Capítulo 9 El juego de roles para fomentar el desarrollo de las habilidades blandas en estudiantes de la carrera de Contador Público del Tecnológico de Estudios Superiores de San Felipe del Progreso

Chapter 9 Role-playing to promote the development of soft skills in students of the Public Accountant career of the Tecnológico de Estudios Superiores de San Felipe del Progreso

PLATA-NAVARRETE, Rosa Isela†* & MENDOZA-GONZÁLEZ, Nancy

Escuela Normal de Atlacomulco "Profesora Evangelina Alcántara Díaz"

ID 1er Autor: *Rosa Isela, Plata-Navarrete* / **ORC ID:** 0000-0002-2376-2003

ID 1er Coautor: *Nancy, Mendoza-González* / **ORC ID:** 0000-0001-9157-0890, **CVU CONACYT ID:** 379664

DOI: 10.35429/H.2023.2.128.137

Resumen

En la actualidad las instituciones de educación superior centran su mayor esfuerzo y atención en el desarrollo de habilidades duras (hard skills) las cuales se obtienen mediante la capacitación, especialización y experiencia en el campo profesional, “Competencias técnicas, llamadas hard skills, representadas por la formación académica, extra-académica y la experiencia profesional” (Musicco 2018, 126).

Al dar mayor auge al desarrollo de habilidades duras, se deja de lado el desarrollo de habilidades tan indispensables para el desempeño profesional como son la comunicación efectiva, motivación, liderazgo, trabajo en equipo, resolución de problemas, toma de decisiones, flexibilidad, inteligencia emocional, gestión del tiempo, por mencionar algunas.

Con la presente investigación se pretende comprobar si mediante la estrategia didáctica de juego de roles será posible fomentar las habilidades blandas de liderazgo, trabajo en equipo, toma de decisiones y resolución de conflictos en los estudiantes de la carrera de Contador Público del Tecnológico de Estudios Superiores de San Felipe del Progreso.

Se emplea principalmente el método de investigación acción, de tipo cualitativa y se basa en el paradigma socio-critico, para la recolección de información se emplean instrumentos como encuesta, entrevista y diario del profesor.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones obtenidas a raíz de la ejecución de la investigación.

Habilidades blandas, Habilidades duras, Juego de roles, Competencias

Abstract

Nowadays, higher education institutions focus their greatest effort and attention on the development of hard skills which are obtained through training, specialization and experience in the professional field, "Technical competences, called hard skills, represented by academic and extra-academic training and professional experience” (Musicco 2018, 126).

By giving greater emphasis to the development of hard skills, the development of such indispensable skills for professional performance such as effective communication, motivation, leadership, teamwork, problem solving, decision making, flexibility, emotional intelligence, time management, to name a few, is left aside.

With the present research it is intended to verify if through the didactic strategy of role-playing it will be possible to promote the soft skills of leadership, teamwork, decision-making and conflict resolution in the students of the Public Accountant career of the Tecnológico de Estudios Superiores of San Felipe del Progreso.

The action research method is mainly used, of a qualitative type and is based on the socio-critical paradigm, for the collection of information instruments such as survey, interview and teacher's diary are used.

Finally, the conclusions and recommendations obtained as a result of the execution of the research are presented.

Soft skills, Hard skills, Role play

Introducción

Inmersos en un contexto multicultural, con dimensiones diversas que influyen en la formación de los estudiantes como son la familia, la escuela, sociedad y grupos de interés por mencionar algunos resulta interesante y al mismo tiempo indispensable realizar un diagnóstico que nos permita valorar el grado de desarrollo de las habilidades blandas de los estudiantes y egresados de la carrera de Contador Público del Tecnológico de Estudios Superiores de San Felipe del Progreso y a raíz de ello diseñar un plan de intervención docente que nos permita hacer frente a la problemática identificada.

El diagnostico se aplicó interna y externamente, la primera directamente a los alumnos para conocer el grado de desarrollo de las habilidades blandas mediante el curso de sus materias y el segundo mediante un acercamiento formal con los empleadores de la región que han integrado a su equipo de trabajo a egresados de la institución, esto con la intención de conocer la opinión respecto al desempeño y desenvolvimiento de los contadores públicos en su área de trabajo.

