

Social skills in the job competencies of the professional role of marketing and sales

Las habilidades sociales en las competencias laborales de la figura profesional Comercialización y ventas

Autores:

Aguilera-Proaña, Rita Jacqueline
UNIVERSIDAD BOLIVARIANA DEL ECUADOR
Maestranter en Pedagogía de la Formación Técnica Profesional
Guayaquil-Ecuador



rjaguilerap@ube.edu.ec



<https://orcid.org/0009-0003-1668-0610>

Criollo-Apolinario, Johanna Jacqueline
UNIVERSIDAD BOLIVARIANA DEL ECUADOR
Maestranter en Pedagogía de la Formación Técnica Profesional
Guayaquil-Ecuador



jjcriolloa@ube.edu.ec



<https://orcid.org/0009-0001-7540-286X>

MSc. Campoverde-Moscol, Amarilis Isabel
UNIVERSIDAD BOLIVARIANA DEL ECUADOR
Docente
Durán-Ecuador



aicampoverdem@ube.edu.ec



<https://orcid.org/0009-0003-6923-0509>

Fechas de recepción: 03-MAY-2024 aceptación: 28-MAY-2024 publicación: 15-JUN-2024



<https://orcid.org/0000-0002-8695-5005>

<http://mqrinvestigar.com/>



Resumen

La Educación y Formación Técnica y Profesional (EFTP), según la UNESCO, se centra en impartir conocimientos y habilidades prácticas relevantes para el mundo laboral. Esta formación se diferencia de otros tipos de educación al estar específicamente diseñada para preparar a los estudiantes para desempeñarse eficazmente en el ámbito laboral. La acelerada transformación de las sociedades y economías ha generado una crisis de valores, haciendo más relevante la incorporación de habilidades sociales en la educación. El objetivo de la investigación es determinar la incidencia de las habilidades sociales en la formación de competencias laborales en la figura profesional de Comercialización y Ventas. El estudio dimensiona las habilidades sociales e indaga sobre la comunicación asertiva, el trabajo en equipo, la toma de decisiones, la empatía y el autoconocimiento. En cuanto a las competencias laborales de la figura profesional, se indagaron las dimensiones de conocimiento y procedimiento. El proceso investigativo determinó como hipótesis que el desarrollo de las habilidades sociales fortalece la formación técnica profesional. La investigación desarrolló un enfoque cuantitativo no experimental con alcance descriptivo, correlacional y transeccional. El estudio se llevó a cabo en la Unidad Educativa Fiscal Juan Emilio Murillo Landín, ubicada en el cantón Guayaquil. Se aplicó un cuestionario de 12 ítem a la muestra seleccionada por conveniencia conformada por 29 estudiantes. Los resultados indican que los estudiantes están preparados para enfrentar desafíos laborales. Se propone continuar fortaleciendo estas habilidades y desarrollar actividades que promuevan el desarrollo integral de los estudiantes.

Palabras clave: Habilidades sociales; Formación; Profesional; Comercialización; Venta



Summary

According to UNESCO, Technical and Vocational Education and Training (TVET) focuses on imparting knowledge and practical skills relevant to the labor market. This type of education differs from others as it is specifically designed to prepare students to perform effectively in the workplace. The rapid transformation of societies and economies has led to a values crisis, making the incorporation of social skills in education more relevant. The objective of the research is to determine the impact of social skills on the development of job competencies in the professional role of Marketing and Sales. The study measures social skills and examines assertive communication, teamwork, decision-making, empathy, and self-awareness. Regarding the job competencies of the professional role, the dimensions of knowledge and procedure were investigated. The research process hypothesized that the development of social skills strengthens technical and professional training. The research employed a non-experimental quantitative approach with descriptive, correlational, and cross-sectional scope. The study was conducted at the Unidad Educativa Fiscal Juan Emilio Murillo Landín, located in the canton of Guayaquil. A 12-item questionnaire was applied to a convenience sample of 29 students. The results indicate that students are prepared to face job challenges. It is proposed to continue strengthening these skills and develop activities that promote the comprehensive development of students.

Keywords: Social skills; Training; Professional; Marketing; Sales



Introducción

De acuerdo con la Unesco “La Educación y Formación Técnica y Profesional” (EFTP) se conceptualiza como aquella parte de la educación que se ocupa de impartir conocimientos y destrezas o capacidades para el mundo del trabajo” (MinEduc, 2021). La EFTP se centra en preparar a las personas para el mundo laboral, proporcionándoles tanto conocimientos teóricos como habilidades prácticas específicas que son relevantes y útiles en el entorno profesional. Se diferencia de otros tipos de educación porque está diseñada para equipar a los estudiantes con las competencias necesarias para desempeñarse eficazmente en el ámbito laboral.

