidades blandas los graduados señalan que estos cursos se deben implementar gradualmente y deben actualizarse en los diferentes planes de estudio de las carreras de la EBCI.

Finalmente, los graduados manifiestan que un alto grado de los que han sido estudiantes, consideran que para ellos es pertinente la adquisición o desarrollo de habilidades blandas debido al perfil profesional que les permite desarrollarse en su campo de trabajo. Como bibliotecólogos, los profesionales requieren aplicar destrezas que les permitan atender las necesidades y demandas de los usuarios. Las habilidades blandas ciertamente permiten a los bibliotecólogos comunicarse y atender los escenarios cotidianos, así como los retos de los usuarios y personas con las que se relacionan, desempeñándose como profesionales de alto nivel.

b. Personas estudiantes

Como muestran los resultados del estudio, los estudiantes indican poseer algunas de las habilidades blandas indicadas en los resultados sin embargo se identificó que carecen de otras como *justificar mis sentimientos y defender mis postulados, hacerles frente a las necesidades efectivas de los demás y comprender las acciones de los demás frente a determinadas acciones*, que se pueden considerar como habilidades a fortalecer en la población

estudiantil ya que presentaron la menor mención en la frecuencia de respuesta en los datos recolectados.

Si bien los estudiantes indican poseer las habilidades indagadas en el estudio, se debe de retomar el tema en el plan de estudios de forma consciente, ya que actualmente de alguna forma el estudiante adquiere la habilidad pero el plan de estudio no tiene como eje transversal la adquisición de habilidades blandas, por lo que sería un aspecto muy positivo incluir un eje transversal en los planes de estudios con las habilidades bien definidas a adquirir a lo largo de la carrera, para que el estudiante de una forma más consciente desarrolle las habilidades a lo largo de los 4 ó 5 años de permanencia en la universidad. Esto vendría a fortalecer los principales hallazgos en los comentarios de los estudiantes como por ejemplo que existan experiencias en las Unidades de Información, la falta de práctica para adquirir las habilidades y generar más espacios para desarrollar las habilidades blandas que requerirá el mercado laboral.

Finalmente se debe indicar que el tema se debe desarrollar de forma integral a lo largo del plan de estudios, ya que las mismas no se obtienen con un curso, una única práctica o visto como un contenido de la clase, por lo que su enfoque requiere que en los años de permanencia en la universidad el estudiante este en constante contacto con la habilidad a desarrollar, para que cuando el se encuentre en el mercado laboral la continúe trabajando y desarrollando.

c. Organizaciones empleadoras

Según lo muestran los resultados del estudio realizado, las organizaciones empleadoras que cuentan con profesionales de Bibliotecología coinciden en que las habilidades blandas en estos profesionales son indispensables para su buen desempeño en los puestos de trabajo que ocupan dentro de ellas. Considerando que estos profesionales

realizan principalmente tareas enfocadas a la atención de personas usuarias, a brindar servicios de capacitación, al desarrollo de productos y servicios de información y al trabajo de proyectos en equipos internos y externos a la organización, puede comprenderse por qué se hace necesario que estos profesionales cuenten con habilidades blandas como: el trabajo en equipo, la solución de problemas, la adaptación a situaciones nuevas, la comunicación, la capacidad de innovar y gestionar proyectos, la capacidad de análisis y síntesis, la toma de decisiones y el liderazgo, señaladas por las organizaciones empleadoras, con las cuales, estos profesionales podrán dar respuestas más oportunas a las demandas de servicios y productos de información de las poblaciones usuarias a las que atienden las bibliotecas y unidades de información, contribuyendo a la vez, al logro de los objetivos de la organización a la cual están adscritas las bibliotecas mismas.

Desde el punto de vista de las organizaciones empleadoras, los profesionales de Bibliotecología poseen habilidades blandas necesarias acordes a las funciones y tareas que desarrollan en sus puestos de trabajo, sin embargo, hay habilidades que deben fortalecerse como: la adaptación a situaciones nuevas, la toma de decisiones y la innovación. En este sentido, las organizaciones empleadoras podrían contribuir a este fortalecimiento de habilidades blandas, mediante: capacitaciones, mentorías u otras estrategias; y la EBCI, tal como lo recomendaron las organizaciones participantes del estudio, puede considerar implementar prácticas de campo, cursos y estrategias que permitan el desarrollo de habilidades blandas desde el aula, y acciones dirigidas a las personas graduadas y al personal docente de su escuela.

VIII. CONCLUSIONES

1. Coincidencias en las habilidades blandas entre las personas estudiantes, graduadas y empleadores

Las personas estudiantes, graduadas y los empleadores coinciden en que las habilidades blandas que más se desarrollan en los cursos de la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información son el trabajo en equipo, la comunicación asertiva, la resolución de problemas y pensamiento crítico.

Así mismo, las personas estudiantes, graduadas y empleadores coinciden en que las habilidades blandas que menos se desarrollan en los cursos de la carrera de Bibliotecología son la actualización profesional continua, la innovación, la comunicación oral, la capacidad de negociación, la toma de decisiones, la empatía y el liderazgo.

Tanto las personas estudiantes, graduadas y empleadores señalan que las universidades deben mejorar e introducir en sus cursos técnicas de estudio y estrategias didácticas orientadas hacia la implementación y desarrollo de habilidades blandas como talleres prácticos, estudios de casos, trabajos grupales, pasantías o prácticas de campo, prácticas profesionales, debates, foros y conferencias.

Otro aspecto en que las personas estudiantes, graduadas y empleadores coinciden es en que resulta necesario implementar capacitaciones o cursos de educación continua en las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información en temáticas como la inteligencia emocional, comunicación asertiva, trabajo en equipo, adaptabilidad a situaciones adversas, manejo de conflictos, desarrollo personal y social, atención al usuario, relaciones interpersonales y comunicación oral y servicio al cliente.

2. Análisis de la brecha entre las habilidades blandas desarrolladas por las personas estudiantes y las demandadas por el mercado laboral.

Con respecto a la gestión de recursos humanos, se considera que una brecha de habilidades es un desfase entre el conocimiento que un empleador necesita para cumplir con los objetivos laborales y las capacidades de los empleados de la organización. Una brecha de conocimiento se refiere entonces a la falta de preparación que tienen las personas graduadas en relación con la demanda del mercado laboral.

Según los empleadores que participaron en el estudio, los estudiantes y personas graduadas, practican con frecuencia en sus puestos de trabajo habilidades blandas como el trabajo en equipo, solución de problemas, adaptación a situaciones nuevas, solución de problemas, creación de cosas nuevas, toma de decisiones, análisis y síntesis y la capacidad de innovar y gestionar proyectos. Sin embargo, los empleadores, así como las personas graduadas señalan que es preciso que las instituciones formadoras de estudiantes en Bibliotecología mejoren, amplíen o incluyan en sus planes de estudio, habilidades como la comunicación, actualización profesional continua, innovación y el liderazgo.