Metodología

La metodología empleada es investigación- acción, conceptualizada por Latorre (2005): "La investigación-acción es vista como una indagación práctica realizada por el profesorado, de forma colaborativa, con la finalidad de mejorar su práctica educativa a través de ciclos de acción y reflexión" respaldada por el paradigma socio crítico a quien Jiménez 2003 define como: "Una estrategia que el hombre se ha dado así mismo para no solo describir, explicar, predecir (positivistas) interpretar y comprender (hermenéuticos) sino también para actuar y transformar ese mundo en aras de hacer al hombre y a su mundo más justo y libre". Al mismo tiempo se emplea la investigación de tipo cualitativa, definida por U. Flick (2007) como: "La investigación cualitativa se convierte en una actitud específica basada en la apertura y la capacidad de reflexión del investigador, o se vincula todavía con más fuerza a ella….La investigación cualitativa se orienta a analizar casos concretos en su particularidad temporal y local, y a partir de las expresiones y actividades de las personas en sus contextos locales"

Aunado a los métodos de investigación anteriormente descritos se emplearán diversas técnicas de recolección de información; la encuesta, entrevista y observación. Latorre (2005): "La entrevista es una de las estrategias más utilizadas para recoger datos en la Investigación social, proporciona el punto de vista del entrevistado que permite interpretar significados y es un complemento de la observación.
Entendemos a la entrevista como una conversación entre dos o más personas, una de las cuales, el entrevistador, intenta obtener información o manifestaciones de opiniones o creencias de la otra. Gracias a la entrevista es posible describir e interpretar aspectos de la realidad social que no son directamente observables: sentimientos, impresiones, emociones, intenciones o pensamientos, así como acontecimientos que ya sucedieron.

La observación participante se usa con frecuencia para designar una estrategia metodológica que implica la combinación de una serie de técnicas de obtención y análisis de datos entre las que se incluyen la observación y la participación directa. (Latorre, 2005). La observación participante es apropiada para el estudio de fenómenos que exigen que el investigador se implique y participe para obtener una comprensión del fenómeno en profundidad, como es el caso de los docentes investigadores. (Latorre, 2005).

La observación participante posibilita al investigador acercarse de una manera más intensa a las personas y comunidades estudiadas y a los problemas que le preocupan, y permite conocer la realidad social que difícilmente se podría alcanzar mediante otras técnicas. (Latorre, 2005).

La encuesta y/o cuestionario consiste en un conjunto de cuestiones o preguntas sobre un tema o problema de estudio que se contestan por escrito.

Existen dos buenas razones para usar la encuesta en un proyecto de investigación-acción:

a) Obtener información básica que no es posible alcanzar de otra manera.

b) Evaluar el efecto de una intervención cuando es inapropiado conseguir feedback de otra manera. (Latorre, 2005).

Objetivo

Diagnosticar la situación actual y grado de desarrollo de las habilidades blandas en los estudiantes de la carrera de Contador Público del Tecnológico de Estudios Superiores de San Felipe del Progreso.

Planeación de los momentos

FASE I	Diagnóstico de la situación actual y grado de desarrollo de las habilidades blandas en los estudiantes	Se analizan los resultados obtenidos y se procede a diseñar el plan de intervención docente considerando los hallazgos recabados.
FASE II	Puesta en marcha del plan de intervención	Se realiza la intervención en el grupo seleccionado, se emplean los recursos citados en evaluación, se rescatan los hallazgos y el fenómeno suscitado.
FASE III	Evaluación de resultados	Se reflexiona la intervención y se determina si se ejecuta por segunda ocasión la intervención a fin de contrastar los resultados. Se acepta o rechaza la hipótesis planteada. Se socializan los resultados de la intervención.