En el contexto de la educación media, "...la adolescencia es la época de mayor vulnerabilidad y las habilidades sociales son fundamentales, a partir de ello existen investigaciones que han puesto de manifiesto la sólida relación existente entre un adecuado funcionamiento familiar y las habilidades sociales" (Esteves, 2020, pág. 16). En el marco del proceso educativo y específicamente del bachillerato técnico; hace énfasis en la formación de competencias laborales demandando profesionales capacitados no solo en aspectos técnicos y estratégicos, sino también en actitudes socioemocionales que promuevan la comunicación asertiva, el trabajo en equipo y la empatía entre otras.

Actualmente, existe un desasosiego global debido al comportamiento humano que se manifiesta en todos los aspectos de la vida. El cambio acelerado en las sociedades, economías y formas de producción ha generado incertidumbre y una "crisis" de valores ya que los anteriores parecen obsoletos frente a las realidades actuales. (Urrea, 2015, pág. 5)

Desde la teoría socio-histórica de Vygotsky (1978), citada por (Cohen Imach, 2009) se plantea que todas las habilidades de un individuo tienen su origen en el contexto social. Este enfoque proporciona un marco para entender cómo se aprende a entrelazar procesos individuales con los sociales, históricos y culturales. Vygotsky postula el doble origen de los procesos psicológicos, sugiriendo que el desarrollo infantil ocurre primero en la interacción social y luego se internaliza en el individuo. Desde la perspectiva de la adolescencia (pág. 492).

El Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) en su estudio "Enfoque basado en los derechos de la niñez", aboga por una visión integral en la educación. Este enfoque, como se destaca en la “Serie de formación sobre el enfoque basado en los derechos de la niñez” no se limita únicamente a la adquisición de conocimientos académicos, sino que también prioriza el desarrollo de habilidades sociales y emocionales. Se reconoce que cada niño tiene derecho a una educación que promueva su desarrollo en todos los aspectos de la vida, se indica lo siguiente: 1.- Desarrollo Integral incluyendo aspectos cognitivos,



emocionales y sociales. 2.- Habilidades para la vida práctica y social, que preparen a los estudiantes para enfrentar los desafíos de la vida cotidiana y para su futura inserción en el mundo laboral. 3.- Aprendizaje activo y colaborativo como métodos de enseñanza que fomenten la colaboración y el trabajo en equipo, en el contexto de la educación técnica. 4.- Promoción de la inclusión y la diversidad mediante el fomento de habilidades sociales como la empatía y la comunicación efectiva que contribuye a la creación de comunidades educativas más tolerantes y respetuosas. 5.- Enfoque en la participación activa mediante la toma de decisiones y la resolución de problemas que no solo promueven habilidades sociales, sino que también empoderan a los estudiantes en su propio aprendizaje (Unicef, 2022).

EL “Plan Nacional de Educación y Formación Técnica y Profesional” (MinEduc, 2021) menciona que el desarrollo de habilidades técnicas específicas requeridas para el desempeño exitoso en una profesión particular puede incluir el manejo de herramientas especializadas, la comprensión de tecnologías específicas o la aplicación de métodos y procedimientos técnicos. La formación técnica incorpora experiencias prácticas, como pasantías, prácticas profesionales o proyectos, que permita aplicar y consolidar los conocimientos teóricos adquiridos en un entorno laboral real. Lo expuesto determina que la oferta técnica promueve el desarrollo de competencias. Las competencias son habilidades y conocimientos específicos que los estudiantes deben adquirir para desempeñarse de manera efectiva en el ámbito laboral, lo que también implica el desarrollo de habilidades sociales que faciliten al estudiante la interacción con el entorno familiar y laboral (págs. 9-58).

El sistema educativo ecuatoriano mediante el marco legal vigente, en el artículo 137 del Reglamento General de Ley Orgánica de Educación Intercultural (RGLOEI) establece: “La formación del Bachillerato Técnico se fundamentará en competencias y se estructurará sobre la base de módulos formativos de figuras profesionales, conforme con las disposiciones del Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional” (2023). También se expide el Catálogo de las Figuras Profesionales FIP para Bachillerato Técnico (BT) y, en el área de servicios, entre otras, se presenta la FIP de Comercialización y Ventas (MinEduc, Catálogo de las Figuras Profesionales de la Oferta Formativa del Bachillerato Técnico, 2019).

El contexto de la investigación se desarrolla en la Unidad Educativa Fiscal Juan Emilio Murillo Landín (UEJEMPL), ubicada en la provincia del Guayas, ciudad de Guayaquil, parroquia Febres Cordero. El estudio analiza la incidencia de las habilidades sociales en el desarrollo de las competencias laborales de la FIP de Comercialización y Ventas.