Los empleadores señalan además que la mayoría de las capacitaciones que se brindan a las personas graduadas que laboran en sus empresas, son aquellas relacionadas con conocimientos teóricos y técnicos o lo que se conoce también como habilidades duras y sólo un 30% de las capacitaciones son en habilidades blandas. Por lo que podría afirmarse que existe un desfase entre la formación que las organizaciones empleadoras brindan a sus empleados y lo que las personas graduadas necesitan saber para desempeñarse de forma adecuada en sus puestos. La brecha de habilidades y conocimientos está ligada a deficiencias en el sistema educativo y en la formación profesional. Para subsanar estas deficiencias, se recomienda a las universidades que tienen a su cargo la formación de profesionales en Bibliotecología que incluyan dentro de su plan de estudios estrategias didácticas y cursos tendientes mejorar el desarrollo de las habilidades blandas y que faciliten a su personal docente de capacitación continua en esta materia.

El estudio refleja que, si bien es cierto en la actualidad, los profesionales en Bibliotecología poseen formación en habilidades blandas, es necesario reforzar las

estrategias para incrementar las habilidades blandas o socioemocionales tanto a nivel de las universidades, así como a nivel de las organizaciones empleadoras.

IX. PROPUESTA DE MEJORA PARA EL DESARROLLO DE HABILIDADES BLANDAS EN ESTUDIANTES DE LAS CARRERAS DE LA ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE COSTA RICA

A) Introducción

La presente propuesta se basa en los principales hallazgos que se derivan de la investigación denominada La Presencia de Habilidades Blandas en la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la UCR: una visión de la persona estudiante, graduada y empleadora.

La propuesta podría servir como insumo al proceso de reforma curricular que se encuentra desarrollando la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información en el periodo 2021-2024 y que pretende concluir con un plan de estudio nuevo para las carreras acreditadas.

B) Objetivo

Brindar a la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información, estrategias para la mejora e implementación de las habilidades blandas o esenciales en las carreras del Bachillerato y Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información y el énfasis en Bibliotecas Educativas, con el fin de fomentar un mayor desarrollo de estas competencias a nivel de los estudiantes.

C) Sujetos a los que va dirigida la propuesta

La propuesta va dirigida a la Dirección y al personal docente de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información con el fin de concientizarlos sobre la importancia, necesidades actuales y estrategias de mejoramiento relacionadas con la implementación de las habilidades blandas en las carreras de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información en la Universidad de Costa Rica.

D) Fundamentación

La visión de los estudiantes, graduados y empleadores encuestados por los investigadores de este estudio en torno a las habilidades blandas o esenciales, revela que, en la actualidad y a nivel de la Educación Superior, existe un creciente interés por las competencias inter e intrapersonales, que permiten a la población que asiste a las universidades adquirir un desarrollo holístico que comprenda no sólo las habilidades duras o cognitivas sino las habilidades que permitan un mejor desarrollo a nivel personal y social y por ende una mejor inserción en el entorno laboral.

Lo anterior se evidencia en lo que menciona Raciti (2015, como se citó en Guerra-Báez 2019)

...en los últimos años y producto de un acercamiento a la realidad social y pedagógica se ha identificado que el entrenamiento y desarrollo de habilidades blandas del estudiante universitario debe ser un interés central de las instituciones de educación superior ya que estas se encuentran estrechamente relacionadas con el bienestar personal, el ajuste social y la adaptación al contexto laboral (p. 29).

En las universidades, los docentes y encargados de las carreras requieren de una mayor capacitación que les permita no sólo transmitir conocimientos teóricos y disciplinares, sino también aquellos que incentiven a los estudiantes a adquirir un mayor conocimiento de sí mismos y de los demás con el fin de lograr mejores relaciones interpersonales que les permita mejorar su perfil académico y profesional.

Como han manifestado los estudiantes y graduados de la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la información, para ellos es realmente necesario recibir una formación que les permita brindar un mejor servicio a los usuarios que recurren a ellos para satisfacer sus necesidades de información. Es por lo anterior, que la capacitación a estudiantes debe ser mayor y los sujetos responsables de

inyectar cambios a nivel curricular son los docentes y encargados de las unidades académicas.

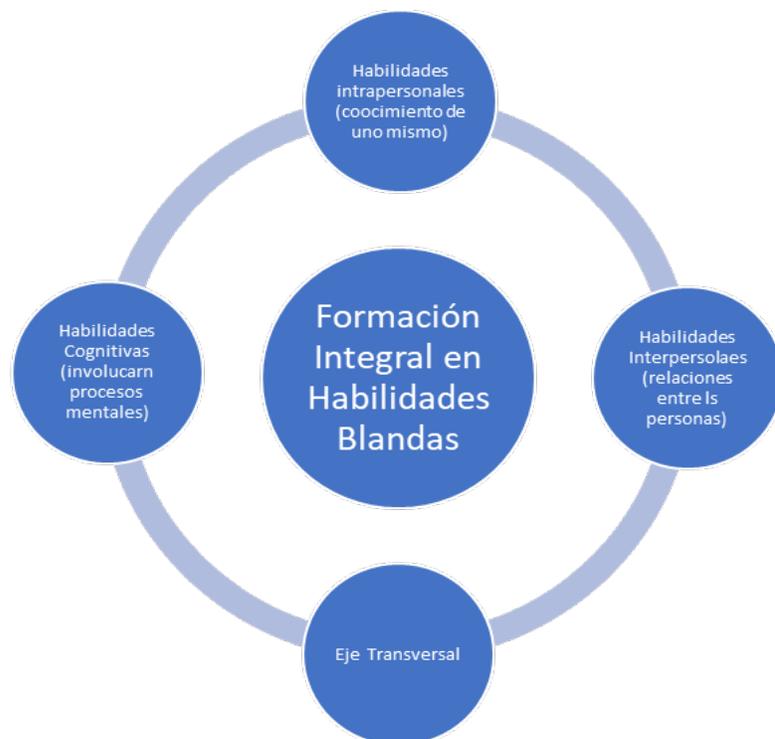
Tal y como lo manifiestan las personas estudiantes y graduadas las razones fundamentales que sustentan el desarrollo de habilidades blandas en los cursos de las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información se basan en el desenvolvimiento en el ámbito personal y social, el servicio y atención al cliente-usuario, la inserción laboral y capacidad para adquirir mejores puestos de trabajo, la actualización y satisfacción de nuevas demandas laborales así como la continua adaptabilidad a situaciones cambiantes en el entorno laboral.