Momento 1

a) Análisis de la retícula:

Considerando la retícula de formación del Contador Público emitida por el TecNM (Tecnológico Nacional de México) se decidió realizar el plan de intervención en el tercer semestre, en la materia de mercadotecnia, para ello la primera fase de observación y aplicación de encuesta se realizó en el semestre par, en la asignatura de Comunicación humana, la decisión de trabajar con estas dos asignaturas radica en que son asignaturas consecutivas que normalmente se asignan a la titular de la presente investigación, cabe hacer mención que en ambas asignaturas se solicita trabajar en equipo, primeramente para realizar la exposición de algunos temas y posteriormente casi al cierre de los contenidos se solicita la realización y presentación de un proyecto integral.

b) Selección del grupo objeto de estudio:

El grupo con el que se trabajó fue el CP 302, el cual estaba integrado por 29 alumnos, mismos que a continuación se enlistan:

Tabla 1 Lista de estudiantes

N.P	Número de cuenta	Nombre completo
1	2020340281	ANDRES ANTONIO LORENA
2	2020340304	ARRIAGA GARCIA ALMA ESTHELA
3	2020340809	BARRERA ALBARRAN KAREN ZARET
4	2020340326	BARRIOS GARCIA ISRAEL
5	2020340090	BRUNO ROSAS ALFONSO JESUS
6	2020340887	CASTAÑEDA GONZALEZ JOSE LUIS
7	2020340056	CONTRERAS ALONSO JHOSELIN
8	2020340461	CRUZ SEGUNDO ESMERALDA
9	2020340348	DIONICIO CATARINO LILIANA
10	2020340124	ESQUIVEL GARDUÑO MONSERRAT
11	2020340821	ESQUIVEL LOPEZ DANIEL
12	2020340203	FAUSTINO CRUZ JOSELINE
13	2020340517	FLORES RAMIREZ LIZETH GUADALUPE
14	2020340405	FRANCISCO SEGUNDO ELIAS
15	2020340382	GONZALEZ DE JESUS AMANDA
16	2020340494	GONZALEZ LARA LITZY ARIAN
17	2020340113	GONZALEZ SANCHEZ DANIEL
18	2020340168	HERNANDEZ GONZALEZ ANA KAREN
19	2020340269	LOPEZ GARCIA MARIA ANAYELI
20	2020340832	MARTINEZ GONZALEZ EDGAR
21	2020340607	MARTINEZ JIMENEZ LIZET
22	2020340078	ROMERO GONZALEZ ENRIQUE

23	2020340685	SALAZAR CRUZ ANA LAURA
24	2020340225	SANCHEZ ROMERO DIEGO VIDAL
25	2020340360	SEGUNDO GALINDO MONSERRAT
26	2020340012	SEGUNDO PLIEGO EDGAR
27	2020340629	VAZQUEZ MONTIEL DAYANI ANGELINA
28	2020340449	VELAZQUEZ RAMON MARIA FERNANDA
29	2020340180	VELAZQUEZ SANCHEZ MIGUEL ANGEL

Es necesario hacer mención que estos alumnos ingresaron al Tecnológico de Estudios Superiores en el mes de agosto del año 2020 y por la situación de confinamiento derivado de la pandemia por el SARS COV-2 tuvieron que comenzar sus estudios de nivel superior a distancia, enfrentando limitantes de varios tipos; económicos, infraestructura, deficiente o nulo acceso a la red de internet, en algunos hogares sin equipo de cómputo o en el mejor de los casos con una computadora para todos los integrantes de la familia que estudian, algunos otros alumnos haciendo uso del teléfono celular y que por ser de gama media o baja no posee gran capacidad y resolución en audio y video, se expone la situación porque es un conjunto de variables que tienen significado impacto en la motivación, y rendimiento académico de los alumnos, no obstante, el docente ide diversas estrategias y alternativas acorde al contexto del alumnado las cuales favorezcan precisamente esa construcción del conocimiento y fomenten un clima de confianza para externar sus dudas y ser retroalimentados.