De acuerdo con el Enunciado General del Currículo (EGC), en la FIP en Comercialización y Ventas se desarrollan conocimientos que proporcionan la comprensión de los procesos comerciales, estrategias de ventas, gestión de clientes, análisis de mercado, técnicas de promoción y todas las habilidades necesarias para desenvolverse en entornos empresariales

relacionados con la comercialización de productos y servicios. Al concluir su formación, el estudiante debe ser competente para insertarse en el sector productivo o crear su emprendimiento de manera independiente o en sociedad. Las competencias que debe desarrollar son: gestionar operaciones de almacenamiento y expedición de productos, realizar las actividades de animación del punto de venta, y realizar las operaciones de venta de productos y/o servicios (MinEduc, 2020). De acuerdo con la propuesta curricular planteada se busca el desarrollo de las competencias laborales que permitan a los estudiantes estar preparados para desenvolverse en el ámbito empresarial o en el desarrollo de emprendimientos para lo cual es fundamental las habilidades sociales.

Profundizando en el análisis del desarrollo de las habilidades sociales, (Furnham, 1992) destaca que: “las habilidades sociales se refieren a las habilidades o destrezas que utiliza una persona al interactuar con otras a nivel interpersonal”. El estudio afirma que las habilidades sociales cumplen las siguientes funciones en las relaciones e interacciones entre pares: a) Permiten conocerte a ti mismo y a los demás. b) Facilitan el desarrollo de la reciprocidad, empatía y la función de roles. c) Proveen autocontrol y autorregulación de la propia conducta en función del feedback que se recibe de los otros. d) Proporcionan autocontrol y autorregulación del propio comportamiento basándose en la retroalimentación de los demás. e) Brindan el apoyo emocional y una fuente de placer mediante el afecto, la intimidad, la alianza, el apoyo, la compañía, el sentido de inclusión, el sentido de pertenencia y la aceptación. f) Promueven la exploración del rol sexual, el desarrollo moral y la adquisición de valores. (pág. 215)

El Informe de (Delors, 1996),¹ en el apartado “Los cuatro pilares de la educación para el siglo XXI”, destaca cuatro aprendizajes fundamentales a lo largo de la vida de cada persona. Estos pilares, tienen como objetivo formar integralmente personas competentes y preparadas para enfrentar los retos de la sociedad actual. *Aprender a Conocer*: Se centra en la adquisición de conocimientos y el desarrollo de destrezas cognitivas estimulando el pensamiento crítico y la curiosidad. *Aprender a hacer*: Desarrolla habilidades prácticas, habilidades técnicas y la capacidad de aplicar conocimientos en situaciones específicas. Esto incluye fomentar el trabajo en equipo, la resolución de problemas y el espíritu empresarial. *Aprender a Ser*: La meta es el desarrollo del hombre en toda su riqueza y complejidad, incluyendo sus manifestaciones y obligaciones personales, familiares y como miembro de la comunidad, productor e inventor de la tecnología. *Aprender a Vivir Juntos*: Desarrolla las habilidades sociales, la comprensión intercultural, el respeto por la diversidad, la promoción de la tolerancia y la construcción de la paz. En cuanto a Aprender a Ser, se extiende a lo largo de la vida, como un proceso dialéctico que comienza con el autoconocimiento y se abre a las relaciones con las demás personas. En este sentido, la educación cumple un rol protagónico que incide en las etapas de constante maduración del ser humano, contribuyendo al proceso de madurez individual y social de los estudiantes. La integración de estos principios básicos



en la planificación curricular, las opciones de instrucción, la evaluación y la creación de entornos de aprendizajes inclusivos ayuda a los estudiantes a adquirir no sólo conocimientos académicos, sino también habilidades y actitudes necesarias para ser ciudadanos responsables para una convivencia armónica. El desafío es equilibrar estos pilares para brindar a los estudiantes una educación completa y prepararlos para la vida y el trabajo en sociedad (págs. 1-3).

Algunos de los investigadores iberoamericanos más relevantes dentro de esta temática, como (Caballo, 1998, pág. 19), señalan que las habilidades sociales determinan el comportamiento social a través del cual los individuos pueden expresar sentimientos negativos o positivos y defender sus propios derechos. Por otro lado, según Del Prette (1999), citado por (Amaral, et al., 2015), especifica que, “las habilidades sociales incluyen habilidades de asertividad y comunicación, resolución de problemas interpersonales, cooperación, actuaciones interpersonales en actividades profesionales, más allá de expresiones de sentimientos negativos y defensa de los propios derechos” (pág. 19)

Tabla 1

Dimensiones de habilidades sociales

Dimensiones de Habilidades Sociales		
Comunicación	Comportamiento cooperativo	Resolución de problemas
Escuchar	Disculparse o admitir la ignorancia.	Formular y rechazar peticiones (oposición asertiva).
Saludar, presentarse, despedirse.	Defender los derechos.	Solucionar conflictos.
Iniciar, mantener y finalizar una conversación.	Negociar	Solicitar el cambio de conducta del otro.
Hacer y rechazar peticiones.	Afrontar las críticas	
	Hacer y recibir cumplidos	
	Expresar justificadamente molestia, desagrado o enfado.	

