



DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2263

Habilidades requeridas por los empresarios del sector comercial de la ciudad de Pilar para la selección del personal

Luis Ramon Diaz Morinigo

luisd9082@gmail.com

Facultad de Ciencias Contables Administrativas y Económicas
Universidad Nacional de Pilar
Pilar, Paraguay

RESUMEN

La investigación analizó las habilidades requeridas por los empresarios del sector comercial de la ciudad de Pilar para la selección del personal. La misma estudió variables vinculadas a las habilidades académicas, sociales, de desarrollo personal y laborales. Se utilizó una metodología de nivel descriptivo, no experimental, transversal con enfoque mixto (cuali-cuantitativo). La población de estudio lo conforman 71 empresarios correspondientes a pequeñas y medianas empresas del sector comercial. La muestra está representada por el total, por lo que se trata de un censo. Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta y como instrumento, el cuestionario elaborado y validado por Cajide, et, al., (2002). Los resultados brindan información original a las instituciones formadoras, así como a la población en general, sobre las habilidades que demanda los empleadores en el contexto local, para tomar iniciativas que les permitan estar a la vanguardia de las nuevas demandas del mercado laboral.

Palabras clave: *habilidades académicos; habilidades sociales; habilidades personales; habilidades laborales.*

Correspondencia: luisd9082@gmail.com

Artículo recibido: 20 abril 2022. Aceptado para publicación: 05 mayo 2022.

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

Todo el contenido de **Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar**, publicados en este sitio están disponibles bajo

Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) 

Como citar: Díaz Morinigo, L. R. (2022). Habilidades requeridas por los empresarios del sector comercial de la ciudad de Pilar para la selección del personal. *Ciencia Multidisciplinar*, 6(3), 859-877. DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2263

Skills required by entrepreneurs in the commercial sector of the city of Pilar for the selection of personnel

ABSTRACT

The research analyzed the skills required by entrepreneurs in the commercial sector of the city of Pilar for the selection of personnel. It studied variables related to academic, social, personal development and work skills. A descriptive, non-experimental, cross-sectional methodology with a mixed approach (quali-quantitative) was used. The study population is made up of 71 entrepreneurs corresponding to small and medium-sized companies in the commercial sector. The sample is represented by the total, so it is a census. The survey was used as a data collection technique and the questionnaire developed and validated by Cajide, et, al, was used as an instrument. (2002). The results provide original information to training institutions, as well as to the population in general, about the skills that employers demand in the local context, to take initiatives that allow them to be at the forefront of the new demands of the labor market.

Keywords: *academic skills; social skills; personal skills; job skills.*

1. INTRODUCCIÓN

Las profundas transformaciones que está experimentando el mundo del trabajo como consecuencia de las nuevas tecnologías, el cambio climático y los cambios demográficos están abriendo nuevas oportunidades para crear empleo y mejorar los ingresos, sin embargo, estas transiciones también están desestabilizando los mercados laborales, afectando las redes globales de producción, cambiando los perfiles de habilidades y la demanda de empleo actual y futuro (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2020). Es así que, el mercado laboral demanda, cada vez más, de habilidades que permitan responder a los cambios tecnológicos, económicos y sociales del mundo. En Paraguay, estudios desarrollados por la OIT (2020), señalan desajustes existentes entre el mercado laboral y la formación profesional, expresando que aunque existe alta formación laboral, éstas no están enfocadas hacia las competencias futuras requeridas por tendencias emergentes del mercado laboral.

Estudios a nivel local, señalan la necesidad manifestada por los graduados, de poner énfasis en; ejercicios prácticos actualizados durante el proceso de enseñanza y aprendizaje, mayor seguimiento a los graduados, priorizar capacitaciones, fomentar la habilitación de más carrera de postgrado relacionados al área contable para que los profesionales puedan responder a la demanda del mercado laboral local (Rolón Ramírez., Guillén, et, al., 2020).

Al igual que, el estudio realizado por Benítez Aguilar y Riveros Paredes (2022), reveló que el nivel de desarrollo de las competencias emprendedoras se encuentra en un nivel intermedio, donde prevalecen variables como visión de negocio, trabajo en equipo y liderazgo; por el contrario, algunas competencias son consideradas de escaso desarrollo, como gestión de riesgos, tolerancia a la incertidumbre y gestión de recursos.

Así mismo, estudios sobre la relación empresa-formación académica, desarrollado en la ciudad de Pilar, Departamento de Ñeembucú en Paraguay, muestran que la relación entre la Universidad y la Empresa es fundamental porque las dos bases se complementan para lograr en los estudiantes una forma académica, científica y profesional, capaz de funcionar en el área de especialización/trabajo, proporcionando conocimiento y desarrollando habilidades. adquiridos durante su formación y cumplen con los requisitos de la Compañía cuando ingresan a la fuerza laboral, y necesitan alinearse con la Escuela

para fomentar la innovación. En este sentido, se considera y considera la opinión del empleador para mejorar o adaptar los proyectos educativos (Recalde Gamarra, 2022).