De los 29 alumnos, 18 son mujeres y 11 son hombres, todos en este momento viviendo con sus padres y radicando en poblados aledaños al municipio de San Felipe del Progreso, seguramente cuando culmine la pandemia y se declare el regreso obligatorio a las aulas, algunos optarán por rentar en la cabecera municipal, otros por trabajar medio tiempo, entre otros cambios de roles que enfrentan normalmente.

c) Selección de la asignatura mediante la que se abordará la intervención:

La recogida de información se realizó en la asignatura de Comunicación Humana, asignatura impartida en el semestre febrero-junio 2021, y se pretende llevar a cabo el primer momento de intervención en la materia de mercadotecnia, misma que se oferta en el periodo septiembre- enero 2022, para ello se realizarán algunos ajustes que permitan implementar el juego de roles y posteriormente verificar si en efecto tal estrategia didáctica contribuye en el desarrollo de las habilidades blandas del alumnado. Caracterización de la asignatura; Esta asignatura proporciona al estudiante el marco teórico necesario para la detección mercadológica de las empresas en cuanto a la administración de la mercadotecnia, el comportamiento del consumidor, mercados y mezcla de mercadotecnia. Una de sus características, es que en ella se introduce al conocimiento de la Mercadotecnia desde sus orígenes, importancia y los principales conceptos que la identifican.

A partir de esta fase introductoria, se parte de la importancia de la mercadotecnia en todas las actividades económicas, el comportamiento del consumidor y la investigación mercadológica del que se obtiene información para la toma de decisiones de cómo se requiere el producto o servicio, a qué precio vender, como hacerlo llegar y como promoverlo. Se relaciona con administración en el tema introducción a la mercadotecnia, Investigación de mercados, Mezcla de la mercadotecnia.

Se relaciona con las asignaturas de Probabilidad y Estadística y Estadística inferencial, Administración Estratégica, Investigación de Operaciones, Fundamentos de investigación, Taller de investigación I y II, Informática I y II, Microeconomía, Macroeconomía, y Economía Internacional, Planeación financiera, Alternativas de Inversión y Financiamiento y Elaboración y Evaluación de proyectos en lo referente al tema de Análisis de las oportunidades de mercadotecnia.

Intención didáctica: Se organiza el contenido en seis temas, en el primero, se tratan tópicos donde se proporciona una visión general e introductoria a la mercadotecnia, el segundo tema se relaciona con el concepto, importancia y tipos de consumidor, así como los factores que influyen en éste y las teorías del comportamiento del consumidor.

En el tercer tema se estudia el concepto e importancia del mercado, su clasificación y segmentación sugiriéndose la realización de una práctica donde se seleccione un producto para la descripción de su mercado y el perfil del consumidor; el cuarto tema, analiza el proceso para la entrada a los mercados internacionales, en aspectos como ambiente global, la mezcla para la mercadotecnia global, analizando los incoterm y se sugiere la realización de un caso práctico; En el quinto tema se aborda el impacto de la mercadotecnia en la sociedad así como su regulación.

Todos los contenidos anteriores se articulan en el tema seis con el diseño de un producto o servicio, que incursione exitosamente en el mercado. El docente debe de caracterizarse por ser un facilitador del conocimiento, que guie las actividades de aprendizaje y proporcioné retroalimentación, al tiempo de crear y propiciar los ambientes de aprendizaje.

Tomando como referencia la caracterización de la asignatura e intención didáctica se procede a la estructura de la instrumentación (planeación) en la cual se insertarán actividades relacionadas con el presente proyecto; el uso del juego de roles como estrategia didáctica para fomentar el desarrollo de habilidades blandas de los estudiantes de la carrera de Contador Público.

Retomando la idea de (Ticora, 2021) “El uso de las tecnologías de la comunicación y la información implica nuevos retos en el ejercicio profesional contable, y un cambio en los métodos de enseñanza desde la academia; donde se crean nuevas fortalezas blandas como el manejo de sistemas contables (Helisa), el cual debe ser desarrollado con mayor intensidad”. Se identificó la necesidad de realizar ajustes en las estrategias de enseñanza con la intención de comenzar a movilizar habilidades blandas como Liderazgo, trabajo en equipo, resolución de conflictos y toma de decisiones.

