

## Las habilidades blandas: el perfil de diseñador gráfico con enfoque tecnológico digital

*Soft skills: a graphic designer profile with technological focus*

**Silvia Husted Ramos**

Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, México

[shusted@uacj.mx](mailto:shusted@uacj.mx)

**Gloria Olivia Rodríguez Garay**

Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, México

[grodrigu@uacj.mx](mailto:grodrigu@uacj.mx)

**Martha Patricia Álvarez Chávez**

Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, México

[malvarez@uacj.mx](mailto:malvarez@uacj.mx)

### Resumen

Asistimos al hecho de que cuanto más se generaliza y consolida el uso de tecnologías informáticas en la sociedad y su impacto en todas las esferas sociales, las competencias y habilidades requeridas en el ámbito laboral se vuelven más complejas y cambiantes. El trabajo que presentamos se enmarca en un estudio de factibilidad desarrollado en la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, realizado para conocer la pertinencia de un nuevo programa académico de diseño tecno-digital en la localidad. Los resultados nos sugirieron prestar atención a un conjunto de habilidades socioemocionales (blandas) que fueron determinantes para la construcción del perfil de egreso.

**Palabras clave:** Habilidades blandas, Mercado laboral, Perfil de diseñador, Enfoque tecnológico.

## Abstract

The more we're generalizing and strengthening the use of technology in society, the competencies and abilities required in the workplace are becoming more complex. The work presented is framed in a feasibility study developed at the Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, made to know the relevance of a new academic program in the locality. The results suggested that we pay attention to a set of social-emotional skills (soft) that were determinant for the construction of an egress profile.

**Keywords:** Soft skills, Labor market, Designer profile, Technology focus.

**Fecha Recepción:** Agosto 2017

**Fecha Aceptación:** Diciembre 2017

---

## Introducción

Es evidente que la cultura digital se extiende cada vez más en nuestro país y esto no solo se refleja en los nuevos intereses de la industria del diseño en México, se refleja en las formas de consumo de diseño, en las formas de generar diseño y por consiguiente en nuevas formas de ser diseñador.

Este aspecto también se presenta en el caso de las empresas del diseño en el Estado de Chihuahua donde encontrar diseñadores gráficos que posean habilidades y competencias “blandas” (humanísticas) es tan importante como encontrar en ellos habilidades cognitivas “duras” (técnicas y procedimentales). Este fue uno de los hallazgos en un estudio realizado recientemente para conocer las habilidades y competencias que las agencias de Diseño Gráfico y Web requieren y exigen de un diseñador para su contratación.

El presente artículo muestra parte de los resultados de dicho estudio realizado en dos entidades del Estado de Chihuahua con la participación de empresarios del mercado laboral del Diseño Gráfico con enfoque en Web. Asimismo, pretendiendo diagnosticar la situación actual del mercado profesional con relación al uso de habilidades tecnológicas, el estudio hace una revisión de las habilidades blandas que se identificaron en la encuesta aplicada y reflexiona en torno al perfil competitivo que debe poseer en la actualidad un diseñador gráfico con enfoque tecnológico.

Atendiendo a este último punto, la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez se propuso la creación de un nuevo programa académico denominado Diseño Digital de Medios Interactivos (DDMI), con el propósito de generar talento creativo para la industria del diseño móvil, diseño Web y diseño de interacción, que diera respuesta a la gran demanda de diseñadores gráficos con perfil tecnológico que se ha generado en el campo laboral del diseño gráfico de la localidad debido al incremento en el consumo de diseño y productos digitales.

## **Metodología de la investigación y objetivos**

En el marco del diseño curricular de programas académicos a nivel licenciatura se realizaron estudios para conocer la pertinencia del profesional en diseño digital de medios interactivos, las características del campo laboral y encontrar elementos para la configuración del perfil de egreso de la nueva licenciatura. En este orden se realizaron una serie de estudios de pertinencia. Para tal fin, se integró una agenda de empresarios del diseño en dos de las principales entidades del estado de Chihuahua y posteriormente se les invitó a contestar un cuestionario digital cuyo propósito se dirigió a justificar la factibilidad del nuevo programa académico.

El cuestionario dirigido a la industria del diseño se conformó en dos partes: 1) conocer las posibilidades de posicionar a los egresados de este programa en el campo laboral y 2) identificar las habilidades y competencias requeridas en un profesionista del diseño gráfico para cubrir plazas de diseño con enfoque digital. Este último aspecto se configuró en una pregunta abierta donde los empresarios formularon en orden de importancia las habilidades que en su opinión son las más necesarias en el perfil de un diseñador gráfico.

Sin afán de mostrar todo el estudio por su extensión y considerando el fin último de este artículo, se muestran los resultados arrojados por esta pregunta abierta. Dadas las características y giro de las empresas el supuesto se planteaba hacia habilidades “duras”, en específico la parte tecnológica, sin embargo el resultado mostró una nueva ruta en el perfil para un diseñador gráfico.

Se realizó un estudio cuantitativo, con un alcance exploratorio, para lo cual se consideró como población muestra a 32 empresas con giros en Diseño y Desarrollo Web, Diseño Gráfico y Desarrollo móvil y web y Desarrollo de aplicaciones, todas ellas de Ciudad Juárez y la Ciudad de Chihuahua. Por cuestiones del tipo de estudio (factibilidad del campo laboral

para un nuevo programa académico) se tomaron en cuenta solo empresas establecidas y que tuvieran un Sitio Web colocado en Internet.