El análisis del contexto nacional y local permite justificar la relevancia de la presente investigación, que tiene como objetivo principal conocer las habilidades requeridas por los empresarios del sector comercial de la ciudad de Pilar para la selección del personal, sustentada en la teoría de Gómez (1997), quien sostiene que son características individuales que se pueden medir de un modo fiable, que se pueden demostrar y que diferencia de una manera sustancial a trabajadores con un desempeño excelente de los trabajadores con un desempeño normal (Como se citó en Torres-Flórez et al., 2019).

La habilidades son de gran importancia, porque el talento es un recurso esencial en las organizaciones, ya que es la única persona capaz de expresar preferencias, tomar decisiones y utilizar otros recursos. Por ello, una adecuada gestión es fundamental para el óptimo funcionamiento de las organizaciones. Para Torres-Flórez et al., (2019), la clave para una gestión exitosa en la organización es la gente involucrada, así, en el mundo actual, los altos niveles de competencia exigen nuevas formas de compromiso, decisiones, dirección y pensamiento, así como la forma más eficaz de gestionar las relaciones humanas en las organizaciones.

Según Castro (2020), en el mundo laboral las competencias son habilidades, fortalezas o virtudes que nos permiten desarrollar nuestro puesto de manera más profesional, mientras, que para Torres-Flórez, et al., (2019), son características individuales que se pueden medir de manera confiable, se pueden demostrar y que distinguen sustancialmente a los artistas destacados de los artistas mediocres. En este sentido, se puede decir que las competencias ayudan a identificar a los empleados con las cualidades necesarias para un puesto determinado.

Diversos autores mencionan disímiles clasificaciones sobre competencias, pero la clasificación más común, es la que hace referencia a tres aspectos básicos de desempeño: 1) Competencias relacionadas con el ser (aptitudes personales, comportamientos, rasgos de personalidad, actitudes y valores), 2) Competencias relacionadas con el hacer (habilidades obtenidas por aprendizaje, experiencia o innatas), y 3) Competencias relacionadas con el saber (gestión, técnicas, conocimientos) Como se citó en (Torres-Flórez et al., 2019).

Otra clasificación que describe Martins (2021), es que las habilidades también se dividen en habilidades blandas y duras. Las habilidades blandas están asociadas con la personalidad y la naturaleza de un individuo, como las actitudes, valores y comportamientos de un empleado en el lugar de trabajo, mientras que las habilidades duras o técnicas son conocimientos académicos o tecnológicos adquiridos a través de los trabajadores en una institución educativa, y generalmente es un requisito obligatorio para empleo.

El estudio engloba las habilidades académicas, sociales, de desarrollo personal y laborales que se contempla, tanto la clasificación que expone Torres-Flórez et al., (2019), como Martins (2021).

Las *habilidades académicas* son importantes (Gontero y Albornoz, 2019), porque hoy en día la formación profesional se ha convertido en un sistema educativo con personalidad y programa propio en el que los alumnos adquieren las competencias profesionales, personales y sociales necesarias para obtener puestos de trabajo cualificado en puestos compatibles con la formación que ellos realizan (Sánchez-Bolívar et al., 2019).

En lo que respecta a las *habilidades sociales*, Carmona, (2005) y Sánchez-Bolívar et al., (2019) viene a referir que se puede definir como las acciones, comportamientos y formas de pensar y sentir cotidianos que nos permiten comunicarnos efectivamente con los demás, manteniendo relaciones interpersonales positivas, tener una agradable sensación de felicidad en nuestras relaciones con los demás y lograr los objetivos sociales que nos fijamos. Entonces, las habilidades sociales se convierten en un conjunto de comportamientos que las personas utilizan para hacer frente a diversas situaciones que se presentan en su vida cotidiana, así como también les permiten establecer relaciones interpersonales de calidad (Rosales et al., 2020). Por su parte, Sánchez-Bolívar et al., (2019), explica que las habilidades sociales no son innatas, sino una serie de conductas sociales que, en caso de deficiencias o insuficiencias sociales, deben ser reforzadas y entrenadas para un correcto desarrollo social.

Las *Habilidades de desarrollo personal*, también son importantes (García Rivera y Rodríguez Fernández, 2021), puesto que el desarrollo humano es un estado en el que cada miembro de la sociedad puede desarrollarse plenamente, desarrollar sus potencialidades, de acuerdo con su creatividad, intereses y metas, y con ello vivir una vida que le guste, en el lugar y región donde se desarrolle. (Rosales et al., 2020).

Las *Habilidades laborales*, representan otra dimensión valorada en el ámbito laboral (Cáceres Díaz, 2021). Hoy en día, las organizaciones se encuentran en un panorama en constante cambio que requiere adaptarse para poder competir en un entorno globalizado, impulsado por nuevas tecnologías y cada vez más complejo e impredecible. Para ello, es necesario conocer y apreciar las habilidades y destrezas directivas necesarias para gestionar la propia vida y las relaciones con los demás (Tarazona-Chamorro, 2020). Todas las habilidades expuestas en la revisión bibliográfica más arriba constituyen el fundamento teórico de las variables de estudio que pretende mostrar las habilidades requeridas por los empresarios del sector comercial de la ciudad de Pilar para la selección del personal.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación adoptó una metodología de nivel descriptivo, no experimental, transversal prospectivo con enfoque mixto; cualitativo y cuantitativo. Es descriptivo, porque describió, a través de la estadística descriptiva, el patrón de comportamiento de las variables de estudio, en sus dimensiones: habilidades académicas, sociales, de desarrollo personal y laborales. Según Fernández Collado, et, al. (2014), los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis.