Tabla 2 Instrumentos de evaluación

META: Definir el procedimiento, recursos e instrumentos de evaluación del plan de intervención.			
ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLE	MEDIOS DE EVALUACIÓN
Diseño la instrumentación didáctica (planeación)	Instrumentación de la asignatura en la que se realizará la intervención	Rosa Isela Plata Navarrete	Bitácora
Diseño de la guía de observación	Guía de observación	Rosa Isela Plata Navarrete	
Diseño de una bitácora de seguimiento de hallazgos	Propuesta de formato de bitácora de seguimiento	Rosa Isela Plata Navarrete	

a) Instrumentación didáctica (planeación).

b) Diseño de la guía de observación.

c) Diseño de una bitácora de seguimiento de hallazgos

A. Cronograma de actividades

Tabla 3 Cronograma de actividades

ACTIVIDAD	03-2021	04-2021	05-2021	06-2021	07-2021	08-2021	09-2021	RESPONSABLE	RECURSOS	META
Definición del protocolo de investigación								**Rosa Isela Plata Navarrete**	**HUMANOS:** A) Asesores y revisores del proyecto B) Alumnos objeto de estudio. C) Autoridades educativas de la institución D) Líder del proyecto. **MATERIALES:** A) hojas blancas B) bolígrafos C)Material didáctico (copias, infografías) D)Material de papelería **TECNOLÓGICOS:** A) Cañón B) Laptop C)Cámara fotográfica D)Cámara de video E) Internet F) Impresora	Diseñar el protocolo de investigación que dé soporte teórico al plan de intervención
Análisis de la retícula de C.P										Definir el grupo y asignatura mediante la cual se llevará a la práctica el proyecto
Selección del grupo objeto de estudio										
Selección de la asignatura mediante la que se abordara la intervención										
Diseño la instrumentación didáctica (planeación)										Definir el procedimiento, recursos e instrumentos de evaluación del plan de intervención.
Diseño de la entrevista a empleadores										
Diseño de la encuesta a alumnos delimitados como objeto de estudio.										
Aplicación de los instrumentos (entrevista y encuesta)										Recuperación del hallazgo, análisis e interpretación de información
Análisis e interpretación de información										
Recuperación de resultados y conclusiones.										

A) Medios de evaluación

- Encuesta a estudiantes.
- Entrevista a empleadores.

B) Recursos

Humanos:

- Asesores y revisores del proyecto.
- Alumnos objeto de estudio.
- Autoridades educativas de la institución.
- Líder del proyecto.

Materiales:

- Hojas blancas.
- Bolígrafos.
- Material didáctico (copias, infografías).
- Material de papelería.

Tecnológicos:

- Cañón
- Laptop
- Cámara fotográfica
- Cámara de video
- Internet.
- Impresora.

Resultados

Con los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los 29 alumnos inscritos en la carrera de Contador Público, específicamente en el grupo 202 y que en septiembre serán el grupo 302, se encuentran varios hallazgos interesantes:

- La mayor parte de los estudiantes comentan que en la materia de Estadística Administrativa y Calculo Diferencial e Integral no se realizan actividades que apoyen en el desarrollo de habilidades como COMUNICACION, LIDERAZGO, TRABAJO EN EQUIPO, MOTIVACION, RESOLUCION DE CONFLICTOS Y TOMA DE DECISIONES; este dato sirve como referente para invitar a los docentes titulares de las asignaturas a insertar en su programación del curso, actividades, estrategias y rutas de aprendizaje encaminadas a desarrollar y/o fortalecer sino todas, algunas de estas habilidades, considerándolas como esenciales para ser conjugadas con las habilidades duras al egresar y desempeñarse en el campo profesional.

- Las asignaturas que moderadamente estimulan el desarrollo de las habilidades blandas durante el desarrollo de los contenidos temáticos son Contabilidad Financiera y Taller de ética a los docentes titulares de estas asignaturas sería ideal compartir los objetivos y alcances que se pueden tener con el fortalecimiento y desarrollo de dichas habilidades a fin de motivar para que sigan insertando estrategias dentro de su labor docente que apoyen a los alumnos a madurar estas habilidades blandas.

- Y las asignaturas que en mayor grado fomentan el desarrollo de las habilidades blandas en el aula son; Derecho Mercantil, Comunicación Humana y Dinámica Social en este caso la retroalimentación radicaría en poner al alcance una guía o manual de estrategias que coadyuven a fortalecer las habilidades blandas en los estudiantes, si el primer paso “fomentar el desarrollo de habilidades blandas en estas asignaturas” ya está dado, sencillamente se pueden insertar estrategias de reforzamiento para no bajar la guardia y continuar abonando esta labor.