## ¿Qué espera la empresa de diseño digital de un diseñador gráfico con enfoque tecnológico en la actualidad?

Las empresas participantes en el estudio respondieron preguntas en torno a las expectativas que tienen de un profesional del Diseño Gráfico con orientación al diseño digital y web, cuales son las competencias y habilidades más difíciles de encontrar en este perfil y las formas de contratación para un empleado de este tipo, los resultado de este estudio hizo que prestáramos atención en las habilidades blandas.



Figura No. 1. Encuesta de competencias y habilidades requeridas de un Diseñador con enfoque tecnológico, 2014, (Estudio de Factibilidad) UACJ.

El gráfico muestra que independientemente a las competencias “duras”, como experiencia en lenguaje de código, lenguajes de programación, manejo de software específico o conocimientos de diseño gráfico, que eran respuestas predecibles por el tipo de estudio, los resultados abrieron una nueva ruta a considerar un conjunto de habilidades blandas.

Los empresarios chihuahuenses del Diseño Gráfico y Web consideraron muy importantes las siguientes habilidades blandas:

Cuadro I. Habilidades blandas por porcentaje, 2014.

| Habilidades                  | Promedio |
|------------------------------|----------|
| Buenas relaciones            | 77.5%    |
| Trabajo colaborativo         | 77.5%    |
| Respeto por los otros        | 77.5%    |
| Creatividad e ideas frescas  | 77.5%    |
| Buena redacción y ortografía | 67.5%    |
| Autodidacta                  | 57.5%    |
| Responsabilidad              | 45%      |
| Honestidad                   | 37.5%    |
| Crítico, inquisitivo y tenaz | 30%      |
| Capacidad de negociación     | 30%      |
| Buena actitud al cambio      | 20%      |
| Puntualidad                  | 20%      |
| Persistencia                 | 15%      |

Fuente: Husted (2014, p.56, sobre la base del Estudio de Factibilidad de la UACJ).

Es relevante revisar como entre estas habilidades sobresalen las habilidades de dimensión social, la necesidad de un diseñador con capacidad de relacionarse con otros miembros de la empresa en cuestiones de trabajo, que muestre respeto por el trabajo de los demás, que sepa trabajar de forma colaborativa, las tres con un 77.5% de importancia (31 puntos de 40), estas habilidades blandas se ponen a la par de creatividad 77.5%, que se considera la habilidad más valorada en las áreas de diseño.

La buena redacción y ortografía se coloca en un 67% de importancia; cabe destacar esta habilidad ya que el fin del diseñador es comunicar y esta habilidad es necesaria para una comunicación efectiva. El aprendizaje autónomo resalta de entre las habilidades metacognitivas con un porcentaje de 57.5%, Responsabilidad y Honestidad con puntajes entre 47% y 37%, Buena actitud al cambio, puntualidad y persistencia, aun con porcentajes bajos de 20 a 15 %, se colocaron en un nivel más alto que algunas habilidades duras que son necesarias para el perfil de diseñador gráfico con enfoque digital.

En resumen, aun cuando todos coincidieron que un diseñador gráfico con especialidad en web debe saber programación entre otros aspectos propios de esa área del diseño (que obtuvieron puntajes bajos), más que una base de habilidades “duras” un diseñador de este tipo debe contar con un cuerpo importante de habilidades “blandas” para ser considerado competente.

Para entender la magnitud de estos resultados y poder generar un perfil de egreso adecuado al programa académico fue necesario hacer una revisión dentro de un marco establecido de habilidades, que nos permitiera conocer más de cerca el problema al que se enfrenta el ámbito del diseño gráfico con enfoque digital.

### **Las habilidades de pensamiento**

Pensar es una de las dimensiones más importantes del ser humano y motor de su desarrollo a lo largo de toda su vida. De acuerdo a Karmiloff-Smith (2015) el pensamiento se adapta en función del ambiente donde una persona se desenvuelve, en este sentido, una habilidad de pensamiento permite al individuo construir y organizar su conocimiento para poder aplicarlo con cierto dominio. Para este autor, una habilidad se incrementa de forma gradual a través del tiempo y solo actúa en un dominio específico.

En relación a lo anterior, existe un amplio consenso acerca de este tema, Claxton, Costa y Kallick (citando a Swartz, Costa, Beyer, Kallick & Reagan, 2016) en contraste mencionan que no debemos pensar en una habilidad como un asunto técnico o como un procedimiento que alguien puede aprender y entrenar hasta convertirlo en un dominio, ya que una habilidad (sin perder su aspecto hábil) implica algo más profundo que permite al individuo descubrir, asumir retos, desafíos, resolver problemas, comunicarse, etc.

Al respecto, la Subsecretaría de Educación Media Superior (2014) distingue entre tres grupos de habilidades:

- **Las habilidades técnicas o “duras”:** refieren a conocimientos específicos que se derivan de la tecnología y los procesos de producción, por ejemplo, el dominio de un software, los pasos para completar una tarea.
- **Las habilidades cognitivas:** se refieren a la capacidad de comprender hechos e ideas complejas, resolución de problemas, creatividad, criticidad.

- **Las habilidades socioemocionales o “blandas”:** se refieren a actitudes, rasgos de la personalidad y comportamientos que contribuyen al desempeño y productividad de una persona.