En cuanto al diseño, es no experimental, porque no se manipularon variables, sino se estudiaron, tal cual ocurrieron en su lugar de estudio y de acuerdo al tiempo que se desarrolló el estudio, es transversal, prospectivo, porque se analizó los datos recolectado en un tiempo único, en una sola toma, en el año 2022.

La investigación siguió un enfoque mixto o cual-cuantitativo. Ambas perspectivas o enfoques permitieron determinar las habilidades que los empresarios de la ciudad de Pilar, exigen y esperan de los candidatos a seleccionar para cubrir con las vacancias laborales.

La población de estudio estuvo conformada por 71 empresarios correspondientes a pequeñas y medianas empresas del sector comercial, según censo Mipymes (Villalba y Ortega, 2018). La muestra estuvo representada por el total de los empresarios, por lo que se trata de un censo.

Los criterios de inclusión y exclusión por lo que se rigió el estudio fueron:

Inclusión: se incluyeron en el estudio a los propietarios de empresas comerciales, independientemente del rubro y/o actividad al que se dediquen, al igual que sólo se incluyeron a los empresarios locales.

Exclusión: no se tomó como población de estudio a los propietarios de empresas de cadenas comerciales con sucursales situadas en la ciudad de Pilar, al igual que pymes del sector comercial ubicadas en zonas rurales de la ciudad.

Como técnica de recolección de datos se utilizó una entrevista abierta a profundidad dirigida a informantes clave y una encuesta dirigida a empresarios. Dentro de la misma, se utilizó como instrumento, el cuestionario elaborado y validado por Cajide, et, al., (2002), pero con una adaptación a las características de las empresas locales con el fin de lograr el objetivo propuesto. Este cuestionario mide las siguientes variables:

- a) Habilidades académicas: conocimiento especializado, aplicación del conocimiento, pensamiento lógico, análisis crítico de situaciones, resolución de problemas.
- b) Habilidades sociales: establecimiento de relaciones, influencia y persuasión, comunicación, trabajo en equipo.
- c) Habilidades de desarrollo personal: motivación/interés por las tareas a realizar, organización y gestión propia, confianza en sí mismo, creatividad, aptitudes para seguir aprendiendo.
- d) Habilidades laborales: apertura a nuevas oportunidades y riesgos, priorizar tareas, saber presentarse, liderazgo, dirección en la empresa, iniciativas empresariales (autoempleo).

Para responder al instrumento se utilizó una escala de tipo Likert, donde se solicitó a los encuestados que valorasen los siguientes aspectos en una escala de (1) menos importante a (5) más importante, a través del acceso al siguiente Link <https://forms.gle/ZgrYynnBkYpcAJpK8>, que abre el cuestionario online que es autoadministrado.

Cuidando de cumplir con los criterios éticos que exige la investigación científica. Se recurrió a la firma de consentimiento informado a los propietarios de las pymes, al igual que se garantizó el anonimato de los datos en todo el proceso de la investigación, cuidando mismo criterio, en el reporte final del artículo.

Habilidades requeridas por los empresarios del sector comercial de la ciudad de Pilar para la selección del personal

El análisis de los datos recolectados fueron analizados primeramente a través del software SPSS, específicamente los datos estadísticos y diferencial. Lo que permitió representar los datos agrupados en tablas de frecuencias relativas y porcentuales para su posterior interpretación. Así también permitió realizar un cruzamiento de datos, dentro del mismo software, para visualizar la ponderación de las respuestas por edad, género, rubro al que se dedica y tamaño de la empresa. Estos datos permitieron un análisis más descriptivo del fenómeno de estudio.

Respecto a los datos cualitativos, a través del método inductivo se captó las respuestas más importante lo que se plasma a través de una discusión de datos debajo de la descripción de cada tabla, por cada habilidad analizada. Además de una discusión teórica con la literatura existente, para comprender mejor los resultados obtenidos a través del método mixto.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Tabla 1. *Habilidades Académicas*

Indicadores	Menos importante	Un poco importante	Indiferente	Importante	Más importante	Total
Exigen formación universitaria (conocimiento especializado) a la hora de seleccionar sus trabajadores.	20	11	8	17	15	71
Se exige que los empleados apliquen los conocimientos adquiridos en su formación profesional en la tarea.	20	11	11	17	12	71
Valora el pensamiento lógico como habilidad que debe poseer el candidato	9	11	13	19	19	71
La capacidad de análisis crítico de situaciones específicas es importante en los candidatos	11	11	9	25	15	71
La empresa exige que los trabajadores sepan resolver problemas in situ	12	10	8	27	14	71

Fuente: elaboración propia en base a cuestionario a empresarios.