E) Estrategias para la implementación de un programa de mejora en Habilidades Blandas en las carreras de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la Universidad de Costa Rica.

La propuesta de mejora de habilidades blandas en las carreras de Bibliotecología se fundamenta en el entrenamiento de estudiantes en habilidades blandas en la Educación Superior formulado por Guerra -Báez (2019). De acuerdo con lo planteado por dicha autora, se elaboró un diagrama que ilustra la formación integral en habilidades blandas.

F) Elementos que deben componer un proceso de formación integral en habilidades blandas:

En el siguiente diagrama se presentan los elementos que deben conformar un proceso de formación integral de los estudiantes en Habilidades Blandas.



Fuente: Información recopilada con base a Guerra-Báez (2019).

Como se puede observar, la implementación de un programa tendiente a fortalecer las habilidades blandas debe centrarse en fomentar cuatro habilidades fundamentales: 1-las habilidades intrapersonales. que permiten un conocimiento de uno mismo, 2-las habilidades cognitivas que involucran el desarrollo de procesos mentales 3-las habilidades interpersonales que permiten las relaciones entre las distintas personas y 4- las habilidades transversales que establecen un vínculo entre las habilidades blandas o esenciales y las habilidades duras, teóricas o disciplinares.

Para la adquisición de dichas habilidades, es necesario contar con el compromiso y capacitación previa de docentes en el área de habilidades blandas o socioemocionales, que les permita impartir cursos tendientes a desarrollar estas habilidades de forma transversal en cada una de las materias que imparten en el plan de estudios.

G) Procedimientos para implementar habilidades blandas en los diferentes cursos de las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información

Las siguientes estrategias o procedimientos que seguir para el desarrollo y aprendizaje de habilidades blandas se basan en lo propuesto por Monjas (1999) como se citó en Guerra-Báez (2019).

1-La primera etapa es la evaluación inicial que determina cuáles son las habilidades que se deben entrenar en el contexto universitario, tomando como punto de partida algunas habilidades con las que ya cuentan los estudiantes inicialmente.

2-En la segunda etapa se brinda instrucción verbal a través de práctica experiencial o vivencial en donde se describe, explica, define y ejemplifica cada habilidad además de reconocer la importancia de desarrollar estas habilidades tanto para el plano personal como profesional.

3- La tercera etapa, corresponde al modelado. En esta etapa el facilitador emite el patrón conductual de manera detallada y en repetidas ocasiones de manera que el comportamiento deseado se evidencia a través de la aplicación de diferentes actividades.

4-En la cuarta etapa se realiza el ensayo conductual, etapa durante la cual los estudiantes desarrollan de forma práctica la habilidad previamente modelada. El estudiante es quien desarrolla a través de la propuesta de una actividad la habilidad que ha tenido la oportunidad de observar anteriormente.

5-En la quinta etapa, el facilitador brinda retroalimentación al estudiante sobre el ensayo conductual. La información suministrada por el facilitador puede ser informativa o correctiva de manera que el estudiante asimile y comprenda el desempeño de estas habilidades.

6-En la sexta etapa, previo a promover la aplicación de la habilidad en el contexto laboral, el facilitador debe asignar tareas direccionadas a la generalización de los patrones conductuales de la habilidad, de manera que se implemente de forma experimental cada habilidad. (p.5)

H) Tipos de Actividades y Modalidades de Trabajo

La revisión bibliográfica consultada en la investigación, así como los principales conclusiones y hallazgos de este estudio, hacen referencia a tipos de actividades empleadas en las carreras de Bibliotecologías que fomentan el desarrollo de habilidades blandas.

En relación con los tipos de actividades que es necesario incluir en el currículo de los centros de Educación Superior, Silva (2013 como se citó en Guerra-Báez, 2019) señala lo siguiente: "...dentro de las estrategias para potencializar las habilidades blandas se encuentran los talleres o programas de formación grupal direccionados a fomentar trabajo colaborativo y en equipo, así como, actividades que propicien la comunicación entre estudiantes." (p.7)

De acuerdo con lo anterior, se recomienda a la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información que incluya en su plan de estudios, cursos que implementen los siguientes tipos de estrategias didácticas pensadas no solo en el conocimiento científico y técnico que tenga que adquirir el estudiante, sino que la actividad posea de forma transversal la revisión de una habilidad blanda:

- Estudio de casos o simulaciones
- Proyectos de investigación
- Talleres prácticos
- Pasantías y/o intercambios académicos
- Práctica Profesional
- Trabajos de campo en comunidades
- Debates y foros de discusión
- Actividades para la atención y servicio al usuario
- Ponencias y conferencias estudiantiles

- Seminarios o Simposios

Si bien muchas de estas actividades, se realizan en los cursos de la carrera es importante considerar que la actividad incluya el trabajo con una habilidad blanda a desarrollar dentro de la estrategia. Por ejemplo, un estudio de caso sobre asesorías en bibliotecología que incluye la habilidad blanda desarrollo de la comunicación dentro del caso.

I) Capacitaciones o Cursos de Educación Continua

Las capacitaciones o cursos de educación continua constituyen una estrategia y recurso fundamental para el desarrollo de habilidades blandas en la Educación Superior. Según lo manifestado por estudiantes, graduados y empleadores que participaron en el estudio se recomienda a la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información la implementación de las siguientes capacitaciones o cursos de educación continua:

- Inteligencia emocional
- Estrategias de innovación
- Adaptabilidad a situaciones adversas
- Relaciones interpersonales
- Servicio al cliente
- Resolución de problemas
- Actualización Profesional continua
- Liderazgo
- Pensamiento Crítico
- Atención al usuario en las bibliotecas.

J) Habilidades Blandas que deben incluirse en los cursos de la carrera de Bibliotecología

De acuerdo con las personas estudiantes y graduadas las habilidades blandas que deberían incluirse en los cursos de la carrera de Bibliotecología porque a su juicio casi no se imparten en la actualidad son:

- Comunicación Oral
- Liderazgo
- Actualización profesional continua
- Empatía
- Innovación
- Adaptabilidad a nuevas situaciones.

K) Cursos en los que se recomienda reforzar la enseñanza de habilidades blandas en las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información:

- Seminario de Sistemas y Recursos de Información
- El Usuario y la Biblioteca
- Referencia
- Bibliotecología y Comunicación Social
- Administración de Bibliotecas I y II
- Técnicas de Investigación Bibliográfica
- Análisis y Diseño de Sistemas de Información
- Desarrollo de Colecciones
- Fundamentos de Didáctica
- Cursos de Procesos Técnicos
- Gestión de Información
- Mercadeo de la Información

L) Principales recomendaciones de la propuesta

Es necesario que la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información socialice con los docentes de la carrera, la presente investigación con el fin de que ellos estén enterados del estado actual y presencia de las habilidades blandas en

la carrera de Bibliotecología, así como de la perspectiva de los estudiantes y empleadores.