### ¿Qué son las habilidades “blandas”?

El término “Soft Skills” (habilidades blandas en español) no es un concepto nuevo, aparece por primera vez en 1968 en un manual de capacitación formal elaborado por el Ejército de los Estados Unidos. Cuatro años después en una conferencia denominada “Soft Skills”, PG Whitmore presentó un informe que mostraba resultados acerca de cómo los miembros de las fuerzas armadas entendían el término Soft Skills (Silber & Foshay, 2009). De este documento se extrae la primera definición: “Las habilidades blandas son aquellas relacionadas con el trabajo que implican poca o ninguna interacción con las máquinas y cuya aplicación en el trabajo es bastante generalizada” (p. 63). Esta definición fue ampliamente criticada por ser considerada ambigua, abierta y poco descriptiva.

Una habilidad blanda no se presenta de forma aislada, Corradini, Martín y Paoloni (2016) mencionan que las competencias socioemocionales se componen de conjuntos de habilidades blandas. Una habilidad forma parte de un conjunto de habilidades que se adquieren de forma sistémica en algún momento de la vida, por ejemplo: una persona que tiene la habilidad de relacionarse será respetuoso de los demás, podrá trabajar en equipo.

Se tiende a pensar que las competencias se ciñen únicamente al contenido técnico de un trabajo, sin embargo, una competencia técnica refiere también a la forma de trabajar, la actitud hacia el trabajo y hacia los demás, a la cualidad y calidad de las relaciones sociales establecidas, a la flexibilidad y capacidad de adaptación al contexto. Por lo tanto cultivar las competencias socioemocionales contribuye a aumentar la inteligencia emocional de los individuos y por consiguiente su empleabilidad. Inteligencia emocional entendida como “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones”. (Goleman, 2000).

Boyatzis, Goleman y Rhee (2000) plantean las competencias socioemocionales capitales para el éxito en el trabajo. Estas se resumen en un conjunto de 20 habilidades blandas que, consideran, actúan también como los componentes de la Inteligencia Emocional.

El Modelo de la IE y el Inventario de Competencia Emocional presenta las siguientes habilidades blandas agrupadas en cuatro bloques: (Boyatzis, et al. 2000)

- *Competencia personal*: habilidades para la auto-reflexión, identificar las propias emociones y regularlas de forma apropiada.
- *Competencia social*: habilidad para reconocer lo que los demás están pensando y sintiendo: habilidades sociales, empatía, asertividad, comunicación no verbal, entre otras.

Ambas pueden separarse en:

- *Habilidad de reconocimiento*: capacidad de reconocerse a sí mismo.
- *Habilidad de autorregulación*: capacidad de controlar el propio comportamiento.

Cuadro II. El Modelo de la IE y el Inventario de Competencia Emocional

|  | Competencia personal   | Competencia Social   |
|--|--|--|
| <b>Habilidad para reconocerse a sí mismo</b> | Autoconciencia emocional<br>Autoevaluación<br>Autoconfianza  | Empatía<br>Orientación al cliente<br>Conciencia organizacional   |
| <b>Habilidad para auto-regularse</b>         | Autocontrol emocional<br>Formalidad<br>Responsabilidad<br>Adaptabilidad<br>Motivación de logro<br>Iniciativa | Desarrollo de los demás<br>Influencia<br>Comunicación<br>Gestión de conflictos<br>Liderazgo<br>Flexibilidad al cambio<br>Construcción de alianzas<br>Colaboración, Cooperación y Trabajo en equipo |

Modelo de la IE y el Inventario de Competencia Emocional  
(Boyatzis, Goleman & Rhee, 2000).

## Las habilidades “blandas” en el campo laboral

Las habilidades blandas sin ser propiamente técnicas o particulares de un entorno de trabajo, si impactan en el desempeño y productividad de las personas y por lo tanto se consideran importantes en el mundo laboral. Matteson, Anderson y Boyden (2016) mencionan que nos damos cuenta de la carencia de habilidades blandas cuando sentimos que faltan en un colega profesionalista, un supervisor, un cliente, una recepcionista, etcétera y que los hace ver “desatinados y poco profesionales” y de la misma forma las identificamos como “algo

atractivo” (no técnico o de dominio) que poseen ciertas personas en el lugar de trabajo, que las hace ser percibidas como más productivas y atinadas.

De acuerdo a Silva (2015) las habilidades blandas o socioemocionales, son los atributos personales que engrandecen al individuo se hacen evidentes a través de las actitudes, al desarrollarlas se orientan hacia las aptitudes. En el campo laboral algunas de estas habilidades se distinguen desde el momento de la contratación, como la capacidad de escucha o dominio del lenguaje. Sin embargo otras no pueden identificarse hasta que la persona contratada se encuentra en el ejercicio profesional, como su capacidad de comunicación, empatía.

Las habilidades “duras” por el contrario, se consideran aquellas que son fáciles de evaluar o cuantificar, como el conocimiento factual: dominio de herramientas tecnológicas, software especializado; conocimiento procedimental que refiere a procesos específicos, estas habilidades pueden identificarse en el momento de la contratación a través del dominio de lenguaje técnico, incluso en ocasiones se espera que el contratado adquiriera la experiencia en el uso o aplicación de estas durante el trabajo.