Los resultados indican que las principales habilidades académicas que valoran los propietarios de pymes comerciales, según su nivel de importancia, a la hora de contratar son; pensamiento lógico como habilidad que debe poseer el candidato, capacidad de análisis crítico de situaciones específicas y que sepan resolver problemas in situ. Mientras que las habilidades menos exigidas por los mismos, son la formación universitaria y la

aplicación de los conocimientos adquiridos en su formación profesional en la tarea de la empresa. Estos aspectos señalan que, en el rubro comercial, no es preferentemente necesario que el candidato que se postula para una vacancia laboral, cuente con una formación universitaria o especializada. Esto sólo es valorado por la minoría de los empresarios. Coincidiendo así con los expresados por los informantes clave en la entrevista abierta.

No obstante, haciendo un cruzamiento de datos de las habilidades académicas por rubro, se halló que el mayor porcentaje de valoración positiva se observa en los rubros de farmacia, depósitos de materiales de construcción, negocios de ventas de auto y moto repuesto y ferreterías.

Estos datos encuentran sustento teórico en Vande y Gómez (2013), quienes sostienen que las destrezas y habilidades que posee una persona se destacan por encima de sus conocimientos teóricos, por lo tanto, el aprendizaje de las personas a partir de la experiencia, explica gran parte del éxito del campo laboral, que es más fundamental y relevante que los conocimientos adquiridos. Por el contrario, autores como, de Urbina Criado y López (2002), afirman que las habilidades académicas, independientemente del rubro, puesto o cargo en que se deberá desempeñar el candidato, representa un capital importante para la empresa.

Tabla 2. *Habilidades Sociales*

Indicadores	Menos importante	Un poco importante	Indiferente	Importante	Más importante	Total
Considera importante el establecimiento de relaciones entre los trabajadores	8	12	3	38	10	71
El personal debe ser capaz de ejercer influencia y persuasión en los clientes	7	8	1	45	10	71
La comunicación es requisito importante para el puesto de trabajo	6	5	5	46	9	71
El saber trabajar en equipo es requisito importante para el puesto de trabajo.	4	12	5	36	14	71

Fuente: elaboración propia en base a cuestionario a empresarios.

Respecto a las habilidades sociales, los datos que se exponen en la tabla 2 indican una mayor concentración de respuestas de los encuestados en la escala de “importante” y “más importante”, permitiendo demostrar que las habilidades sociales puntúan como una de las habilidades más importantes, valoradas por los empresarios del sector

Habilidades requeridas por los empresarios del sector comercial de la ciudad de Pilar para la selección del personal

comercial, a la hora de contratar un personal. Es decir, los empresarios buscan en los candidatos, que estos puedan establecer buenas relaciones entre los trabajadores, tener la capacidad de ejercer influencia y persuasión en los clientes, mantener una comunicación activa y la capacidad de trabajar en equipo, como requisitos importantes para el puesto de trabajo vacante.

En esta dimensión se puede afirmar que las habilidades sociales son muy importantes para los empresarios del rubro comercial, y esto se puede fundamentar en Polo-Vargas, et al,. (2016), quien señala que los vendedores pueden satisfacer las necesidades del cliente cuando desarrollan habilidades sociales que les permita evaluar el estado emocional de los clientes.

Estos datos coinciden con la entrevista a informantes claves que señalaron que es más frecuente la contratación de personal en las empresas locales, por medio de recomendaciones de amigos, familiares o empleados de la misma empresa, por ende las habilidades sociales se contraponen a la habilidades académicas o de desarrollo personal en estos casos, terminaron opinando los entrevistados. Coincidiendo así, con los aportes de Galindo Sánchez y Gonzales Alcarraz, (2022), quienes en un estudio correlacional demostraron que existe relación directa y moderada entre las habilidades humanas y técnicas y el éxito empresarial.

Tabla 3. *Habilidades de Desarrollo Personal*

Indicadores	Menos importante	Un poco importante	Indiferente	Importante	Más importante	Total
El candidato debe mostrar motivación/interés por las tareas a realizar dentro de la empresa	2	2	0	38	29	71
El candidato debe desarrollar capacidad de organización y gestión propia dentro de la empresa	2	8	1	46	14	71
El candidato debe demostrar confianza en sí mismo durante la entrevista	2	4	5	49	11	71
La creatividad es requisito importante para el puesto de trabajo	4	8	6	39	14	71
El candidato debe demostrar aptitudes para seguir aprendiendo.	3	2	1	36	29	71

Fuente: elaboración propia en base a cuestionario a empresarios

Los datos obtenidos del cuestionario a propietarios de pymes comerciales, permiten demostrar que las habilidades de desarrollo personal son muy importantes a la hora de

valorar un potencial candidato para la empresa. Es decir, los candidatos que asisten a las entrevistas de trabajo, en estas empresas, deben demostrar motivación e interés por el puesto vacante, capacidad de organización y gestión propia, confianza en sí mismo durante la entrevista, creatividad y aptitudes para seguir aprendiendo dentro del rubro. Estos datos coinciden con las indagaciones realizadas a los informantes clave, donde los mismos expresaron que es muy importante contar con habilidades de desarrollo personal que puedan ser valoradas en las entrevistas de trabajo puesto que las empresas se están transformando a pasos acelerados y exige que los empleados deban adaptarse para competir en un entorno globalizado, impulsado por tecnologías nuevas, cada vez más complejas e impredecibles. Para ello, es necesario conocer y valorar las habilidades y destrezas de desarrollo personal necesarias para gestionar la propia vida y las relaciones con los demás (Tarazona Chamorro, 2020).

