

FENÓMENO SE DA EN UNIVERSIDADES TRADICIONALES Y PRIVADAS:

## Universidades incluyen ramos de habilidades blandas en medicina e ingenierías

MARÍA DE LOS ÁNGELES PATTILLO

En medicina, el corte de la PSU llegó a 796 puntos el año pasado en la UC y a 756 en la UDD. En ingeniería comercial, en tanto, el último matriculado obtuvo 713 puntos en la UC y 696 en la U. de Chile. Ambas carreras, así como ingeniería civil y enfermería, son de una alta exigencia académica, pero, al mismo tiempo, con un marcado componente relacional. A la mayoría de esos alumnos les tocará en su futuro profesional trabajar en equipo, tener trato con clientes y manejar situaciones de tensión.

Frente a este escenario, las universidades han ido incorporando en sus mallas curriculares la formación de habilidades blandas, para fomentar la empatía y la capacidad de liderar de sus estudiantes, entre otras cualidades. En 2009, la Escuela de Economía y Negocios de la U. de Chile hizo varios *focus group* con empresarios, directivos del sector público, egresados, profesores y alumnos.

"Detectamos que había cierta debilidad en esta materia; no todos los jóvenes tenían bien desarrolladas las habilidades de comunicación, por ejemplo. Por eso, en la reforma que se hizo en 2013, este tema se 'tonó' tan en serio", cuenta el director de la escuela, Claudio Bravo-Ortega.

En esa casa de estudios superiores, como en sus pares UDD, UAI y UC, el diagnóstico sobre la importancia de esta materia se repite: un profesional no es bueno si no cuenta con recursos de la llamada "inteligencia emocional". "La adaptabilidad, comunicación efectiva y asertividad son y serán el factor que potenciará las habilidades cognitivas. Una formación tradicional entrega recursos necesarios, pero no suficientes para los desafíos que a un profesional le toca vivir", destaca el director de pregrado del Departamento de Liderazgo de la UAI, Felipe Misléh.

Reprobación puede atrasar hasta un año

En general, uno de los desafíos de este mayor énfasis en las competencias blandas ha sido el que los alumnos lo valoren. "Hay que entender que el estudiante viene del colegio con un sistema pasivo, y acá no llega a escuchar una exposición, sino

Entre las distintas casas de estudio hay coincidencia en que los futuros profesionales, donde también está la carrera de enfermería, no pueden contar solo con conocimientos cognitivos, sino que deben desarrollar la capacidad de trabajar en equipo y relacionarse con otros.



que a hacerla. Necesita tener un cambio de *switch* a lo largo de la carrera", destaca Bravo-Ortega.

En su caso, hay tres cursos de comunicación obligatorios, pero en las demás materias se va exigiendo progresivamente un componente de habilidad relacional. Se identifican 12 niveles en la adquisición de destrezas de negociación, discernimiento ético y comunicación, entre otras, que los alumnos deben ir absorbiendo de manera sostenida en

los cinco años de la carrera.

El decano de ingeniería civil de la UDD, Fernando Rojas, destaca que la actitud de los jóvenes cambia en la medida que van tomando las materias. "Algunos alumnos creen que son cursos para subir el promedio, pero luego de conocer la exigencia cambia su percepción y sobre todo su motivación. Por ejemplo, en el ramo de responsabilidad pública, los proyectos generan empatía, pues son casos rea-

les donde no se quiere fallar a las personas a las que se ayuda".

Según Bravo-Ortega, los alumnos se dan cuenta de la importancia de las habilidades blandas en las prácticas profesionales. "Cuando salen a la realidad, notan que puede tener el conocimiento, pero que no son capaces de conseguir su objetivo si no saben negociar o liderar un equipo", indica.

Aunque la reprobación de los ramos enlata a las habilidades blandas es baja, el peso que se le da a dicho escenario varía caso a caso. En medicina de la UC, por ejemplo, hay cursos específicos en los primeros tres años. Cuando entran a la carrera tienen talleres para ponerse en el lugar de los pacientes, mientras que en tercer año deben hacer el curso de entrevista médica, donde aprenden destrezas de comunicación.

En general, los ramos son anuales, por lo que repetir significa retrasar en un año su titulación", dice la directora de pregrado de la Escuela de Medicina, Marcela Cisternas.