### **¿Habilidades blandas a la “alta” y habilidades duras a la “baja”?**

Hoy en día en el entorno de las profesiones, la obsolescencia tecnológica afecta en el sentido más amplio, las habilidades técnicas “duras” son cada vez más efímeras. Posada (s.f.) menciona que actualmente en el campo laboral existe la tendencia de asignarles una 'vida útil' ya que éstas se vuelven obsoletas a corto plazo. Este autor cita a Leo Burke, de la Universidad Motorola, quien asegura que la vida útil de las habilidades tecnológicas es de aproximadamente dos años. La respuesta es simple, la razón por la cual ahora las habilidades "blandas" son el requisito indispensable en la mayoría de los empleos se debe a la obsolescencia de habilidades “duras” y el problema es más alarmante en aquellas profesiones que tienen una base. tecnológica predominante.

Lamentablemente las personas que dedican mucho tiempo a trabajar frente a un monitor van encerrándose en sí mismos y no pueden establecer un punto de comparación entre la importancia de cultivar habilidades duras y blandas. Rodríguez (2012) asegura que el perfil de un profesional tecnológico tradicionalmente se describe como el de una persona con gran capacidad analítica y de resolución de problemas, pero con poca habilidad para relacionarse con los demás, trabajar en equipo y con capacidades de comunicación poco desarrolladas.

Este es el caso del Diseño Gráfico que sin, perder su sentido humanístico, hoy se considera una disciplina tecnológica debido a la transformación constante de todos sus procesos atendiendo al desarrollo y la integración de nuevas áreas digitales. Esto mantiene al profesional del diseño ocupado adquiriendo conocimiento tecnológico, en un intento por permanecer actualizado, y por otro lado, dando poca importancia a las habilidades blandas. Heckman, Stixrud y Urzúa (2006) coinciden en que para tener una buena trayectoria profesional y en general alcanzar logros importantes en la vida, es necesario buscar el equilibrio entre habilidades “duras” y “blandas”.

Carecer de habilidades “blandas” se convierte en una limitación en tiempos en que la interacción entre colaboradores es esencial para lograr los objetivos de toda empresa. Sumado al hecho de que hoy en día se encuentran interconectados en red no solo por cuestiones sociales, sino para generarse oportunidades de trabajo, que en algunos casos les permite salvar la distancia entre ellos y todo lo que implica un ambiente laboral.

### **Habilidades “blandas” en la universidad**

De acuerdo a una encuesta nacional realizada por CIDAC (2014), México le otorga más importancia a las habilidades “blandas” que a las “duras”. Esta encuesta, que fue aplicada en empresas de todas las áreas en todo el territorio nacional, arrojó como uno de los resultados más graves en la opinión de las empresas encuestadas, la escasez de competencias básicas, señalando como muy alarmantes la carencia de habilidades de comunicación oral o escrita de los profesionistas. Los resultados de nuestra encuesta a 34 empresas chihuahuenses lo confirmaron también.

Según un estudio realizado por Vindas (2012) en torno a investigaciones del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y consultas con firmas reclutadoras, existe una gran brecha entre las habilidades “blandas” que se desarrollan en las escuelas y lo que busca el mercado laboral. Esto está sucediendo dentro de las disciplinas del diseño, aun cuando estas habilidades se pretenden desplegar dentro de las actividades educativas para que el estudiante adquiera la competencia de algún software específico, por citar un ejemplo, se privilegia el trabajo en solitario o cuando se convoca a algún concurso de diseño se premia la creatividad individual.

CIDAC (2014) menciona que en la escuela “hay algo que no estamos haciendo bien”, esto se traduce en tareas pendientes en las aulas. Ya que aun cuando hay una gran cantidad de ejemplos destacados dentro de la educación que exponen esfuerzos intencionales para potenciar las habilidades socioemocionales y humanísticas, es evidente que estos no logran dar frutos en el campo laboral. Por lo tanto es necesario atender la congruencia entre currículo y aula para que el supuesto de que mejorarán se cumpla.

### **Las habilidades “blandas” para un diseñador gráfico con enfoque tecnológico**

Las habilidades blandas actúan y se complementan entre sí, se componen principalmente de procesos meta-cognitivos y no-cognitivos (socioemocionales) que interaccionan con los procesos cognitivos. Boyatzis, et al. (2000) mencionan que se tiende a creer que las personas más efectivas tienen los ingredientes vitales (habilidades blandas necesarias) para el éxito, y que cuando se piensa en ellas se hace de forma general debido a la complejidad de sus componentes.

Matteson, Anderson y Boyden (2016) mencionan que el concepto se vuelve turbio al intentar hacer una descripción de habilidades blandas de forma particular. Por lo tanto realizamos un ejercicio con las habilidades blandas extraídas del estudio elaborado a las empresas chihuahuenses y las integramos a los identificadores propuestos en el Modelo de la IE y el Inventario de Competencia Emocional desarrollado por Boyatzis, Goleman y Rhee para generar un perfil de diseñador gráfico con enfoque tecnológico digital:

### **Habilidades blandas y la Metacognición**

Metacognición significa esencialmente cognición sobre la cognición, ésta refiere tanto a la conciencia y el control de las personas (no sólo de sus procesos cognitivos) sino también de sus emociones y motivaciones. Papaleontiou-Louca (2008) menciona que desde la introducción de conceptos como Metacognición y Metamemoria propuestos por Flavell (1979) existen numerosos trabajos que aportan a la comprensión del concepto Metacognición, sus componentes y aplicación en diversos campos desde su perspectiva. Este autor identifica dos procesos fundamentales de la metacognición, el conocimiento y el control operativo cognitivo.