Expresar y defender las opiniones incluido el desacuerdo.	Cooperar y compartir. Dirigir a otros
Solicitar un trabajo.	Dar y recibir retroalimentación.
Hablar en público	Expresar amor, agrado y
Realizar una entrevista	afecto.
	Empatía

Nota: Elaborado por las autoras a partir del análisis de (Amaral, et al., 2015).

De acuerdo con el “Informe sobre el Comercio y el Desarrollo 2019” la (ONU, 2019) informa que, en el pasado, la comercialización y ventas se centraba principalmente en productos, pero con el tiempo, se ha reconocido que las relaciones interpersonales son igualmente esenciales. La capacidad de establecer y mantener relaciones empresariales efectivas con clientes, colegas y socios comerciales es vital para el desarrollo de la sociedad en general. Por tal motivo es fundamental que los gobiernos tomen medidas emergentes y aborden los niveles de desigualdad de ingresos, creen empleo y programas de crédito para microempresas, ampliando un trabajo digno con seguro social y reactivando la economía y la demanda laboral (págs. 1-39).

La conferencia de FoodFirrst Information and Action Network, Organización Internacional de los Derechos Humanos (FIAN) “Tratado Global sobre Empresas y Derechos Humanos” terminó con dos paneles: uno sobre regulaciones empresariales y derechos humanos, y otro sobre un tratado vinculante. En el panel sobre regulaciones, FIAN Ecuador destacó la necesidad urgente de normativas vinculantes que vayan más allá de la diligencia debida y aborden la impunidad empresarial. El evento mostró el compromiso de los jóvenes y sociedad en la lucha por la justicia y derechos humanos en el ámbito empresarial, y la determinación de trabajar juntos por un tratado global que asegure la responsabilidad empresarial en derechos humanos. Esto determina que la formación de profesionales de comercialización y ventas es crucial, contribuyendo significativamente al éxito en estos campos. Los antecedentes de esta conexión se remontan a la comprensión de que las interacciones humanas son fundamentales en el ámbito empresarial (Ecuador, 2023).

Por otro lado, (Hernández, et al., 2022) determina que la globalización ha enfatizado la importancia de la inteligencia cultural como una “capacidad a la adaptabilidad social en entornos” comerciales diversos. Las tecnologías modernas han ampliado las oportunidades



de interactuar de forma efectiva, por lo consiguiente, las habilidades sociales siguen siendo esenciales para establecer confianza y credibilidad en el mercado laboral (págs. 1-9).

De acuerdo a la conceptualización de (Duckworth y Yeager, 2015; Siqueira, 2017) citado por (Rodríguez, et al., 2021) “las habilidades sociales, también definidas como las habilidades blandas, son destrezas adquiridas por las personas que facilitan el desempeño en el ámbito académico-profesional, laboral, emocional, psicológico como en el ámbito personal”. Así pues, abarcan la inteligencia emocional y se considera que esta determina la capacidad de adaptabilidad frente a situaciones nuevas suscitadas en los diferentes contextos de la vida del hombre: laboral, educativo, personal, entre otros.

Según (Lozano, et al., 2022), las habilidades sociales son aquellas pautas de funcionamiento que generan beneficios mutuos en las relaciones interpersonales, encontrando soluciones satisfactorias para ambas partes. Las habilidades sociales, definidas por las conductas, pensamientos y emociones que facilitan relaciones interpersonales satisfactorias, se manifiestan en la capacidad de interactuar de manera apropiada con los demás. Estas habilidades no solo implican la habilidad para comunicarse de manera efectiva, sino también la capacidad de comprender y manejar las emociones propias y ajenas, así como la habilidad para resolver conflictos de manera constructiva. Además, las habilidades sociales permiten establecer conexiones significativas con los demás, fomentando un sentido de pertenencia y colaboración en diversos ámbitos de la vida (págs. 1-9).

En el contexto del estudio, se establece como objetivo de investigación: analizar la incidencia de las habilidades sociales en la formación de competencias laborales de la FIP en comercialización y ventas. La investigación se aplica a los estudiantes de tercer año de bachillerato egresados en el año lectivo 2023-2024. El estudio dimensiona las habilidades sociales y se indaga sobre la comunicación asertiva, el comportamiento cooperativo, la toma de decisiones, el autoconocimiento y la resolución de problema. En cuanto a las competencias laborales de la figura profesional, se indagaron las dimensiones de conocimiento y procedimiento. El proceso investigativo determinó como hipótesis que el desarrollo de las habilidades sociales fortalece la formación técnica profesional de comercialización y ventas en las competencias laborales de los estudiantes.