Se recomienda a la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información capacitar al personal docente en estrategias que ayuden a fomentar las habilidades blandas en el estudiantado, como proyectos de investigación, prácticas profesionales, estudios de casos, estrategias para la resolución de problemas, seminarios, talleres, participación en foros, técnicas de comunicación oral y estrategias para la atención al cliente.

De igual forma, se recomienda a los docentes realizar actividades con los graduados de la carrera con el fin de que éstos compartan sus experiencias sobre las habilidades blandas y su relevancia en el entorno laboral.

Así mismo, se recomienda a la Dirección de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información que organice grupos focales o mesas de discusión con empleadores con el fin de mejorar la oferta académica en relación con las habilidades blandas.

Se recomienda además a los docentes de la carrera revisar el plan de estudios del Bachillerato y Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información y Bachillerato y Licenciatura en Bibliotecología Educativas con el fin de agregar en la malla curricular cursos que profundicen en la formación en habilidades blandas o esenciales.

Finalmente, se recomienda al Colegio de Profesionales en Bibliotecología que ofrezca dentro de sus capacitaciones o cursos de formación continua, asesoramientos en materia de habilidades blandas, seminarios o talleres sobre habilidades blandas que permitan a los profesionales desarrollar e incrementar sus competencias socioemocionales y les facilite su inserción laboral en las diferentes organizaciones empleadoras.

X Referencias bibliográficas

- Alles, M. (2007). Influencia de las características de la personalidad (competencias) en la empleabilidad de profesionales. Tesis para optar por el título de Doctorado en Ciencias Económicas, Universidad de Buenos Aires, Facultad de Ciencias Económicas, Argentina.
- Araya, E. y Garita, G. (2020). Habilidades blandas: elementos para una visión holística en la formación de profesionales en Informática. Revista Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad. Vol 12; (23), julio-dic 2020, 11-36.
- Caggiano, V., Redomero, T., Poza-Luján, J., y Bellezza, A. (2020). Habilidades transversales en ingeniería, un ámbito de investigación relevante: Explorando y evaluando habilidades en estudiantes de ingeniería italianos. Ingeniería e Investigación Vol.40 (2), Agosto 2020.
- Campos, G. (2003). Implicaciones económicas del concepto de empleabilidad. Aportes. Vol 3 (23), 101-111.
- Cannosa, H. (2019). Habilidades blandas en el estudiantado universitario y la empleabilidad en Costa Rica. Revista Académica Arjé. Vol 2, (2), diciembre 2019, 5-13.
- FUNDIPE (1999). Informe sobre empleabilidad. Documento digital. Consultado el 10 de enero de 2014 en: http://www.fundipe.es/archives/INFORMEE_Seguro.pdf
- Gamboa, J.P., Gracia, F.J., Ripoll, P., y Peiró, J.M. (2007). La empleabilidad y la iniciativa personal como antecedentes de la satisfacción laboral. Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas (IVIE).
- Guerra-Báez, S.P. (2019). Una revisión panorámica al entrenamiento de las habilidades blandas en estudiantes universitarios. Psicología Escolar e Educativa. 2019, v.23.

- Encuesta Continua de Empleo (ECE) del Instituto Nacional de Estadística y Censos(INEC). Primer semestre 2020.
- England,T.K., Nagel, G.L., y Salter, S.P. (2020). Using collaborative learning to develop students' soft skills. *Journal of Education for Business* 2020, Vol 95 (2), 106–114.
- Hernández, P. (2008). Retos de la educación en línea para los bibliotecólogos-docentes. *Revista Bibliotecas*, Vol XXVI, (1), enero-junio 2008, 7-35.
- Hernández-Sampieri,R y Mendoza. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mac Graw-Hill Interamericana Editores.
- Jiménez, J. (2015). *El Aporte de la Orientación Laboral en el Abordaje de la Empleabilidad en los Servicios Municipales de Intermediación Laboral*. Tesis sometida a la consideración de la Comisión del Programa de Estudios de Posgrado en Educación para optar al grado y título de Maestría Académica en Educación con énfasis en Orientación Laboral. Universidad de Costa Rica, Costa Rica.
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Presidencia de la República. Ministerio de Economía, Industria y Comercio, Organización Internacional del Trabajo (2015) *Estrategia Nacional de Empleo y Producción: El empleo en el corazón del desarrollo*. San José, Costa Rica.
- Maldonado,A (s.f.). La importancia de las habilidades blandas. Gestión de capital humano. Gcefe.com. <https://grupoconsultorefe.com/recursos/articulo/la-importancia-de-las-habilidades-blandas>
- Mohd Adnan; Ilias,N; Ramalingam, S., y Tahir, T. (2012). Soft skilling Malaysian technical-technological undergraduates: a study of perceived needs and future preparedness. *First International Conference on Behavioural & Social Science Research*. November 2012, Universiti Tunku Abdul Rahman, Perak, Malaysia.

- Nauta, A., Van Vianen, A., Van der Heijden, B., Van Dam;K., y Willmensen, M. (2009). Understanding the factors that promote employability orientation, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82, .233-251.
- Nikitina,L., y Furuoka, . (2012). Sharp focus on soft skills: a case study of Malaysian university students' educational expectations. *Educ Res Policy Prac* (2012). Vol 11, 207-224.
- Orellana, N (2018). Consideraciones sobre empleabilidad en Educación Superior. *Revista Calidad de la Educación*,Vol 48, 273-291.
- Organización de las Naciones Unidas, Comisión Económica para América Latina y el Caribe, Organización Internacional del Trabajo (2013). *Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe: Avances y Desafíos en la Medicación del Trabajo Decente*. Santiago, Chile.
- OIT (2000). Resolución sobre el Desarrollo de Recursos Humanos. Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo, 88ª reunión. Ginebra, junio de 2000.
- Organización Internacional del Trabajo (2015). *Servicios Públicos de Empleo en América Latina y el Caribe: El caso de Costa Rica*.
- Organización Internacional del Trabajo (2013). *Mejorar la Empleabilidad de los Jóvenes: La Importancia de las Competencias Clave*. Guía sobre Competencias Clave, mayo de 2013. Recuperado http://www.ilo.org/skills/areas/skills-for-youth-employment/WCMS_213452/lang-en/index.htm
- Organización Internacional del Trabajo, Agencia Sueca de Cooperación Internacional para el Desarrollo (2015). *Aprendizaje y Políticas de Transición de la Educación al Trabajo para Jóvenes en Costa Rica, Guatemala y México*. Montevideo: ETD y Oficina de Países de la OIT para el Cono Sur de América Latina. OIT/Cinterfor.