- En el tema específico de TRABAJO EN EQUIPO los alumnos comentan que en la mayoría de las materias se les solicitar trabajar bajo esta estructura pero que han percibido desequilibrio de responsabilidades y deficiente involucramiento por parte de algunos integrantes, pese a esa situación, catalogan al trabajo en equipo como enriquecedor y productivo, a la mayoría de los encuestados les gusta realizar sus trabajos en equipo, este fenómeno da pauta para continuar bajo la línea de fomentar el trabajo en equipo en el aula y que los alumnos sigan construyendo sus aprendizajes de manera colaborativa, armónica y satisfactoria para todos los involucrados.

- Respecto a la COMUNICACIÓN los datos más sobresalientes reflejan que la mayoría de los alumnos califican como eficiente su habilidad de comunicarse con otras personas, externan que casi siempre logran transmitir con claridad y objetividad sus ideas, estos dos elementos permiten dos cosas elementales, la primera corroborar que precisamente esa comunicación sea objetiva y clara, y segunda; continuar fomentando esta habilidad de tal manera que en lugar de comenzar a deteriorarse, poco a poco se vaya perfeccionando más y más, esta habilidad es medular en la formación de todos los alumnos quienes con el paso del tiempo van desenvolviéndose en una sociedad competente, demandante y cambiante y ante todos estos fenómenos los alumnos deben poseer las herramientas que garanticen ese desenvolvimiento e interacción social.

- Dentro del instrumento de recolección de información también se plantearon preguntas para identificar aspectos relacionados con el LIDERAZGO y una vez externadas las respuestas de los 29 alumno se obtuvo que; al recibir una encomienda grupal comienzan a definir tareas y asignar comisiones, la mayoría tiene una percepción positiva del liderazgo, al considerar que procuran el bien de todo el grupo, buscando el logro de objetivos colectivos y alcanzando una satisfacción por los resultados. Es enriquecedor conocer estos puntos de vista pues da cuenta de que los alumnos no están peleados con esta habilidad, por el contrario, rescatan y resaltan las bondades del liderazgo, y esto facilitará la continuidad en la aplicación de actividades y estrategias didácticas que sigan perfeccionándolo según las necesidades de cada estudiante.

- De igual manera se plantearon preguntas para identificar el grado de madurez de habilidad para la TOMA DE DECISIONES aquí la mayoría de los alumnos comenta que constantemente se encuentran tomando decisiones y estas las toman considerando los pros y contra que cada una implica, también comentan sentir confianza al tomar decisiones, el área de oportunidad que identifico en esta variable es poner a disposición del alumnado una serie de metodologías y procedimientos para la acertada toma de decisiones, siguiendo fases específicas en las que el alumno pueda vislumbrar las implicancias y consecuencias que traerán sus posturas, también se pueden implementar mediante el juego de roles por ejemplo, escenas o casos de aplicación real en los que los alumnos deban tomar alguna decisión y justificarla una vez seleccionada.

- Se planteó dentro de la encuesta una pregunta especial, la cual consistía en que los alumnos ordenaran del 1 al 7 las habilidades blandas que consideran dominan con mayor amplitud, se mencionan primeramente la habilidad comunicativa y la de trabajo en equipo, hay un dato curioso varias habilidades tienen alto número de frecuencia en el segundo lugar y son; liderazgo, resolución de conflictos, comunicación y toma de decisiones, lo que interpreto como una área de oportunidad a trabajar a través del juego de roles y que poco a poco se logre la madurez y el dominio de cada una de ellas.

- No se pueden dejar de lado las habilidades blandas que son categorizadas en los últimos lugares pues representan un grito emergente para ser atendidas, y será necesario también mediante el juego de roles crear escenarios dentro del aula que permitan el desarrollo gradual, sostenido y firme de dichas habilidades, específicamente son motivación y manejo de estrés.