Material y métodos



La investigación aplicó un enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional causal, transeccional de alcance descriptivo y proyectivo (Hernández Sampieri, et al., 2014, pág. 249). Se consideró como población a los 60 estudiantes de tercer año de bachillerato. La selección de la muestra se realizó por conveniencia, quedando conformada por 29 estudiantes. Se elaboró un cuestionario (encuesta) dicotómico con 12 ítems. Se aplicó el proceso de validación mediante juicio de expertos y se obtuvo un resultado de 0,853 en la prueba Alfa de Cronbach. El cuestionario fue aplicado en modalidad en línea.

Resultados

Análisis de los Resultados

Los resultados obtenidos mediante la investigación proporcionaron datos relevantes y sobre las percepciones que tienen los estudiantes en cuanto al desarrollo de las habilidades sociales y las competencias técnicas profesionales de la FIP.

Los resultados de la dimensión habilidades sociales muestran que el 90% de los estudiantes desarrollaron habilidades comunicativas asertivas. También se obtuvo que el 93.3% de los estudiantes afirman que durante la formación técnica profesional se fortalecieron habilidades en la toma de decisiones y en la resolución de conflictos. Respecto al trabajo en equipo de manera colaborativa y participativa, los estudiantes afirman en un 93.3% haber desarrollado estas habilidades. El 96.3% afirma el fortalecimiento del autoconocimiento y el 86.7% afirma haber desarrollado la empatía como habilidad que les permite interactuar con los demás.

En cuanto a la variable de competencias laborales (conocimiento y procedimiento), se puede precisar que el 80% de los estudiantes se sienten preparados para desarrollar estrategias para la comercialización y venta de productos y servicios. El 83.3% afirma que se encuentran capacitados para mantener una comunicación asertiva con los usuarios o clientes de una empresa. El 70% se sienten preparados para tomar decisiones en las gestiones de almacenamiento y control de mercadería en una empresa. El 73.3% se encuentran preparados técnicamente para realizar la animación de puntos de venta mediante trabajo en equipo colaborativo. El 80% de los estudiantes se sienten capacitados técnicamente en el manejo del sistema de permanencia de inventario en el contexto de comercialización y venta. Bajo la perspectiva de los estudiantes, el 83.3% se consideran técnicamente capacitados para monitorear y evaluar el manejo del efectivo y control de inventario de mercancía de una empresa mediante el trabajo colaborativo. Finalmente, el 86.7% de los estudiantes se sienten enfocados en mantener un proceso de superación y continuidad en la educación superior relacionada a la FIP de Comercialización y Ventas.



Discusión

El estudio demuestra la importancia que tienen las *habilidades sociales* adquiridas en los estudiantes de bachillerato en la formación técnica profesional y la gran incidencia en las competencias laborales. Fortaleciendo estas habilidades dentro de los salones de clases y en su entorno laboral, a través de pasantías, proyectos prácticos o programas de aprendizaje, formando futuros profesionales competentes en determinadas áreas de trabajo.

De acuerdo a los resultados obtenidos sobre las *habilidades sociales*, se pudo conocer que gran parte de estudiantes afirman que cuentan con fortalezas como la comunicación asertiva, resolución de conflictos, trabajo en equipo, etc., para llevar a cabo cualquier desafío que se les presente, sin embargo, existe un reducido grupo que necesitan un seguimiento y monitoreo más progresivo para poder alcanzar conocimientos suficientes y fortalecer las habilidades sociales en los estudiantes de la FIP Comercialización y Ventas.

Los datos encontrados en este estudio arrojan luz sobre las investigaciones mencionadas en la introducción. En el cual se plantea que las *habilidades sociales* son caudales esenciales que una persona utiliza al interactuar con otras a nivel interpersonal. Estas habilidades no solo facilitan el desarrollo de aspectos del conocimiento social y comportamental, sino que también son fundamentales para la práctica de la reciprocidad, la empatía, el desempeño de roles, el intercambio en el control de la relación, la colaboración, la negociación social y las estrategias de acuerdos.

Considerando a la perspectiva teórica, se precisa que lo encontrado está alineado al estudio de Lozano, ya que precisa que las *habilidades sociales* son conductas, pensamientos y emociones que facilitan relaciones interpersonales, la comunicación efectiva permite al ser humano ser consciente de sus emociones y poder entender los sentimientos de los otros, además de generar mayor tolerancia a las frustraciones que se cargan en el ámbito laboral, lo cual es beneficioso a la hora de trabajar en equipo, y la habilidad de resolver conflictos de manera constructiva, solo de esta manera se puede alcanzar a la autorrealización. Además, la teoría socio-histórica de Vygotsky confirma el enfoque en el contexto social en el marco



histórico, cultural y social, sosteniendo que los procesos psicológicos en el ser humano comienzan con la interacción social.