- Pizarro-Aguilar, M. (2021). ¿Cómo propiciar las habilidades no técnicas en carreras de ingeniería? Enfoques para la investigación. *Revista Electrónica Calidad En La Educación Superior*, 12(1), 272 - 291. <https://doi.org/10.22458/caes.v12i1.3409>
- Porras,S., Ramírez, A., y Fernández,V.(2020). Diagnóstico de las necesidades de educación formal en el área de las Tecnologías de Información y Comunicación en Costa Rica, 2016-2019. Instituto de Investigación en Educación (INIE), Vol 20, (2) mayo-agosto, 1-31.
- Promis (2008). Are Employers Asking for the Right Competencies? A Case for Emotional Intelligence. *Library Administration and Management*, Vol 22 (1), winter 2008.
- Quesada, J. (2016). Pertinencia de la Formación: Opiniones de las Personas Egresadas de la Escuela de Química. *Revista Electrónica Actualidades Investigativas en Educación.*,Vol 16 (2),2016, 1-24.
- Robles, M. (2012). Executive Perceptions of the Top 10 Soft Skills Needed in Today's Workplace. *Business Communication Quarterly*, 75(4), 453–465.
- Sánchez, D; y Núñez, Y. (2016). Estudio de la perspectiva de las habilidades blandas y su importancia por parte de los profesores y los estudiantes del área de Informática Empresarial del Colegio Técnico Profesional de Cartagena. Proyecto de Graduación para optar por el título de Máster en Educación Técnica con el grado académico de Maestría. Instituto Tecnológico de Costa Rica.
- Silva Chávez, J.J. (2016). Brecha porcentual entre las habilidades blandas de los estudiantes de relaciones industriales y las requeridas por empresas de Yanahuara-Arequipa. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Suárez Lanterón, B. (2016). Empleabilidad: Análisis del Concepto. *Revista de Investigación en Educación*, N° 14 (1), 2016,. 67-84.

- Taylor (2016). Investigating the Perception of Stakeholders on Soft Skills Development of Students: Evidence from South Africa. *Interdisciplinary Journal of e-Skills and Life Long Learning*, 12, 1-18.
- Tejedor, J. (1986). La Estadística y los diferentes paradigmas de Investigación Educativa. *Revista Educar*, Vol 10, 1986, 79-101.
- Toruño, C. (2020). Aprendizaje de Habilidades Blandas: Percepciones de los Estudiantes del Módulo Metacognitivo de la Universidad Técnica Nacional. *Yulok Revista de Innovación Académica*, Vol 4 (1), 2020, 35-47.
- Ureña, M (2020). Habilidades blandas como requisito solicitado por los empleadores de la zona de Pérez Zeledón, para puestos relacionados con la carrera de Administración de Oficinas, en el II ciclo de 2019. *Revista Internacional de Administración de Oficinas y Educación Comercial*. Vol 5, (1), Año 2020, 1-23.
- Veiga de Cabo, J; De la Fuente Díez, E; y Zimmermann Verdejo M. (2008). Modelos de estudios en investigación aplicada: conceptos y criterios para el diseño. *Revista Medicina y Seguridad del trabajo*,. vol.54 (2), Madrid.
- Viquez, L. (2020). Análisis comparativo de las habilidades blandas deseables en profesionales de TI por empleadores de la empresa privada y pública costarricense. *Revista Investiga TEC*, setiembre 2020, 17-20.
- Villalobos, E (2003). El Bibliotecólogo como gerente de la información. Tesis sometida a consideración de la comisión del programa de Estudios de Posgrado para optar al grado de Magister Scientiae. Universidad de Costa Rica, Costa Rica.
- Villanueva, S.D. (2013). Las Competencias dentro del Rol Profesional: diferencias entre la Educación Superior Universitaria y las demandas del mercado laboral. En *Revista Debate Universitario*. Vol 1, 44-65.
- Zúñiga, J (2020). Propuesta de un perfil profesional de competencias tecnológicas en los bibliotecólogos escolares del Ministerio de Educación Pública de Costa

Rica. Trabajo final de investigación para optar al grado y título de Maestría en Bibliotecología y Estudios de la Información con énfasis en Tecnologías de la Información. Universidad de Costa Rica, Costa Rica.

XI Apéndices

A. Cuestionario para Personas Estudiantes de las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la UCR

La Universidad de Costa Rica y el Consejo Nacional de Rectores están realizando un estudio para conocer la opinión de los estudiantes de la carrera de Bibliotecología de la UCR sobre las habilidades blandas o esenciales que han desarrollado como estudiantes de las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la UCR.

Por esta razón solicitamos su colaboración respondiendo el presente cuestionario.

La información que usted proporcione será de mucha utilidad en la mejora de la educación universitaria.

No se revelará en ningún caso el nombre de los informantes ni de las empresas o instituciones. Además, los datos de este estudio son confidenciales y se darán a conocer únicamente de manera grupal.

Muchas gracias por su colaboración

Datos del Estudiante

1. Favor marcar con una "X" su género

a. Masculino _____

b. Femenino _____

2. ¿Cuál es su edad? _____

3. Marque con una "X" la carrera en la que actualmente se encuentra estudiando:

a. Bachillerato en Bibliotecología con énfasis en Bibliotecas Educativas

b. Bachillerato en Bibliotecología con énfasis en Ciencias de la Información

c. Licenciatura en Bibliotecología con énfasis en Bibliotecas Educativas

d. Licenciatura en Bibliotecología con énfasis en Ciencias de la Información

4. Indique el año de la carrera en que se encuentra usted actualmente _____

5. Marque con una "X" la provincia en la que reside usted:

- a. San José
- b. Alajuela
- c. Heredia
- d. Cartago
- e. Puntarenas
- f. Limón
- g. Guanacaste

6. ¿Actualmente se encuentra cursando otra carrera además de Bibliotecología? _____

¿Cuál carrera? _____

7. ¿Se encuentra usted trabajando actualmente?

- a. Si
- b. No

8. Marque con una "X" el sector donde labora:

- a. Sector público
- b. Sector privado

9. Marque con una "X" el tipo de biblioteca o unidad de información donde labora:

- a. Universitaria
- b. Educativa
- c. Pública
- d. Privada
- e. Otro _____

10. Marque con una "X" el tiempo que tiene de trabajar para esa institución, empresa u organismo:

- a. Menos de un año
- b. De un año a menos de tres años
- c. De tres años a cinco años
- d. Más de cinco años

11. De la siguiente lista que incluye habilidades blandas o esenciales, valore el desempeño como estudiante en cada una de ellas, donde 1 es el valor más bajo y 5 el valor más alto.