En enfermería de la UDD disponen de seis ramos obligatorios donde se tocan temas de comunicación y liderazgo. "Contamos con una gran cantidad de cursos que se dan en ambos semestres. En enfermería de la UDD se prueba un ramo, lo puede tomar al ciclo siguiente", aclara la directora de la carrera, Claudia Pérez.

En la UAI se les identifica como ramos de formación en paralelo. "En caso de reprobación estos cursos de habilidades blandas, los otros ramos de la malla no se ven afectados o limitados para ser cursados. En todo caso, son obligatorios de ser aprobados para poder recibirse, por lo que si bien no son requisitos de avance, lo son para el egreso", concluye Misléh.

## Cursos para enseñar a dar malas noticias

En las carreras relacionadas con la salud, el trato con el paciente es un elemento central en la formación. En medicina de la UC, por ejemplo, desde el tercer año hacia adelante, en todos los cursos clínicos se evalúan aspectos como la forma de saludar a la persona, el respeto que muestra al realizar la entrevista y cómo se maneja la confiabilidad de la información médica.

En la UDD tienen un curso obligatorio de comunicación en salud. "Ahí se enseña a dar malas noticias, se perfecciona la toma de la historia clínica y la relación que se tiene con el paciente en las diferentes circunstancias", destaca el decano de la Facultad de Medicina de Clínica Alemana Santiago-UDD, Ricardo Ronco.

Enfermería de la UC cuenta con ocho cursos de formación general que incluyen el desarrollo de habilidades blandas. En el ramo Proceso de Ayuda

Interpersonal, por ejemplo, analizan la ayuda que representa la enfermería y todo lo relacionado con la interacción para prestarla. "Ahí comprenden los factores que influyen en la relación de la enfermera con las personas enfermas, familias y otros miembros del equipo de trabajo, y se ejercitan el desarrollo de la empatía, congruencia y escucha activa", dice la directora de pregrado de la Escuela de Enfermería de la UC, Luz María Herrera.

En la facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la UC, los alumnos tienen que elegir un curso relacionado con la entrega de habilidades blandas, entre los que están Inteligencia Emocional y Liderazgo Valórico. "Desde 2010 se exige como mínimo un ramo optativo en esta área, como requisito dentro del currículo", dice la subdirectora de Asuntos Estudiantiles, Nora Cáceres.

DEBORAH KOLB:

## "Las mujeres tienen más problemas para negociar que los hombres"

La académica estadounidense y experta internacional en negociación y liderazgo estuvo de visita en Chile.

ISIDORA BARBERIS y GISELE GARBOTE

Deborah Kolb, autora de uno de los mejores libros de negociación según la revista Time ("Negotiating at Work: Turn Small Wins into Big Gains") estuvo de visita en Chile y participó en distintas actividades organizadas por la UC y ComunidadMujer, donde expuso sobre diferentes temas relacionados con la negociación y liderazgo empresarial, identificándose entre otros aspectos las diferencias de género que existen al momento de buscar acuerdos u oportunidades.

—¿Cómo son las mujeres para negociar o pedir aumento de sueldo?

"Las mujeres tienen más problemas para negociar que los hombres, pero no en cuanto a sueldos, sino que respecto a las oportunidades laborales, sobre todo cuando están iniciando sus carreras, ya que muchas tienen que cumplir con responsabilidades familiares y no pueden realizar horas extras, por ejemplo. Para evitar que esto suceda, ellas deben ser organizadas, para así poder llevar a cabo más desafíos y tener la posibilidad de exigir más en las negociaciones".

—En su libro habla de lo que las mujeres tienen que hacer para posicionarse dentro de una corporación y en el mundo general. ¿Cuáles son los pasos clave?

"Hay cuatro cosas importan-

tes que las mujeres deben ser capaces de manejar. En primer lugar, tienen que saber reconocer una oportunidad para negociar. Segundo, deben estar siempre preparadas para una eventual negociación, saber cómo piensan, lo que quieren y qué esperar desde el otro lado —especialmente si tienen altas aspiraciones—. También necesitan saber direccionar y controlar una negociación. Finalmente, las mujeres a la hora de negociar deberían tener varias opciones, en caso que no resulte la primera —siempre considerando que tienen que ofrecer algo a cambio que sea de valor para la empresa—, y esto genera presión para cerrar un eventual acuerdo".