La hipótesis fue validada mediante la (variable independiente) *habilidades sociales*: Comunicación efectiva, Empatía, Trabajo en equipo y Resolución de conflictos, y el desarrollo de *competencias profesionales* (variable dependiente): conocimiento, procedimiento, el desempeño en prácticas laborales, habilidades en comercialización y ventas, la muestra de experimentación comprueba que los estudiantes que recibieron formación específica en habilidades sociales, además del currículo técnico muestran un mejor desempeño en sus prácticas pre profesionales.

La aseveración expuesta de los datos recogidos (cuestionario) destaca la importancia de las *habilidades sociales*, las cuales proveen autocontrol y autorregulación de la propia conducta en función del Feedback que se recibe de los otros. Los pares actúan como agentes de control reforzando o castigando ciertas conductas. También se destacó la importancia de la preparación técnica en competencias laborales, las cuales permiten realizar el almacenamiento, la expedición y la venta de productos y/o servicios en el ámbito local y/o nacional, aplicando las competencias académicas establecidas en el catálogo de la FIP, de acuerdo con objetivos y procedimientos de la normativa vigente.

De acuerdo a los resultados obtenidos sobre las competencias laborales, específicamente en las dimensiones de *conocimiento* y *procedimiento* se pudo conocer que gran parte de estudiantes afirman que cuentan con fortalezas para desarrollar estrategias de comercialización, de almacenamiento y control, de atención al usuario, manejo y control de inventario, etc., no obstante, existe un reducido grupo que necesitan un seguimiento y monitoreo más progresivo para poder lograr competentes en el ámbito laboral.

Conclusiones

Después de la exposición de los resultados en la investigación se determinan las siguientes conclusiones relevantes para la comunidad educativa:

- Se destacó la importancia de fortalecer el sistema educativo para potencializar las competencias laborales ya que éstas proporcionan una comprensión de los procesos comerciales, estrategias de ventas, gestión de clientes, análisis de mercado, técnicas de promoción y todas las habilidades necesarias para desenvolverse en entornos empresariales relacionados con la comercialización de productos y servicios.

- Se identificó que, gran parte de estudiantes afirman que cuentan con fortalezas como la comunicación asertiva, resolución de conflictos, trabajo en equipo, etc., para llevar a cabo cualquier desafío que se les presente, sin embargo, existe un reducido grupo que se encuentran en proceso de poder alcanzar conocimientos suficientes en el ámbito laboral, para lo que se requiere un seguimiento y monitoreo más progresivo y alcanzar el objetivo propuesto de la figura técnica de comercialización y ventas.
- Se evidenció que en la institución se viene implementando estrategias que fortalecen las habilidades sociales en el contexto de la formación técnica profesional, se ha demostrado que los estudiantes han desarrollado competencias en la comunicación asertiva, en la resolución de conflictos, el trabajo colaborativo, la empatía y el autoconocimiento; lo que muestra el fortalecimiento para enfrentar desafíos en el ámbito laboral y profesional.
- Los resultados de la investigación afloran que se fortalecen estrategias metodológicas que promueven el desarrollo de habilidades sociales en los estudiantes y en las competencias laborales acorde a la figura técnica profesional.

Referencias bibliográficas

- Amaral, M., Maia, F., & Bezerra, C. (2015). Las habilidades sociales y el comportamiento infractor en la adolescencia. *Subjetividad y procesos cognitivos*, 17-38. <https://www.redalyc.org/pdf/3396/339643529001.pdf>
- Beltrán, F., Torres, I., Beltrán, A., & García, F. (2005). Un estudio comparativo sobre valores éticos en estudiantes universitarios. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 10(2), 397-415. <https://www.redalyc.org/pdf/292/29210213.pdf>
- Caballo, V. (2007). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid: Siglo XXI. <https://ayudacontextos.wordpress.com/wp-content/uploads/2018/04/manual-de-evaluacion-y-entrenamiento-de-las-habilidades-sociales-vicente-e-caballo.pdf>
- Cohen, S., & Coronel, C. (2009). Aportes de la teoría de las habilidades sociales a la comprensión del comportamiento violento en niños y adolescentes. *I Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología*, XVI(1), 492-496. <https://www.aacademica.org/000-020/753.pdf>
- Delors, J. (1996). Los cuatro pilares de la educación” en *La educación encierra un tesoro*. Informe a la UNESCO de la Comisión internacional sobre la educación para el siglo



XXI. Madrid: Santillana/UNESCO.

https://uom.uib.cat/digitalAssets/221/221918_9.pdf

Esteves, A., Paredes, R., Calcina, C., & Yapuchura, C. (2020). Habilidades Sociales en adolescentes y Funcionalidad Familiar. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 11(1), 16-27. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v11n1/2226-1478-comunica-11-01-16.pdf>