Concepto	Indicadores	1	2	3	4	5
Comunicación Asertiva	Soy capaz de manifestar mis ideas con claridad.					
Comunicación Asertiva	Soy capaz de expresar lo que pienso de forma directa y objetiva.					
Comunicación Asertiva	Soy capaz de justificar mis sentimientos y defender mis postulados.					
Comunicación Asertiva	Soy capaz de comunicarme oralmente respetando a los demás					
Comunicación Asertiva	Soy capaz de comunicar las ideas de los demás asertivamente					
Empatía	Soy capaz de entender las emociones de los demás en un momento específico.					
Empatía	Soy capaz de comprender las acciones de los demás frente a una determinada problemática.					

Empatía	Soy capaz de hacerle frente a las necesidades afectivas de los demás.					
Empatía	Soy capaz de ponerme en el lugar de los demás y actuar objetivamente					
Resolución de Problemas	Soy capaz de identificar las diferentes opciones para resolver un problema.					
Resolución de Problemas	Soy capaz de determinar diferentes alternativas para resolver un planteamiento específico.					
Resolución de Problemas	Soy capaz de identificar riesgos y asuntos relacionados con problemas antes de que se presenten.					
Resolución de Problemas	Soy capaz de analizar un todo en las diferentes partes que lo componen.					
Trabajo en Equipo	Soy capaz de intercambiar ideas con otras personas. Soy capaz de realizar actividades con otras personas de forma colaborativa.					
Trabajo en Equipo	Soy capaz de seguir y completar tareas con otros compañeros					
Trabajo en Equipo	Soy capaz de participar en proyectos con otras personas de forma coordinada.					
Trabajo en Equipo	Soy capaz de interactuar con otros siguiendo un esquema de reunión.					
Inteligencia Emocional	Soy capaz de identificar y expresar mis fortalezas y debilidades.					
Inteligencia Emocional	Soy capaz de manejar mis sentimientos ante situaciones adversas.					
Inteligencia Emocional	Soy capaz de comprender los sentimientos de los demás.					

Inteligencia Emocional	Soy capaz de relacionarme con los demás de forma empática y respetuosa.					
Toma de Decisiones	Soy capaz de analizar documentos y reaccionar por escrito con respecto a ellos adoptando mi propio criterio.					
Toma de Decisiones	Soy capaz de escuchar diversas opiniones y tomar una posición con respecto a ellas.					
Toma de Decisiones	Soy capaz de enfrentarme a varias alternativas o cursos de acción y elegir el que tenga más valor para sí mismo					
Toma de Decisiones	Soy capaz de analizar diversas situaciones y actuar con autonomía tomando una decisión final					
Innovación	Soy capaz de innovar o producir cambios dentro del proceso educativo.					
Innovación	Soy capaz de generar ideas nuevas con base en elementos aprendidos en los cursos.					
Innovación	Soy capaz de transformar el ambiente educativo generando cambios.					
Innovación	Soy capaz de aportar ideas y acciones innovadoras a nivel de las actividades que se desarrollan en el aula.					
Adaptabilidad a las diferentes situaciones y entornos	Soy capaz de enfrentar nuevas situaciones oportunamente					
Adaptabilidad a las diferentes situaciones y entornos	Soy capaz de reaccionar a diferentes situaciones adaptándome al entorno.					

Adaptabilidad a las diferentes situaciones y entornos	Soy capaz de reaccionar a diversas situaciones operando cambios.					
Liderazgo	Soy capaz de actuar en un grupo con el fin de lograr objetivos fijados previamente.					
Liderazgo	Soy capaz de motivar a los compañeros para que desarrollen sus habilidades.					
Liderazgo	Soy capaz de dirigir a otras personas en la consecución de metas y actividades.					
Servicio al Cliente	Soy capaz de atender las necesidades de los usuarios oportunamente					
Servicio al Cliente	Soy capaz de satisfacer los requerimientos de los usuarios con diligencia					
Servicio al Cliente	Soy capaz de responder eficientemente a las solicitudes de los usuarios.					

12. De la siguiente lista que incluye habilidades blandas o esenciales, valore las habilidades según su importancia, donde 1 es el valor más bajo y 5 el valor más alto .

Habilidad Blandas	1	2	3	4	5
Comunicación Asertiva					
Empatía					
Resolución de Problemas					
Trabajo en Equipo					
Inteligencia Emocional					

Toma de Decisiones					
Innovación					
Adaptabilidad a nuevas situaciones					
Liderazgo					
Servicio al cliente					

Preguntas abiertas y cerradas (final del cuestionario)

Las habilidades blandas están asociadas al comportamiento de la persona, son la suma de conocimientos, destrezas, vivencias y características individuales que permiten a una persona realizar acciones como comunicarse, relacionarse y superarse. Las habilidades blandas o esenciales son atributos personales que para las empresas son primordiales debido a que se requiere eficacia y eficiencia en las labores. Son aquellas que permiten a una persona relacionarse correctamente con el entorno que le rodea.

Algunas de las habilidades esenciales o blandas son el trabajo en equipo, liderazgo, comunicación asertiva, servicio al cliente, capacidad analítica y de resolución de problemas, atención al detalle, deseos de aprender, adaptabilidad al cambio y pensamiento crítico.

13. ¿Cree usted que en la carrera de Bibliotecología impartida por la UCR se generan actividades que ayudan al estudiante a desarrollar las habilidades blandas o esenciales?

14. Indique en cuáles actividades educativas ha participado usted durante la carrera, que le ha permitido desarrollar actividades blandas.

15. Según su criterio, ¿qué tipo de capacitaciones o cursos de educación continua permiten a los estudiantes desarrollar habilidades blandas dentro de las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información:

16. Mencione las 5 habilidades blandas que más se desarrollan en los cursos de la carrera de Bibliotecología

17. ¿Cuáles son las habilidades blandas que falta desarrollar en los cursos de la carrera de Bibliotecología?

18. ¿Considera usted que es importante que en los cursos de la carrera de Bibliotecología, se fomente el desarrollo de habilidades blandas o esenciales? ¿Porqué?

19. Cite algunos cursos en los que usted cree se promueve la adquisición de habilidades blandas:

B. Cuestionario para Personas Graduadas de las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la UCR

La Universidad de Costa Rica y el Consejo Nacional de Rectores están realizando un estudio para conocer la opinión de los graduados de la carrera de Bibliotecología de la UCR sobre la formación de los estudiantes con respecto a las habilidades blandas o esenciales.

Por esta razón le solicitamos responder a las preguntas que le vamos a hacer utilizando su experiencia como estudiante graduado universitario.

La información que usted proporcione será de mucha utilidad en la mejora de la educación universitaria.

No se revelará en ningún caso el nombre de los informantes ni de las empresas o instituciones. Además, los datos de este estudio son confidenciales y se darán a conocer únicamente de manera grupal.