Conclusiones

Una vez culminada esta fase de investigación se concluye que resultaría estratégico compartir con los compañeros docentes los resultados derivados de esta primer investigación a fin de socializar las respuestas que los alumnos dieron a los distintos planteamientos, y en trabajo colaborativo de academia diseñar estrategias que nos permitan a todos los docentes incluir en nuestra instrumentación didáctica estrategias didácticas que coadyuven al desarrollo de algunas habilidades blandas, se comenta que algunas, porque son bastantes las existentes, lo recomendable sería establecer una planeación general que nos permita ir abordando unas y después otras de manera organizada y planeada.

El trabajar en equipo multidisciplinario dará pauta para la integración de un banco de estrategias didácticas aplicables en las diferentes materias que se imparten tanto en los semestres pares como impares y entonces los alumnos percibirán la intención de fomentar las habilidades blandas en todos sus campos disciplinares de manera organizada obteniendo con ello mayor interés, participación y disposición del alumno para involucrarse en las actividades propuestas por el docente.

El desarrollar las habilidades blandas de manera temprana en los alumnos de la carrera de Contador Público resultará estratégico para el momento en que los alumnos deban ya interactuar en su campo profesional, ejecutando servicio social, residencia profesional e incluso modelo DUAL[1]. Como institución de nivel superior resulta indispensable dotar a los estudiantes y futuros egresados universitarios de herramientas que les permitan hacer frente a las exigencias del mundo global, industrializado y competitivo, no bastará para garantizar su articulación exitosa al campo laborar con el desarrollo de habilidades técnicas muy propias de cada profesión, también será necesario que estén fortalecidos con las habilidades blandas tan universales y estratégicas para desempeñar cualquier puesto, resalta la importancia de trabajar en equipo, comunicarse con efectividad, tener la capacidad para resolver problemas, tomar decisiones, manejar el estrés, mantenerse motivado y resiliente, entre otros aspectos.

La presente fase de investigación permitió corroborar que existe un gran campo por explotar respecto al fortalecimiento de las habilidades blandas en los estudiantes de la carrera de Contador Público del tecnológico de San Felipe del Progreso, tanto alumnos como empleadores externan que hace falta mayor iniciativa para liderar alguna actividad, tomar decisiones y resolver problemas de manera autónoma, los mismos empleadores ratifican en la entrevista realizada que los egresados poseen los conocimientos teóricos pero se les dificulta manifestarlos y más aún socializarlos con su equipo de trabajo. Se continua con la labor investigativa, las siguientes fases contemplan la intervención en el aula con la estrategia didáctica de juego de roles a fin de recabar el fenómeno suscitado, retroalimentar y si es necesario realizar ajustes para una segunda intervención.

Referencias

Jiménez 2003 en Chacón (2007). La enseñanza reflexiva en la formación de los estudiantes de pasantías de la carrera de educación básica integral. https://www.researchgate.net/publication/277113496_La_ensenanza_reflexiva_en_la_formacion_de_los_estudiantes_de_pasantias_de_la_carrera_de_Educacion_Basica_Integral

Latorre A. (2005). La investigación-acción, Conocer y cambiar la práctica educativa. https://books.google.co.ve/books?id=e1PLxGcRf8gC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false

Musicco. G. (2018). Soft skills & coaching: motor de la Universidad en Europa. http://revistarue.eu/RUE/102018.pdf

U. Flick (2007). Introducción a la investigación cualitativa. https://dpp2017blog.files.wordpress.com/2017/08/disec3b1o-de-la-investigacic3b3n-cualitativa.pdf

Ticora Gonzalez, A. P. Percepciones de las competencias tecnológicas relacionadas con las principales líneas de desempeño, en el programa de Contaduría Pública de la USTA, sede Bogotá. https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/42784/2022angieticora.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Trujillo, J. (2014). El enfoque en competencias y la mejora de la educación *Ra Ximhai,*10,Universidad Autónoma Indígena de México. https://pdfslide.net/documents/el-enfoque-en-competencias-y-la-mejora-de-la-educacion.html

[1] El modelo de formación dual (DHLA) es un modelo educativo alemán diseñado para estudiantes de alto rendimiento, con un proceso de educación que combina los estudios con una fase teórica (aula) y una fase práctica (empresa). Los estudiantes son facultados a través de su participación en una empresa asociada, a poner en práctica los conocimientos aprendidos durante la fase teórica.