En cuanto al conocimiento, Villalón (2005) con sustento en los trabajos de Flavell menciona que el conocimiento puede subdividirse en tres categorías diferentes: la persona, la tarea y las estrategias.

- *La persona*, esta categoría se refiere a los conocimientos adquiridos acerca de la memoria e involucra el conocimiento individual, interindividual y universal acerca del funcionamiento cognitivo humano. Un ejemplo sería cuando decimos para nosotros mismos “la conozco, pero no recuerdo el nombre de esta persona”.
- *La tarea*, esta categoría refiere a los objetivos de una empresa cognitiva. Un ejemplo sería cuando pensamos que aprendemos más rápido que otras personas.
- *Las estrategias*, esta categoría habla de lo que empleamos para lograr la tarea. Por ejemplo, cuando sabemos que aprendemos mejor con imágenes que con texto.

De acuerdo a Papaleontiou-Louca (2008) el aporte más reciente de Flavell es la revisión de su teoría meta-cognitiva para generar, a partir de esta, dos nuevas líneas de estudio: conocimiento y proceso meta-cognitivo.

- *El conocimiento*: se centra en entender cómo trabaja la mente en general y cómo trabaja en particular.
- *El proceso*: se centra en los procesos de planificación, monitoreo y regulación de los pensamientos que se conocen generalmente como procesos ejecutivos, mismos que involucran la interacción de dos niveles: la mente creativa, asociativa, errante y por otro lado la mente ejecutiva, tratando de mantenerlo en la tarea.

En cuanto al control operativo, las habilidades de Autoevaluación, Autoconciencia emocional, el Autocontrol emocional son procesos de pensamiento meta-cognitivo en estado reflexivo. Para Reguant (2011) el proceso de reflexión en sí mismo tiende al auto-mejoramiento. Esto lleva implícito el factor social, ya que observar perspectivas diferentes a la propia para generar puntos de comparación para la autoevaluación (se debe hacer un ejercicio de sensibilidad hacia el contexto) permite la autoconfianza en uno mismo y el autocontrol emocional.

Morales-González, Edel-Navarro, Aguirre-Aguilar (citando a Pérez, 2015) mencionan que la meta-cognición en la era digital se convierte en un medio para promover la autonomía y autorregulación del aprendizaje. En el contexto digital, cuando el diseñador comprende el proceso de aprender, conoce lo que conoce, cómo lo conoce y lo que necesita conocer, el proceso de auto-mejoramiento se activa.

## **Habilidades blandas y el Pensamiento Creativo**

La creatividad en las áreas del diseño se postula en la cima del potencial profesional, ser creativo ha sido comparado por muchos autores con el proceso de resolución de problemas, para un diseñador cada diseño es un problema.

Hablar de creatividad es complejo debido a que los estudios de creatividad se han tratado desde diversas perspectivas: psicodinámicos, psicométricos, biográficos y cognitivos; definido desde cuatro dimensiones persona, proceso, producto y contexto. Y planteado en múltiples modelos en los cuales para alcanzarla se debe adquirir un cuerpo de habilidades blandas como: la apertura al cambio, motivación al logro, perseverancia, honestidad, entre otras.

Bermejo, Hernández, Ferrando, Soto, Sáinz, Marta y Prieto (2010) hacen una descripción de creatividad a nivel general de la siguiente manera:

La creatividad se entiende como la capacidad para engendrar algo nuevo, ya sea un producto o una técnica, o una forma de enfocar la realidad. En este sentido, las personas creativas tienen la capacidad para pensar en algo nuevo que la gente considera de interés, pero sólo unas pocas personas lo hacen de forma diferente y original. Suelen tener ideas que rompen con las tradicionales y estereotipadas, e incluso con los modos generalizados de pensar y actuar [...] la creatividad implica el logro o resultado de un producto original y útil. (p. 97).

Tener las habilidades necesarias para identificar soluciones, pensar y actuar de forma diferente ante los problemas y plantearlas de forma honesta y responsable es una de las habilidades que se busca en un diseñador tecnológico, todas las competencias en herramientas que un diseñador pueda utilizar se reducen a nada si el producto del diseño carece de creatividad.

## **Habilidades Blandas y el Pensamiento Crítico**

Al diseñar se suele pensar que el pensamiento crítico se refiere solamente a la capacidad para utilizar el conocimiento adquirido para resolver eficazmente los problemas y emitir juicios de valor de lo diseñado. Báez y Onrubia (citando a Díaz, 2016) mencionan que este concepto constantemente es utilizado como sinónimo de juicio evaluativo, análisis, emisión de juicios u opiniones personales, pensamiento formal, o simplemente, como un proceso de

razonamiento. Los autores posteriormente confrontan esta cita con lo propuesto por Báez y Onrubia (recuperando a Faccione, 2016) como la descripción del pensador crítico en la cual se identifica una cantidad de habilidades blandas importante:

Una persona crítica es habitualmente inquisitiva, bien informada que confía en la razón, de mente abierta, flexible, justa cuando evalúa, honesta cuando confronta sus sesgos personales, prudente al emitir juicios, dispuesta a reconsiderar y si es necesario a retractarse, clara con respecto a los problemas o las situaciones que requieren la emisión de un juicio, ordenada cuando se enfrenta a situaciones complejas, diligente en la búsqueda de información relevante, razonable en la selección de criterios, enfocado en preguntar, indagar, investigar; persistente en la búsqueda de resultados tan precisos como las circunstancias y el problema o la situación lo permitan. (p. 21).