Muchas gracias por su colaboración

Datos del Estudiante

1. Marque con una "X" su género:

a. Masculino _____

b. Femenino _____

2. ¿Cuál es su edad? _____

3. Marque con una "X" la carrera de la que usted se graduó en la Universidad de Costa Rica:

a. Bachillerato en Bibliotecología con énfasis en Bibliotecas Educativas

b. Bachillerato en Bibliotecología con énfasis en Ciencias de la Información

c. Licenciatura en Bibliotecología con énfasis en Bibliotecas Educativas

d. Licenciatura en Bibliotecología con énfasis en Ciencias de la Información

e. Maestría en Bibliotecología

f. Doctorado en Bibliotecología

g. Otro_____

4. Marque con una "X" la provincia en la que reside usted

- a. San José
- b. Alajuela
- c. Heredia
- d. Cartago
- e. Puntarenas
- f. Limón
- g. Guanacaste

5. ¿Se encuentra actualmente laborando?

- a. Si
- b. No

6. Marque con una "X" el sector donde labora:

- a. Sector público
- b. Sector privado

7. Marque con una "X" el tipo de biblioteca o unidad de información donde labora:

- a. Universitaria
- b. Educativa
- c. Pública
- d. Privada
- e. Otro: _____

8. ¿Cuánto tiempo tiene de trabajar para esa institución, empresa u organismo?

- a. Menos de un año

- b. De un año a menos de tres años
- c. De tres años a cinco años
- d. Más de cinco años

9. De la siguiente lista de habilidades blandas o esenciales, valore su desempeño como profesional graduado en cada una de ellas, donde 1 es el valor más bajo y 5 el valor más alto.

Concepto	Indicadores	1	2	3	4	5
Comunicación Asertiva	Soy capaz de manifestar mis ideas con claridad.					
Comunicación Asertiva	Soy capaz de expresar lo que pienso de forma directa y objetiva.					
Comunicación Asertiva	Soy capaz de justificar mis sentimientos y defender mis postulados.					
Comunicación Asertiva	Soy capaz de comunicarme oralmente respetando a los demás					
Comunicación Asertiva	Soy capaz de comunicar las ideas de los demás asertivamente					
Empatía	Soy capaz de entender las emociones de los demás en un momento específico.					
Empatía	Soy capaz de comprender las acciones de los demás frente a una determinada problemática.					
Empatía	Soy capaz de hacerle frente a las necesidades afectivas de los demás.					
Empatía	Soy capaz de ponerme en el lugar de los demás y actuar objetivamente					
Resolución de Problemas	Soy capaz de identificar las diferentes opciones para resolver un problema.					

Resolución de Problemas	Soy capaz de determinar diferentes alternativas para resolver un planteamiento específico.					
Resolución de Problemas	Soy capaz de identificar riesgos y asuntos relacionados con problemas antes de que presenten.					
Resolución de Problemas	Soy capaz de analizar un todo en las diferentes partes que lo componen.					
Trabajo en Equipo	Soy capaz de intercambiar ideas con otras personas. Soy capaz de realizar actividades con otras personas de forma colaborativa.					
Trabajo en Equipo	Soy capaz de seguir y completar tareas con otros compañeros					
Trabajo en Equipo	Soy capaz de participar en proyectos con otras personas de forma coordinada.					
Trabajo en Equipo	Soy capaz de interactuar con otros siguiendo un esquema de reunión.					
Inteligencia Emocional	Soy capaz de identificar y expresar mis fortalezas y debilidades.					
Inteligencia Emocional	Soy capaz de manejar mis sentimientos ante situaciones adversas.					
Inteligencia Emocional	Soy capaz de comprender los sentimientos de los demás.					
Inteligencia Emocional	Soy capaz de comprender los sentimientos de los demás.					
Inteligencia Emocional	Soy capaz de relacionarme con los demás de forma empática y respetuosa.					

Toma de Decisiones	Soy capaz de analizar documentos y reaccionar por escrito con respecto a ellos adoptando mi propio criterio.					
Toma de Decisiones	Soy capaz de escuchar diversas opiniones y tomar una posición con respecto a ellas.					
Toma de Decisiones	Soy capaz de enfrentarme a varias alternativas o cursos de acción y elegir el que tenga más valor para sí mismo					
Toma de Decisiones	Soy capaz de analizar diversas situaciones y actuar con autonomía tomando una decisión final					
Innovación	Soy capaz de innovar o producir cambios dentro del proceso educativo.					
Innovación	Soy capaz de generar ideas nuevas con base a elementos aprendidos en los cursos.					
Innovación	Soy capaz de transformar el ambiente educativo generando cambios.					
Innovación	Soy capaz de aportar ideas y acciones innovadoras a nivel de las actividades que se desarrollan en el aula.					
Adaptabilidad a las diferentes situaciones y entornos	Soy capaz de enfrentar nuevas situaciones oportunamente					
Adaptabilidad a las diferentes situaciones y entornos	Soy capaz de reaccionar a diferentes situaciones adaptándome al entorno.					

Adaptabilidad a las diferentes situaciones y entornos	Soy capaz de reaccionar a diversas situaciones operando cambios.					
Liderazgo	Soy capaz de actuar en un grupo con el fin de lograr objetivos fijados previamente.					
Liderazgo	Soy capaz de motivar a los compañeros para que desarrollen sus habilidades.					
Liderazgo	Soy capaz de dirigir a otras personas en la consecución de metas y actividades.					
Servicio al Cliente	Soy capaz de atender las necesidades de los usuarios oportunamente					
Servicio al Cliente	soy capaz de satisfacer los requerimientos de los usuarios con diligencia					
Servicio al Cliente	Soy capaz de responder eficientemente a las solicitudes de los usuarios.					

10. De la siguiente lista que incluye habilidades blandas o esenciales valore las habilidades según su importancia, donde 1 es el valor más bajo y 5 el valor más alto.

Habilidad Blanda	1	2	3	4	5
Comunicación Asertiva					
Empatía					
Resolución de Problemas					
Trabajo en Equipo					
Inteligencia Emocional					
Toma de Decisiones					

Innovación					
Adaptabilidad a nuevas situaciones					
Liderazgo					
Servicio al cliente					

Preguntas abiertas

Las habilidades blandas están asociadas al comportamiento de la persona, son la suma de conocimientos, destrezas, vivencias y características individuales que permiten a una persona realizar acciones como comunicarse, relacionarse y superarse. Las habilidades blandas o esenciales son atributos personales que para las empresas son primordiales debido a que se requiere eficacia y eficiencia en las labores. Son aquellas que permiten a una persona relacionarse correctamente con el entorno que le rodea.