FIAN. (2018, p. 2-10). Evaluaciones del impacto de los tratados de comercio e inversión sobre los derechos humanos. *Evaluaciones del impacto de los tratados de comercio e inversión sobre los derechos humanos*: https://www.fundacionhenrydunant.org/images/stories/biblioteca/derechos_humanos_empresa/nuevo/QL-Hpb6XIks.pdf.pdf

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF). (2022). Para cada infancia, todas las oportunidades. New York: Naciones Unidas. <https://www.unicef.org/media/141011/file/UNICEF%20Annual%20Report%202022%20SP.pdf>

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. (2022). Enfoque basado en los derechos de la niñez. Serie de formación sobre el enfoque basado en los derechos de la niñez. UNICEF Santiago Chile. <https://www.unicef.org/chile/media/7021/file/mod%201%20enfoco%20de%20derechos.pdf>

FURNHAM, A. (1992). "Habilidades sociales". En R. Harré y R. Lamb: *Diccionario de Psicología social y de la personalidad*. Barcelona: Paidós Ibérica, p. 215 (v. o. en inglés, en 1986, Basil Blackwell. Oxford)

García, C. (2020). La inteligencia emocional en el desarrollo de la trayectoria académica del universitario. *Revista Cubana de Educación Superior*, 39(2), 1-22. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142020000200015

GARDNER, H. (1994). *Estructuras de la mente. La teoría de las inteligencias múltiples*. México: Fondo de Cultura Económica.

Guzmán, R., & Brito, Y. (2015). La formación profesional desde una concepción de integración docencia- investigación- producción, para un desarrollo económico y humano sostenible. Ecuador: Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnología. <https://www.pedagogia.edu.ec/public/docs/discos/a7df5f0b177e54fd6084ec12ebcb0f8f.pdf>



- Henderson, H. (2020, p. 3-6). Los tratados internacionales de derechos humanos en el orden interno: la importancia del principio pro homine. Los tratados internacionales de derechos humanos en el orden interno: la importancia del principio pro homine: <https://www.corteidh.or.cr/tablas/r06729-3.pdf>
- Lacunza, A. B. (2021). Las habilidades sociales en niños. REDALYC, 1-10.
- Lomas, P. (2018). Las habilidades sociales. Las habilidades sociales: <https://www.canvis.es/es/que-son-cuales-son-y-para-que-sirven-las-habilidades-sociales/>
- Lozano, M., Lozano, E., & Ortega, M. (2022). Habilidades blandas una clave para brindar educación de calidad: revisión teórica. Conrado, 18(87), 412-420. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v18n87/1990-8644-rc-18-87-412.pdf>
- Madrid, T. (2018). El sistema educativo de Ecuador: un sistema, dos mundos. Revista Andina de Educación, 2(1), 8-17. <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rae/v2n1/2631-2816-rae-2-01-00008.pdf>
- Ministerio de Educación de Ecuador (MINEDUC). (2019). Bachillerato técnico-comercialización y ventas. Ecuador: Subsecretaría de fundamentos educativos. <https://educacion.gob.ec/wp-content/plugins/download-monitor/download.php?id=15775>
- Ministerio de Educación de Ecuador (MINEDUC). (2021). ACUERDO Nro. MINEDUC-MINEDUC-2021-00057-A. Ecuador: Ministerio de Educación. <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/11/MINEDUC-MINEDUC-2021-00057-A.pdf>
- Ministerio de Educación de Ecuador (MINEDUC). (2021). Plan nacional de educación y formación técnica y profesional. Ecuador: Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación. <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/08/Plan-EFTP.pdf>
- Ministerio de Educación de Ecuador (MINEDUC). (2023). Bachillerato Técnico. Ecuador: MINEDUC. <https://educacion.gob.ec/bachillerato-tecnico/>
- Mota, C., & Villalobos, J. (2007). El aspecto socio-cultural del pensamiento y del Lenguaje: visión Vygotskyana. Educere, 11(38), 411-418. <https://www.redalyc.org/pdf/356/35603805.pdf>
- Naciones Unidas. (2019, p. 1-40). principios rectores sobre las empresas y los derechos humanos. principios rectores sobre las empresas y los derechos humanos: https://www.ohchr.org/sites/default/files/documents/publications/guidingprinciplesbusinesshr_sp.pdf
- Naciones Unidas contra la Droga y el Delito. (2022). La educación y el desarrollo de habilidades sociales y emocionales previenen el uso de sustancias. EE.UU.: Naciones Unidas. <https://www.unodc.org/unodc/es/listen-first/success->

[stories/2022/january/education-and-social-and-emotional-skill-development-prevents-substance-use-says-uns-office-on-drugs-and-crime.html](https://doi.org/10.56048/MQR20225.8.2.2024.3078-3097)