Un diseñador tecnológico debe poseer un pensamiento crítico fuerte para poder tomar decisiones acertadas y honestas frente al mundo de información que se le presenta a través de la tecnología y en donde su criterio será su único acompañante. Desde el plano socioemocional esta habilidad le permitirá observar las actitudes y comportamientos intelectuales que demanda el campo laboral.

Las características intelectuales que deben alcanzarse con un pensamiento crítico fuerte de acuerdo al Modelo de Pensamiento Crítico de Richard Paul y Linda Elder (2003):

- *La humildad intelectual.* Un diseñador gráfico tecnológico no debe pretender que sabe más de lo que realmente sabe, actitud que se opone a la arrogancia intelectual.
- *La valentía intelectual.* Un diseñador gráfico tecnológico debe atender con justicia, ideas, creencias o visiones hacia las que no se sienta atraído pero son justificadas, se requiere entereza para ser verticales ante la información que debe manejar, esta actitud se opone a la cobardía intelectual.
- *La empatía intelectual.* Un diseñador gráfico tecnológico debe poseer la habilidad de construir con precisión los puntos de vista y el razonamiento de los demás y el poder razonar a partir de premisas, supuestos e ideas que no son propios, esta habilidad se opone a la estrechez de mente.

- *Autonomía intelectual.* Un diseñador gráfico tecnológico debe adquirir el compromiso de analizar y evaluar las creencias y tomar como punto de partida la razón y la evidencia, significa aprender a pensar por sí mismo para poder diseñar. Esta habilidad se opone al conformismo.
- *Integridad intelectual.* Un diseñador gráfico tecnológico debe ser honesto y someterse al mismo rigor de evaluación que hace del trabajo de otros. Esta habilidad se opone a la hipocresía.
- *Perseverancia intelectual.* Un diseñador gráfico tecnológico no debe claudicar en la persecución de sus objetivos intelectuales ante lo que implica el desarrollo actual de la disciplina. Esta habilidad se opone a la pereza.
- *Confianza en la razón.* Un diseñador gráfico tecnológico debe confiar en sus argumentaciones y razonamientos ante la presentación de su diseño, esta habilidad se opone al miedo intelectual.
- *Justicia intelectual.* Un diseñador gráfico tecnológico debe tratar todos los puntos de vista de la misma forma a pesar de sentimientos o intereses personales, sus amigos, su comunidad o su nación tengan. Esta habilidad se opone a la injusticia.

### **Habilidades Blandas y la Comunicación**

Las habilidades de comunicación son consideradas las más importantes en la disciplina del diseño gráfico, ya que el diseño mismo es comunicación, el proceso se entiende como dar y recibir información además de la capacidad de transmitir ideas y venderlas ante los otros. Según una encuesta realizada en 2010 por la Asociación Nacional de Universidades y Empleadores (ANUE) la habilidad de comunicación ocupa el primer lugar entre las cualidades y aptitudes que un candidato a trabajar debe tener, la habilidad se identifica hasta en un buen contacto de ojos, buena postura y escucha "activa".

En esta disciplina comunicar no solo es transmitir de forma gráfico-visual, puede darse de diferentes formas (Zats-Tol, 2009):

- *Verbal*: Los sonidos, el lenguaje y el tono de voz que se utiliza para comunicar ideas y venderlas.
- *Auditivo*: La capacidad de escucha y audición al recibir retroalimentación.
- *No verbal*: Las expresiones faciales, lenguaje corporal y postura que se asume durante el proceso de comunicar diseño.
- *Escrita*: La capacidad de comunicación escrita, puede ser a través del diseño mismo, justificaciones de diseño, especificaciones de diseño y todas aquellas herramientas que se utilizan para mantener el contacto con clientes y compañeros de trabajo, blogs, correos electrónicos, mensajes de texto, chat, portafolio digital.
- *Visual*: La capacidad de transmitir los mensajes a través de símbolos, signos e imágenes.

## **Habilidades Blandas y el *Networking***

Este concepto surge bajo la idea de la comunicación en red para fines de trabajo. Hoy en día las oportunidades aparecen a través de las redes, ya sea un empleo, trabajo, o proyección del trabajo; la capacidad de generar redes de intereses se considera tan importante como la experiencia o tener habilidades, las redes funcionan como una estrategia de desarrollo profesional, por lo tanto un diseñador gráfico con enfoque tecnológico debe tener:

- Capacidad para gestionar redes de conocimiento como Mooc's (cursos virtuales).
- Capacidad para gestionar redes de aprendizaje, desarrollo digital y web.
- Capacidad para gestionar librerías y paqueterías de recursos abiertos, software libre, etc.
- Capacidad para mantener un portafolio digital actualizado.
- Capacidad para gestionar, participar y colaborar a con redes de trabajo de forma virtual.

## Habilidades Blandas y el Trabajo colaborativo y cooperativo

El trabajo colaborativo es esencial para el éxito del trabajo, una empresa de diseño puede tener diferentes áreas con personas que desempeñan diferentes roles. De la Parra y Gutiérrez (2007) mencionan que el trabajo cooperativo es la construcción colaborativa del conocimiento donde el papel primario es la interacción estrecha y la participación activa entre todos los miembros de un grupo de trabajo. En un ambiente de trabajo colaborativo de diseño, el conocimiento es visto como un constructo social con el propósito de generar un producto. El proceso de diseño se configura de decisiones consensuadas que se integran en la planeación, coordinación y ejecución de las actividades.