Algunas de las habilidades esenciales o blandas son el trabajo en equipo, liderazgo, comunicación asertiva, servicio al cliente, capacidad analítica y de resolución de problemas, atención al detalle, deseos de aprender, adaptabilidad al cambio y pensamiento crítico.

11. ¿Cree usted que en la carrera de Bibliotecología impartida por la UCR se generan actividades que ayudan al estudiante a desarrollar las habilidades blandas o esenciales?

12. ¿Qué tipo de actividades permiten al estudiante desarrollar las habilidades blandas o esenciales en la carrera de Bibliotecología?

13. Según su criterio, ¿qué tipo de capacitaciones o cursos de educación continua permiten a los estudiantes desarrollar habilidades blandas dentro del aula?

14. De acuerdo con su opinión, ¿cuáles son 5 habilidades blandas que más se desarrollan en los cursos de la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información.

15. Indique 3 habilidades blandas que usted considera importante incluir dentro del plan de estudios de la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información.

16. ¿Considera usted que es importante que en los cursos de la carrera de Bibliotecología, se fomente el desarrollo de habilidades blandas o esenciales? ¿Porqué?

17. Cite algunos cursos en los que usted cree se promueve la adquisición de habilidades blandas

C. Cuestionario de Empleadores

Cuestionario para Personas Empleadoras de los profesionales en las carreras de Bibliotecología y Ciencias de la Información

La Universidad de Costa Rica y el Consejo Nacional de Rectores están realizando un estudio para conocer la opinión de jefes y empleadores sobre la formación de las personas graduadas de la carrera de Bibliotecología con respecto a las habilidades blandas o esenciales.

Por esta razón le solicitamos responder al presente cuestionario con base en su experiencia como jefe o empleador de estos profesionales.

La información que usted proporcione será de mucha utilidad en la mejora de la educación universitaria.

No se revelará en ningún caso el nombre de los informantes ni de las empresas o instituciones. Además, los datos de este estudio son confidenciales y se utilizarán única y exclusivamente para efectos de la presente investigación. Muchas gracias por su colaboración.

Datos del Empleador

1. Marque con una "X" su género:

- a. Masculino _____
- b. Femenino _____

2. Marque con una "X" su rango de edad:

- a. Entre 25 y 35 años
- b. Entre 36 y 45 años
- c. Entre 46 y 55 años
- d. Más de 55 años

3. ¿Cuál es su mayor grado de escolaridad obtenido?

- a. Educación técnica completa
 - b. Educación universitaria incompleta
 - c. Educación universitaria completa
 - d. Estudios de posgrado incompletos
 - e. Estudios de posgrado completos
4. ¿Cuál es su puesto actual dentro la organización donde labora? _____
5. Marque con una "X" los años que tiene de laborar en el puesto en que actualmente se desempeña:
- a. Entre 1 y 3 años
 - b. Entre 4 y 6 años
 - c. Entre 7 y 10 años
 - d. Más de 10 años

Datos de la organización

6. Marque con una "X" en cuál de los siguientes tipos de organización se ubica la institución donde usted labora actualmente
- a. Gobierno central
 - b. Autónoma
 - c. Semiautónoma
 - d. Gobierno local
 - e. Privado
 - f. Propia o familiar
 - g. ONG (Organización no gubernamental)
 - h. Transnacional
 - i. Organismo internacional
- Otro (especifique): _____

7. ¿A qué se dedica la organización donde labora? _____

8. Marque con una "X" el rango de personas que están a su cargo:

- a. Menos de 10
- b. Entre 10 y 20
- c. Entre 20 y 30
- d. Entre 30 y 40
- e. Más de 40

9. ¿Cuál o cuáles de las siguientes variables son consideradas a la hora de contratar profesionales de Bibliotecología en su organización?

- a. Experiencia laboral previa
- b. Grado académico
- c. Lugar de residencia
- d. Dominio de un segundo idioma
- e. Conocimiento de herramientas tecnológicas
- f. Conocimiento de herramientas tecnológicas
- g. Recomendaciones de terceros
- h. Tipo de universidad de la que se graduó
- i. Disponibilidad de residir en otro lugar
- j. Disponibilidad de horario
- k. Otro (especifique): _____

10. Indique el número de profesionales de Bibliotecología que laboran actualmente en su organización. _____

11. Marque con una "X" el grado académico de los profesionales de Bibliotecología que laboran actualmente en su organización:

- a. Bachillerato
- b. Licenciatura
- c. Maestría

12. ¿Cuenta su organización con programas de capacitación y/o actualización donde participa el personal de Bibliotecología?

- a. No
- b. Sí

13. Indique algunas de las temáticas de capacitación impartidas:

Percepción sobre las Habilidades Blandas o Esenciales

14. De la siguiente lista que incluye habilidades blandas o esenciales, valore la importancia que tiene para su organización cada una de estas habilidades, donde de 1 a 5 donde 1 es el valor más bajo y 5 el valor más alto

Habilidad	1	2	3	4	5
Capacidad de identificar, plantear y resolver problemas					
Capacidad de adaptarse a situaciones nuevas					
Capacidad de innovar y gestionar proyectos					
Capacidad de análisis y síntesis					

Liderazgo o capacidad para influir sobre los demás					
Capacidad para tomar decisiones					
Capacidad de crear cosas nuevas					
Comunicación verbal					
Capacidad de trabajar en equipo					

15. De la siguiente lista que incluye habilidades blandas esenciales, valore el desempeño del personal de Bibliotecología de su organización, para cada una de las habilidades, donde 1 es el valor más bajo y 5 el valor más alto.

Habilidad	1	2	3	4	5
Capacidad de identificar, plantear y resolver problemas					
Capacidad de adaptarse a situaciones nuevas					
Capacidad de innovar y gestionar proyectos					
Capacidad de análisis y síntesis de datos					
Liderazgo o capacidad para influir sobre los demás					
Capacidad para tomar decisiones					
Capacidad de crear cosas nuevas					
Comunicación verbal					
Capacidad de trabajar en equipo					

16. Indique las principales funciones que desempeñan los profesionales de Bibliotecología a su cargo, donde se requiere del dominio de habilidades blandas.

17. Mencione las 5 habilidades blandas que con mayor frecuencia practican los graduados de Bibliotecología que están bajo su cargo.

18. ¿Qué habilidades blandas considera Ud. que deben ser mejoradas, ampliadas, o incluidas en la formación universitaria de los graduados en Bibliotecología de la UCR?

19. ¿Qué recomendaciones daría Ud. a las instituciones formadoras de profesionales en Bibliotecología para mejorar la formación en habilidades blandas de sus graduados?

Muchas gracias por su colaboración



CONSEJO NACIONAL
DE RECTORES

UCR

TEC

UNA

UNED

UTN
Universidad
Técnica Nacional