Peña, M. (2018). Las inteligencias múltiples y su desarrollo en tres contextos de educación inicial. *Aletheia. Revista de Desarrollo Humano, Educativo y Social Contemporáneo*, 10(2), 128-147. <http://www.scielo.org.co/pdf/aleth/v10n2/2145-0366-aleth-10-02-128.pdf>

Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Intercultural. (2023). Expídesse el Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Intercultural. Ecuador: República del Ecuador. https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2023-07/Documento_Reglamento-General-Ley-Organica-Educacion-Intercultural.pdf

Rodríguez, J., Rodríguez, & Fuerte, L. (2021). Habilidades blandas y el desempeño docente en el nivel superior de la educación. *Propósitos y Representaciones*, 9(1), 1-10. <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v9n1/2310-4635-pyr-9-01-e1038.pdf>

Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Sánchez, J. (2009). Aprendizaje social e intenciones emprendedoras: un estudio comparativo entre México, España y Portugal. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 41(1), 109-119. <https://www.redalyc.org/pdf/805/80511492008.pdf>

Subsecretaría de Fundamentos Educativos Dirección Nacional de Currículo. (2016). guía para la elaboración del desarrollo curricular de los módulos formativos de las figuras profesionales de bachillerato técnico y bachillerato técnico productivo. Ecuador: Ministerio de Educación de Ecuador. https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/09/gu%C3%ADa-de-desarrollo-curricular-BT_BTP1.pdf

Velásquez, L. (2021). Competencias laborales del personal y su influencia en la. *Revista desde el Sur*, 13(1), 1-20. <http://www.scielo.org.pe/pdf/des/v13n1/2415-0959-des-13-01-e0006.pdf>

Vygotsky, L. (1978). *La mente en la sociedad: el desarrollo de las funciones psicológicas superiores*. Harvard University Press: Cambridge



Conflicto de intereses:

Los autores declaran que no existe conflicto de interés posible.

Financiamiento:

No existió asistencia financiera de partes externas al presente artículo.

Agradecimiento:

N/A

Nota:

El artículo no es producto de una publicación anterior.



Anexos

Anexo 1: Resultados del instrumento aplicado

Tabla 1.

Resultado de la encuesta aplicada a estudiantes sobre competencias laborales: conocimiento y procedimiento

Tabla de resultados sobre habilidades sociales						
Alternativas	Si		No		Total	
1. ¿Durante la Formación Técnica Profesional has desarrollado la habilidad de comunicarte asertivamente con los demás?	27	90%	2	10%	29	100%
2. ¿Durante la Formación Técnica Profesional desarrollaste la habilidad de tomar decisiones frente a situaciones conflictivas?	28	93.3%	1	6.7%	29	100%
3.- ¿Durante la Formación Técnica Profesional desarrollaste la habilidad de trabajar en equipo de manera colaborativa y participativa?	28	93.3%	1	6.7%	29	100%
4.- ¿Durante la Formación Técnica Profesional fortaleciste tu autoconocimiento y reconoces tus habilidades, destrezas e intereses fácilmente?	28	93.3%	1	6.7%	29	100%
5.- ¿Consideras que en la Formación Técnica Profesional lograste desarrollar la empatía como una habilidad que te facilita la interacción con los demás?	26	86.7%	3	13.3%	29	100%

Tabla 2. Resultado de la encuesta aplicada a estudiantes sobre competencias laborales: conocimiento y procedimiento

Tabla de resultados sobre competencias laborales: conocimiento y procedimiento						
Alternativas	Si		No		Total	
6.- ¿Te sientes preparado para desarrollar estrategias para la comercialización para la venta de productos y servicios?	24	80%	5	20%	29	100%
7. ¿Te consideras preparado para mantener una comunicación asertiva con los usuarios o clientes de una empresa?	25	83.3%	4	16.7%	29	100%
8. ¿Te sientes preparado para tomar decisiones en las gestiones de almacenamiento y control de mercadería en una empresa?	21	70%	8	30%	29	100%
9 ¿Te sientes preparado técnicamente para realizar la animación de puntos de venta mediante trabajo en equipo colaborativo?	22	73.3%	7	26.7%	29	100%
10.- ¿Te sientes capacitado técnicamente en el manejo del sistema de permanencia de inventario en el contexto de comercialización y venta?	24	80%	5	20%	29	100%
11.- ¿Te consideras técnicamente capacitado para monitorear y evaluar el manejo del efectivo y control de inventario de mercancía de una empresa, mediante el trabajo colaborativo?	25	83.3%	4	16.7%	29	100%
12.- ¿Te sientes enfocado en mantener un proceso de superación y continuidad en la educación superior relacionada a la FIP de Comercialización y ventas?	26	86.7%	3	13.3%	29	100%

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	29	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	29	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.857	12