Los empleadores buscan diseñadores que sepan trabajar con los demás, comprendan las correlaciones de los procesos que se generan del proyecto de diseño y los roles que desempeña cada uno de los miembros que participan en un grupo de trabajo. Así mismo el diseñador gráfico tecnológico debe comprender que los logros en un diseño se atribuyen a todo el equipo de trabajo.

Trabajo en equipo consiste en construir relaciones y trabajar con otras personas mediante una serie de hábitos y habilidades importantes que se identifican en: (Andrade & Sarcos, 2009).

- Trabajar en cooperación: radica en utilizar las habilidades de los más aventajados en algún área específica para el logro del objetivo.
- Contribuir al grupo con ideas, sugerencias y esfuerzo: significa la unión de todas las habilidades a través de la interdependencia.
- Comunicación (dar y recibir): con la intención de interaccionar con los otros para maximizar su aprendizaje y el de los demás.
- Sentido de responsabilidad: entender que los demás dependen de las decisiones que se toman de forma individual.
- Mostrar respeto por opiniones diferentes, costumbres y preferencias individuales.
- Toma de decisiones: Capacidad para participar en la toma de decisiones del grupo.

- Actitud de colaboración positiva que pueda generar múltiples resultados en el quehacer profesional, desde activar la creatividad, hasta motivar a los otros a respaldar las ideas.
- Entusiasmo y colaboración como elemento necesario para tener éxito en el trabajo y durante toda la vida profesional.

## **Perfil ocupacional del diseñador digital de medios interactivos**

Con base en todo lo expuesto se generó el perfil de egreso de un profesionista del diseño con enfoque tecnológico que fue incluido en el diseño curricular del programa educativo:

El Diseñador Digital de Medios Interactivos es un profesionista competente en procesos de diseño y herramientas tecnológicas para la planificación, creación de contenidos, programación y diseño gráfico para el desarrollo de productos digitales. Tiene capacidad de solucionar problemas de diseño dentro de las diferentes áreas del diseño digital. Demuestra habilidades de comunicación que lo capacitan para la gestión del diseño y el liderazgo, y además responde a los modelos comunicativos interactivos en los que se manifiesta un diálogo con la máquina computadora y una comunicación entre emisor y receptor mediada por esta, así como habilidades creativas y críticas que le permiten generar y conducirse dentro de proyectos de diseño; posee un importante cuerpo de habilidades socioemocionales que le permite generar, dirigir e insertarse en equipos de trabajo multidisciplinarios e interdisciplinarios, posee habilidades meta-cognitivas que le permiten tener un alto sentido de la profesión y mantenerse actualizado en la industria del diseño digital.

## **Conclusiones y trabajo futuro**

A lo largo de su vida productiva un diseñador gráfico tecnológico podrá realizar múltiples y diferentes trabajos, que le requieran un conjunto de habilidades blandas importantes; en este trayecto el diseñador con enfoque tecnológico debe demostrar profesionalismo. Esto significa conocer la profesión y asumirla con responsabilidad, integridad y excelencia, estar en la búsqueda de ser productivo y mantenerse actualizado.

Como trabajo futuro el diseño curricular de la Licenciatura en Diseño Digital de Medios Interactivos, involucra en el diseño un conjunto de materias sello que están centradas a fortalecer un grupo de habilidades blandas y a través de todo el programa se deja espacio para la propuesta didáctica que fortalezca estas habilidades.

Este trabajo exhorta a profesores a asumir con responsabilidad la práctica docente y hacer uso de los recursos didácticos disponibles para incorporar el entrenamiento de habilidades blandas en todas las actividades académicas. Como ya hemos observado las habilidades blandas, estas juegan un papel muy importante en la vida de las personas y la maduración de la personalidad profesional de un diseñador con enfoque tecnológico digital.

## Bibliografía

- Andrade F., Sarcos, D. (2009). El aprendizaje cooperativo desde el fundamento de la teoría vygotskyana. *Revista Educare*, Vol. 13, Núm. 1.
- Báez A. J., Onrubia, G. J. (2016). Una revisión de tres modelos para enseñar las habilidades de pensamiento en el marco escolar. *Formación de Profesores Perspectiva Educacional*, Vol. 55(1), Pp. 94-113.
- Bermejo, R., Hernández, D., Ferrando, M., Soto, G., Sáinz, Marta & Prieto, M<sup>a</sup> D. (2010). Creatividad, inteligencia sintética y alta habilidad. *REIFOP*, Vol. 13:1. Pp. 97-109.
- Boyatzis, RE, Goleman, D. y Rhee, K. (2000). La agrupación competencia en inteligencia emocional: Insights del Inventario de Competencia Emocional (ECI) s. En R. Bar-On y JDA Parker (eds.), *Manual de la inteligencia emocional*. San Francisco: Jossey-Bass, Pp. 343-362.
- CIDAC (2014) Encuesta de Competencias profesionales ¿Qué buscan (y no encuentran) las empresas en los profesionistas jóvenes? [Revisado el 20 febrero 2017] Disponible en: [http://www.cidac.org/esp/uploads/1/encuesta\\_competencias\\_profesionales\\_270214.pdf](http://www.cidac.org/esp/uploads/1/encuesta_competencias_profesionales_270214.pdf)
- Claxton G., Costa, A.L. & Kallick, B. (2016). Hard Thinking about Soft Skills. *Learning for Life*, Vol. 73:6, Pp. 60-64.
- Corradini, M., Martín, R. y Paoloni, P. (2016). Habilidades específicas socio-emocionales en la construcción de comunidades de aprendizaje. Un estudio exploratorio en el área de Periodismo. *Sociales Investiga*, Vol. 1, Núm. 1, Pp. 74-85.
- De la Parra J., Gutiérrez, M. (2007). El trabajo colaborativo y cooperativo: Un estilo de aprendizaje. [Revisado el 22 febrero 2017] Disponible en: <http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v09/ponencias/at01/PRE1177566342.pdf>