—¿Qué es lo que más negocian las mujeres?

"Creo que hay diferentes necesidades de acuerdo a la edad. Al inicio de la carrera, como por lo general están formando familia, prefieren negociar todo lo relacionado al 'trabajo extra', como, por ejemplo, no trabajar fuera del horario laboral. Luego, en la mitad de la carrera, prefieren negociar las buenas oportunidades laborales".

—¿Por qué cree que hay pocas mujeres ocupando altos cargos?

"Cuando los jefes contratan o eligen a alguien dentro de la misma empresa para trabajar en un cargo similar, por lo general son personas que tienen algún parecido, que pueden descifrar y que se sienten cómodos. Como la mayoría de los altos cargos son ocupados por hombres, automáticamente nombran a otros hombres para trabajar con ellos, ya que los pueden manejar, porque los entienden, a diferencia de las mujeres que los sacan de su zona de confort".

—¿Cuál es su proyección del género femenino en el mundo de los negocios?

"Creo que las cosas están cambiando, pero aun así es un proceso lento. Yo trabajando dando charlas para ejecutivas, y hay muchas firmas que están comprometidas en incentivar el liderazgo femenino, pero no es suficiente como para generar un cambio rotundo. La única forma de acelerar el proceso es que las empresas cambien sus prácticas y así se comprometan con la causa".



Deborah Kolb participó en el lanzamiento del libro de Nureya Abarca: "Negociación inteligente", de Ediciones "El Mercurio".

SONDEO DE LA CCHC A 4.800 PERSONAS:

## Trabajadores de la construcción: 60% ahorra, 53% usa WhatsApp y 33% es dueño de su vivienda

MARÍA DE LOS ÁNGELES PATTILLO

El perfil de los trabajadores de la construcción ha cambiado fuerte en los últimos años, lo que ha ido de la mano del aumento de sus ingresos. En el sondeo 2011-2012 que realizó la Cámara Chilena de la Construcción (CCHC) a 3.816 personas, la remuneración bruta de los ocupados en esta actividad estaba en \$324 mil, cifra que creció en la última medición 2015-2016 a casi \$600 mil, considerando casi 4.800 personas. "Esto significó mayor capacidad de ahorro y mejor acceso a la tecnología, entre otras cosas", destaca el vicepresidente de la entidad gremial, José Ignacio Amenábar.

Si en la encuesta previa un tercio de los de los trabajadores indicó que podía ahorrar mensualmente, en el reciente estudio la cifra subió a 60%. Al mismo tiempo, en la encuesta 2015-2016, el 33% dijo que era propietario de su vivienda, mientras que el 53% señaló tener celular con acceso a internet, 47% contar con correo electrónico,

El aumento de las remuneraciones promedio, que llegan a casi \$600 mil, explicaría el mayor acceso a la tecnología y la capacidad de ahorro.

46% ocupar Facebook y 53% WhatsApp (ver infografía). En la CCHC están dando los primeros pasos para aprovechar estas plataformas. Por ejemplo, crearon una página de Facebook orientada a los trabajadores, donaciones, se perfecciona la toma de la historia clínica y los distintos beneficios que entrega el Estado. "La mayor conectividad podría ser un gran aliado, por ejemplo, generando sistemas para que la gente reporte en línea condiciones que crean inseguras", señala Amenábar.

El 61% se cambiaría de industria

El progreso en la carrera —desde jornal, maestro, capatiz y hasta supervisor— y, al mismo tiempo, la opción de generar emprendimientos propios, son los factores

que explican que el 42% de los encuestados siempre haya estado en el mismo rubro y que el 97% crea que ocuparse en esta actividad es un aporte para su desarrollo personal, sostiene Amenábar.

De todas formas, si bien el 96% dice que le gusta estar en el rubro, 61% se cambiaría. "Pese a todos los adelantos, sigue siendo duro el oficio, por lo que algunos terminan buscando otros horizontes. Esto es una pérdida, pues existe un 'saber hacer' que es difícil de reponer", advierte.

Para evitar que se genere este escenario, en la CCHC han impulsado programas sociales que buscan mejorar la calidad de vida y oportunidades de los trabajadores y sus familias. Para 2017 hay disponibles más de 20 programas, lo que implica una in-