Haciendo un cruzamiento de los datos, correspondientes a habilidades de desarrollo personal con el género de los encuestados, se pudo evidenciar que las mujeres valoran más estas habilidades en los potenciales candidatos a reclutar. Al igual que con el cruzamiento de datos con la edad, las mujeres de 20-35 años son quienes demuestran mayor importancia a este tipo de habilidad.

También se realizó un cruzamiento de datos con el rubro de cada encuestado, mostrando que el rubro autoservicio y/o supermercado, tienda de ropas, zapatos, bazar y regalos, al igual que el rubro gastronómico, son los segmentos con mayor valoración positiva de las habilidades de desarrollo personal. Esto coincide con los aportes de Parillo Tupiño (2015), al hallar en sus estudios que los factores de desarrollo personal: atención al cliente, aprendizaje y trabajo en equipo, tienen una influencia directa respecto a los niveles de ventas en las empresas comerciales. Coincidiendo así con los aportes de Contreras y Barbosa-Ramirez (2009), al afirmar que las habilidades de desarrollo personal cobran especial vigencia para promover empresas exitosas y productivas. En efecto, como señala Espinoza Mina y Gallegos Barzola (2020), las empresas buscan personas dinámicas, con adaptabilidad, empoderamiento y con capacidad de reaccionar favorablemente a las adversidades.

Habilidades requeridas por los empresarios del sector comercial de la ciudad de Pilar
para la selección del personal

Tabla 4. *Habilidades Laborales*

Indicadores	Menos importante	Un poco importante	Indiferente	Importante	Más importante	Total
El candidato debe demostrar apertura a nuevas oportunidades y riesgos	2	4	3	41	21	71
Priorizar tareas es requisito importante para el puesto de trabajo	3	5	2	51	10	71
Saber presentarse es requisito importante para el puesto de trabajo	2	4	3	46	16	71
Liderazgo es requisito importante para el puesto de trabajo	3	5	2	51	10	71
Capacidad de dirección en la empresa es requisito importante para el puesto de trabajo	5	5	2	55	4	71
Iniciativas empresariales (autoempleo) es requisito importante para el puesto de trabajo.	6	2	1	45	17	71

Fuente: elaboración propia en base a cuestionario a empresarios

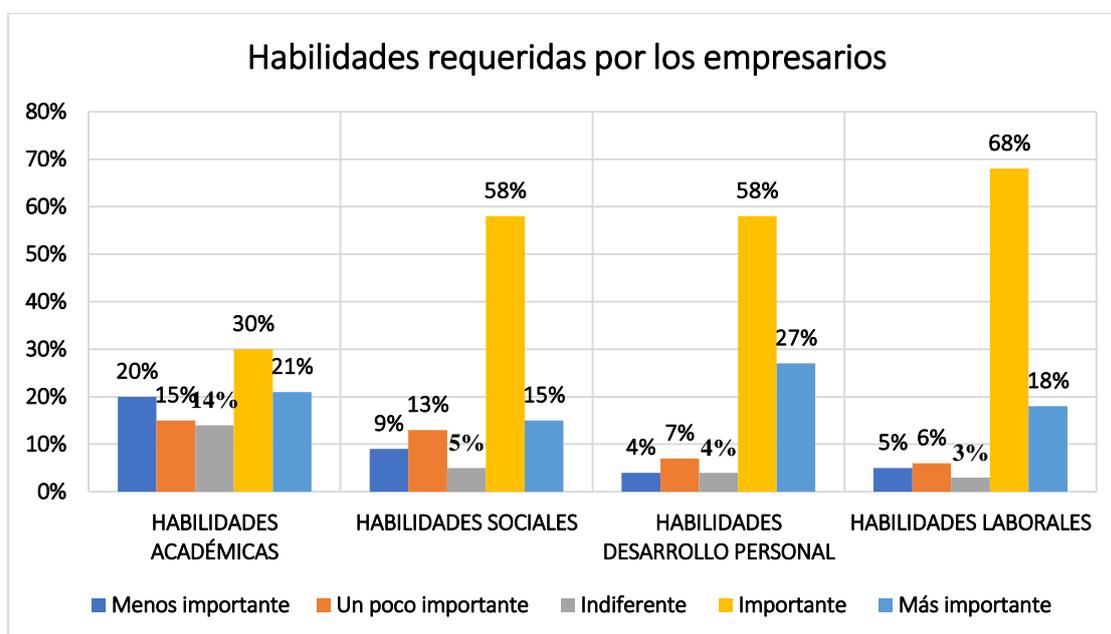
La tabla 3 muestra que las habilidades laborales son valoradas como muy importante para la mayoría de los empresarios del sector comercial de la ciudad de Pilar. Es decir, el candidato debe ser capaz de demostrar, en las entrevistas de trabajo, las siguientes características para impresionar a los reclutadores; demostrar apertura a nuevas oportunidades y riesgos, priorizar tareas para el puesto de trabajo, saber presentarse a sí mismo y su intención de formar parte de la empresa, debe demostrar liderazgo, capacidad de dirección e iniciativas empresariales para el puesto de trabajo.