- Flavell (1979). Metacognition and Cognitive Monitoring. A New Area of cognitive Developmental Inquiry. en *American Psychologist*. October (Pp.705-712).
- Goleman, D. (2000). *La inteligencia emocional. Por qué es más importante que el cociente intelectual*. Vergara Ediciones: Buenos Aires.
- Heckman, James J., Jora Stixrud & Sergio Urzua (2006). The Effects of Cognitive and Noncognitive Abilities on Labor Market Outcomes and Social Behavior. *Journal of Labor Economics*, Vol. 24:3, Pp. 411–82.
- Karmiloff-Smith, A. (2015). An alternative to domain-general or domain-specific frameworks for theorizing about human evolution and ontogenesis. *AIMS Neuroscience* 2 (2), Pp. 91-104.
- Matteson, M., Anderson, L. and Boyden, C. (2016). “Soft Skills”: A Phrase in Search of Meaning. *Libraries and the Academy*, Vol. 16:1, Pp. 71–88.
- Morales-González B., Edel-Navarro, R., Aguirre-Aguilar, G. (2015). Metacognición y tecnologías de la información y la comunicación: coincidencias e inconsistencias en la investigación. *Revista Sinéctica*, Núm. 45. Pp.1-16.
- Paul, R. & Elder, L. (2003) La mini-guía para el Pensamiento crítico Conceptos y herramientas. [Revisado el 25 febrero 2017] Disponible en: <https://www.criticalthinking.org/resources/PDF/SP-ConceptsandTools.pdf>.
- Posada, R. (s/f). Formación superior basada en competencias, interdisciplinariedad y trabajo autónomo del estudiante. [Revisado el 15 febrero 2017] Disponible en: <http://www.rieoei.org/deloslectores/648Posada.PDF>.
- Papaleontiou-Louca, E. (2008). *Metacognition and Theory of Mind*. Angerton Gardens, Newcastle: Cambridge Scholars Publishing.
- Reguant, M. (2011). El desarrollo de las metacompetencias pensamiento crítica reflexivo y autonomía de aprendizaje, a través del uso del e-diario en el practicum de formación del profesorado. [Tesis doctoral]. Universidad de Barcelona, España. [Revisado el 15 febrero 2017] Disponible en: [http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/42482/8/01.-MRA\\_1de4.pdf](http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/42482/8/01.-MRA_1de4.pdf).
- Rodríguez J. (2012). Habilidades blandas en el profesional informático costarricense. [Revisado el 22 febrero 2017] Disponible en: <http://bb9.ulacit.ac.cr/tesinas/Publicaciones/040043.pdf>.

- Silber, K. y Foshay, W. (2009). *Manual de mejorar el rendimiento en el lugar de trabajo, diseño instruccional y de Capacitación*, John Wiley & Sons, p.63.
- Silva, L. I. (2015) La mediación como herramienta para resolver conflictos. Impacto sobre las habilidades sociales de los alumnos mediadores en un centro de educación secundaria [Tesis Doctoral]. [Revisado el 28 febrero 2017] Disponible en:  
<file:///Users/iada/Downloads/Tesis%20Isabel%20Silva%20Lorente.pdf>
- Subsecretaría de Educación Media Superior (2014). *Yo no abandono: Manual para el desarrollo de habilidades socioemocionales en planteles de educación media superior*. [Revisado el 22 febrero 2017] Disponible en:  
[http://prepajocotepec.sems.udg.mx-/sites/default/files/yna\\_manual\\_11.pdf](http://prepajocotepec.sems.udg.mx-/sites/default/files/yna_manual_11.pdf).
- Villalón, M. (2005) La educación y el aprendizaje en la era de la información. Universidad Católica de Chile. [Revisado el 28 febrero 2017] Disponible en:  
<http://www.educarchile.cl/ech/pro/app/detalle?ID=93059>.
- Vindas, L. (2012). Jóvenes latinos carecen de habilidades "blandas" al salir del colegio. El Financiero. [Revisado el 04 marzo 2017] Disponible en:  
[http://www.elfinancierocr.com/ef\\_archivo/2Q12/marzo/167economía3104366.html](http://www.elfinancierocr.com/ef_archivo/2Q12/marzo/167economía3104366.html).
- Zats-Tol, M. (2009). *Manual de comunicación para estudiantes universitarios*. [Revisado el 22 febrero 2017] Disponible en: [http://fernandovallejos.udem.edu.ni/wp-content/uploads/2014/11/MANUEAL\\_DE\\_COMUNICACION.pdf](http://fernandovallejos.udem.edu.ni/wp-content/uploads/2014/11/MANUEAL_DE_COMUNICACION.pdf)