En este contexto, suele haber una gran disparidad entre la demanda del mercado laboral y la oferta disponible. Este fenómeno, conocido como brecha o desajuste de habilidades, es en cierto sentido inevitable, pero si es muy grande o persistente, genera altos costos para las personas, las empresas y la economía en general. Para los trabajadores, esto puede significar calificaciones o desarrollo profesional más bajos, salarios más bajos, niveles más bajos de satisfacción laboral, oportunidades limitadas para el crecimiento profesional y cambios de trabajo (Gontero y Albornoz, 2019).

Estas indagaciones coinciden con lo expuestos por los informantes claves en la entrevista abierta desarrollado durante la investigación, al señalar que los empresarios buscan en los potenciales empleados, que los mismos cuenten con un espíritu emprendedor, desarrolle liderazgo, manejo de equipo, iniciativas, resolución de problemas y capacidad de dirección de la empresa, cuando se lo requiera. También citaron las habilidades

tecnológicas como un recurso intelectual y operativo muy valorado en las empresas por la informatización de las tareas, los procedimientos de gestión empresarial y contable. Estas informaciones encuentran sustento teórico en Castellanos Rivero y Escott Mota (2020), que analizó documentos sobre las habilidades que requieren las empresas en este siglo digitalizado, hallando que la tecnología está involucrada en todas las funciones organizacionales y será cada día más importante contar con habilidades laborales cada vez más complejas. La reciente pandemia de COVID-19, demostró que las empresas necesitan estar más preparados tecnológicamente, además de las otras habilidades laborales citadas en la tabla 4.

Ilustración 1. *Análisis general de las tres habilidades estudiadas*



El análisis de las tres habilidades expuestas en el gráfico 1, permite demostrar que los empresarios del sector comercial priorizan las habilidades sociales, de desarrollo personal y laborales. Destacándose así, que las habilidades académicas son mínimamente importantes dentro de este sector empresarial. Esto podría justificarse, por el hecho de que este sector busca habilidades que les permitan a los potenciales empleados vender y según De La Parra y Madero, (2003), para ser buenos vendedores se requiere principalmente de habilidades sociales, de desarrollo personal y de trabajo en equipo, más que las otras habilidades analizadas en este artículo. De allí que, las empresas no solo deben preocuparse por contratar a los mejores empleados, sino también por mantener a largo plazo a esos buenos vendedores, que trabajan arduamente para

obtener los mejores resultados y sentirse como una parte importante de la organización (León Valbuena, 2013).

Los datos analizados también arrojaron algunos aspectos como, que las empresas de tamaño medio y grande son quienes priorizan las habilidades académicas, al igual que los rubros como farmacia, auto y moto repuestos y ferreterías. Por el contrario, los propietarios de comercios dedicadas al autoservicios o supermercados, mercería, ropas y calzados y los relacionado al rubro de la gastronómica, no valoran mucho las habilidades académicas.

Haciendo un cruzamiento de datos, entre los datos sociodemográficos y las respuestas por agrupación de indicadores de cada habilidad, permitió resalta aspectos como; los propietarios del género femenino valoran más las habilidades académicas que los del género masculino. Mientras que los propietarios masculinos, no consideran importante que el candidato tenga capacidad de gestionar iniciativas empresariales dentro de la empresa o aspectos relacionado al liderazgo organizacional.

El cruzamiento de datos también permitió evidenciar que los propietarios con edades de 25-30 años son quienes más valoran las habilidades académicas.

Estos datos demuestran la poca valoración de las habilidades académicas en el sector comercial, lo que provoca una falta de aprovechamiento de los beneficios de contar con candidatos con habilidades profesionales que simbolizan un intelectual importante para la empresa, porque con estas habilidades se adquieren las competencias profesionales, personales y sociales necesarias para obtener puestos de trabajo cualificado en puestos compatibles con la formación.

En general, los trabajos pueden seguir existiendo, pero está claro que las habilidades requeridas para realizarlos variarán e incluirán un conocimiento más o menos profundo de uno de los nuevos campos traídos por la revolución industrial, cual es el conocimiento profesional (Peco, 2017). Por lo tanto, para poder reducir los costos asociados a las brechas de habilidades, es importante el diseño de políticas adecuadas que guíen la formación y capacitación de los trabajadores hacia las necesidades del mercado laboral (Gontero y Albornoz, 2019).

4. CONCLUSIÓN O CONSIDERACIONES FINALES

La investigación analizó las habilidades requeridas por los empresarios del sector comercial de la ciudad de Pilar para la selección del personal, desde cuatro dimensiones:

las habilidades académicas, sociales, de desarrollo personal y laborales. Los resultados obtenidos desde la perspectiva de los empresarios encuestados y de los informantes clave, permite concluir con la investigación, aportando conocimientos nuevos que van desde una exposición de datos cuantitativos, como un análisis de frecuencia y porcentajes, hasta una discusión de teorías y opiniones de expertos, respecto a lo que exigen en los empleos locales para la selección del personal. Esto se logró gracias a la combinación del método mixto en el proceso de investigación.

Los resultados muestran preferencia por parte de los empresarios del sector comercial de la ciudad de Pilar en las habilidades sociales, de desarrollo personal y laborales, y escasamente otorgan importancia a las habilidades académicas para la selección del personal. Estas informaciones contribuyen a la sociedad, la academia y las autoridades locales, como herramienta para la creación de programas y políticas tendientes a potenciar y generar fuentes de trabajo en el contexto local y disminuir, a través de la utilización de los datos expuestos en el artículo, con la brecha o desajuste de habilidades entre las necesidades del mercado laboral y la oferta disponible a nivel local. Esto representa para las empresas, menores costos por recursos que deberán destinar a procesos de búsqueda y selección de candidatos y a capacitación de los trabajadores.

Reflexiones finales

Teniendo en cuenta que la ciudad de Pilar dispone de una universidad pública que produce una alta formación profesional con cientos de egresados universitarios a nivel de grado y posgrado, situación que va creciendo con el actual arancel cero en las universidades públicas, al mismo tiempo cuenta con cursos de capacitación gratuitas ofrecidas por organismos como la Servicio Nacional de Promoción Profesional (SNPP), es menester concientizar a los empresarios hacia la importancia de valorar las habilidades académicas para los puestos al que desean cubrir y buscar, a través de su aprovechamiento, el crecimiento empresarial, sostenido por estructuras de conocimiento formados por el capital intelectual, que sólo se obtiene de la formación profesional.

5. LISTA DE REFERENCIAS

Benítez Aguilar, D. A., & Riveros Paredes, S. E. (2022). El potencial emprendedor en los egresados universitarios. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 117-138. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.1868

- Cáceres Díaz, E. L. (2021). Las habilidades directivas y el desempeño laboral de los funcionarios del gobierno regional de Cajamarca, 2020.
- Cajide, J., Porto, A., Abeal, C., Barreiro, F., Zamora, E., Expósito, A., & Mosteiro, J. (2002). Competencias adquiridas en la universidad y habilidades requeridas por los empresarios. *Revista de Investigación Educativa*, 20(2), 449–467. Recuperado a partir de <https://revistas.um.es/rie/article/view/99011>
- Carmona, M. G., & López, J. E. (2015). Autoconcepto, dificultades interpersonales, habilidades sociales y conductas asertivas en adolescentes. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 26(2), 42-58.
- Castellanos Rivero, P. A., & Escott Mota, M. del P. (2020). Evolución de las habilidades laborales en la industria 4.0 y su impacto financiero. *Revista Innova ITFIP*, 6(1), 106-119. <https://doi.org/10.54198/innova06.06>
- Castro, R. (2020). Habilidades blandas: qué son y por qué son importantes. *D Personas*. <https://dpersonas.com/2020/01/31/habilidades-blandas-que-son-y-por-que-son-importantes/>
- Contreras, F., & Barbosa-Ramirez, D. H. (2009). Habilidades que requieren los directores de empresas. Universidad del Rosario.
- De La Parra, E., & Madero, M. (2003). Estrategias de ventas y negociación. Panorama Editorial.
- de Urbina Criado, M. O., & López, J. E. N. (2002). El Capital Intelectual en la empresa: Análisis de criterios y clasificación multidimensional. *Economía industrial*, (346), 163-172.
- Espinoza Mina, M. A., & Gallegos Barzola, D. (2020). Habilidades blandas en la educación y la empresa: Mapeo Sistemático. *Revista Científica UISRAEL*, 7(2), 39-56.
- Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P., & Hernández Sampieri, R. (2014). Metodología de la Investigación. Editorial McGraw Hill.
- Galindo Sánchez, M. M., & Gonzales Alcarraz, S. Y. (2022). Habilidades gerenciales y el éxito empresarial de las consultoras de ventas por catálogos Yanbal en la ciudad de Andahuaylas-2021.
- Gallego, C. F. (2004). Cálculo del tamaño de la muestra. *Matronas profesión*, 5(18), 5-13.
- García Rivera, M., & Rodríguez Fernández, R. (2021). Validación de un instrumento para evaluar competencias de desarrollo personal en estudiantes universitarios.

- Gontero, S., & Albornoz, S. (2019). La identificación y anticipación de brechas de habilidades laborales en América Latina: experiencias y lecciones.
- Gontero, S., & Albornoz, S. (2019). La identificación y anticipación de brechas de habilidades laborales en América Latina: experiencias y lecciones.
- León Valbuena, Noelia Isabel (2013). Fuerza de ventas determinante de la competitividad empresarial. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XIX(2),379-389.[fecha de Consulta 7 de Mayo de 2022]. ISSN: 1315-9518. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28026992014>
- Martins, J. (2021). La diferencia entre las habilidades duras y blandas (hard skills vs. soft skills), con ejemplos de 14 miembros del equipo de Asana. Asana. <https://asana.com/es/resources/hard-skills-vs-soft-skills>
- Organización Internacional del Trabajo (2020). Panorama Laboral en tiempos de la COVID-19 Paraguay: Impactos de la COVID-19 sobre el mercado de trabajo y la generación de ingresos. Consultado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_759532.pdf
- Parillo Tupiño, V. J. (2015). Factores de desarrollo personal influyentes sobre los niveles de ventas de los asesores comerciales del Banco Ripley–agencia Huancayo.
- Peco, P. A. P. (2017). Nuevos empleos, nuevas habilidades:¿ estamos preparando el talento para la Cuarta Revolución Industrial?. *ICE, Revista de Economía*, (898).
- Polo-Vargas, Jean David, Zambrano, Milton, Muñoz, Andrés, & Velilla, Jorge. (2016). Inteligencia emocional y percepción de las emociones básicas como un probable factor contribuyente al mejoramiento del rendimiento en las ventas: Una investigación teórica. *Universitas Psychologica*, 15(2), 73-86. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy15-2.iepe>
- Recalde Gamarra, S. M. (2022). La relación de la universidad con la empresa en el desarrollo de la formación profesional de los alumnos universitarios. Caso: carrera ingeniería industrial, facultad de ciencias aplicadas, Universidad Nacional de Pilar. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 14705-14722. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1426
- Rolón Ramírez, D. A., Guillén Segobia, R. P., Torres Montañez, L. B., & Bourdier Fernández, M. A. (2020). Caracterización del campo de acción laboral de los graduados de la

Facultad de Ciencias Contables, Administrativas y Económicas de la UNP. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4(1), 1-13.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i1.34

Rosales, R., Guizado, F., Salvatierra, Á., Juño, K. M., & Mescua, A. C. (2020). Programa de desarrollo personal para el desarrollo de habilidades sociales en los estudiantes de secundaria. Revista Científica Digital de Psicología PSIQUEMAG, 9(1).
<https://orcid.org/0000-0002-6812-2499>

Sánchez-Bolívar, L., Martínez, A., & Parra, M. E. (2019). ANÁLISIS DE LAS HABILIDADES SOCIALES DEL ALUMNADO DE FORMACIÓN PROFESIONAL PARA LA ENTREVISTA DE TRABAJO. Asociación Didáctica Andalucía, 11(1), 127–142.
<http://hdl.handle.net/10481/59829>

Tarazona-Chamorro, A. M. (2020). Habilidades gerenciales y desarrollo organizacional en el personal de la UNHEVAL, Huánuco – 2019. Gaceta Científica, 6(3), 162–173.
<https://doi.org/10.46794/gacien.6.3.975>

Torres-Flórez, D., Godoy-González, B., & Gallardo-Lichaá, N. (2019). Procesos de reclutamiento y selección en organizaciones de salud: Caso Villavicencio - Colombia. Desarrollo Gerencial, 11(1), 60–78.
<https://doi.org/10.17081/dege.11.1.3380>

Vande, C., & Gómez, J. (2013). Competencias y Habilidades profesionales para universitarios. Madrid: Diaz de Santos S.A.

Villalba, E y Ortega, J. (2020). Competitividad de las pymes como factor de Desarrollo de la ciudad de Pilar. Universidad Nacional de Pilar. Consultado de
<https://cta.unp.edu.py/wp-content/uploads/2021/03/Aportes-para-el-Fortalecimiento-de-la-Competitividad-de-las-PYMES-1.pdf>

ANEXO

Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO A EMPRESARIOS

Datos demográficos:

Edad: **Género:**.....

Tamaño de empresa: Pequeña () Mediana () Grande ()

Instrucciones: Marque con una cruz X la casilla en blanco de la respuesta que representa su realidad en lo que busca de un potencial empleados al reclutar. En tal sentido, cabe precisar que no existe respuesta buena ni mala, todas son válidas para el estudio.

Escala: (1) menos importante a (5) más importante.

Indicadores	1	2	3	4	5
Habilidades académicas					
Exigen formación universitaria(conocimiento especializado) a la hora de seleccionar sus trabajadores.					
Se exige que los empleados apliquen los conocimiento adquiridos en su formación profesional en la tarea.					
Valora el pensamiento lógico como habilidad que debe poseer el candidato					
La capacidad de análisis crítico de situaciones específicas es importante en los candidatos					
La empresa exige que los trabajadores sepan resolver problemas in situ					
Habilidades sociales					
Considera importante el establecimiento de relaciones entre los trabajadores					
El personal debe ser capaz de ejercer influencia y persuasión en los clientes					
La Comunicación es requisito importante para el puesto de trabajo					
El saber trabajar en equipo es requisito importante para el puesto de trabajo.					
Habilidades de desarrollo personal					
El candidato debe mostrar Motivación/interés por las tareas a realizar dentro de la empresa					
El candidato debe desarrollar capacidad de organización y gestión propia dentro de la empresa					
El candidato debe demostrar confianza en sí mismo durante la entrevista					
La Creatividad es requisito importante para el puesto de trabajo					
El candidato debe demostrar aptitudes para seguir aprendiendo.					
Habilidades laborales					
El candidato debe demostrar apertura a nuevas oportunidades y riesgos					
Priorizar tareas es requisito importante para el puesto de trabajo					
Saber presentarse es requisito importante para el puesto de trabajo					
Liderazgo es requisito importante para el puesto de trabajo					
Capacidad de dirección en la empresa es requisito importante para el puesto de trabajo					
Iniciativas empresariales (autoempleo) es requisito importante para el puesto de trabajo.					