

**DEMANDA DE COMPETENCIAS Y HABILIDADES EN EL FUTURO DEL
MERCADO LABORAL EN CONTEXTO POST PANDEMIA**

**DEMAND FOR COMPETENCES AND SKILLS IN THE FUTURE OF THE
LABOR MARKET IN A POST-PANDEMIC CONTEXT**

Karen L. Avendaño Campo
Angélica M. Bozón Ferre
Lilia M. Samudio Yance
Estudiantes De Administración De Empresas
Universidad Del Magdalena
Santa Marta, Colombia

Artículo Académico



Docente

María Cecilia Borrego Cerón
Magister en Dirección Estratégica de Recursos Humanos y Comportamiento Organizacional- Pontificia
Universidad Católica de Chile
Docente- Universidad Del Magdalena
Correo electrónico: mborrego@unimagdalena.edu.co

**DIPLOMADO GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL TALENTO HUMANO
UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONÓMICAS
2021**



DEMANDA DE COMPETENCIAS Y HABILIDADES EN EL FUTURO DEL MERCADO LABORAL EN CONTEXTO POST PANDEMIA

DEMAND FOR COMPETENCES AND SKILLS IN THE FUTURE OF THE LABOR MARKET IN A POST-PANDEMIC CONTEXT

Karen L. Avendaño Campo¹, Angélica M. Bozón Ferrer², Lilia M. Samudio Yance³

RESUMEN

Las transformaciones sociales y económicas que estamos viviendo en el siglo XXI, provocadas en gran medida por una revolución tecnológica y recientemente los efectos del Covid-19 obligan a las empresas y negocios de todas las industrias a demandar perfiles profesionales preparados para responder ante las nuevas necesidades.

En el presente artículo tiene como objetivo determinar cuáles habilidades y competencias serán más demandadas en el mercado laboral específicamente en los cargos directamente relacionados con la atención al público en el sector hotelero en el contexto post Covid-19. Para ello se ha realizado una metodología basada en una amplia revisión literaria. Los resultados muestran que la tecnología, la resolución de problemas, la resiliencia, aprendizaje continuo y creatividad son las habilidades y competencias que tendrán mayor relevancia y marcarán la pauta en el futuro en el mundo laboral.

Palabras claves: Habilidades, Competencias, Atención al Público, Sector Hotelero, Covid-19.

ABSTRAC

The social and economic transformations that we are experiencing in the 21st century, caused largely by a technological revolution and recently the effects of Covid-19, are forcing companies and businesses in all industries to demand professional profiles prepared to respond to new needs.

This article aims to determine skills and competencies that will be most in demand in the labor market specifically in positions directly related to customer service in the hotel sector in the post-covid 19 context. For this, a methodology based on an extensive literary review has been carried out. The results show that technology, problem solving, resilience, continuous learning and creativity are the skills and competencies that will have the greatest relevance and will set the tone in the future in the world of work.

Keywords: Skills, Competencies, Customer Service, Hotel Sector, Covid-19.

^[1] Administradora De Empresas, Cra 32 # 22-08. Facultad De Ciencias Empresariales Y Económicas. Avendano.karen.laurenth@gmail.com

^[2] Administradora De Empresas, Cra 32 # 22-08. Facultad De Ciencias Empresariales Y Económicas. bozonangelica26@gmail.com

^[3] Administración De Empresas Turísticas Y Hoteleras, Cra 32 # 22-08. Facultad De Ciencias Empresariales Y Económicas. samuidiolilia28@gmail.com

INTRODUCCIÓN

Con la emergencia sanitaria generada por la Covid-19 se experimentó una aceleración de la digitalización, no solo el mundo laboral, sino también la búsqueda de empleo y los procesos de selección. El proceso de reclutamiento y selección ha ido evolucionando paulatinamente, provocando de esta forma que aspectos como la experiencia y estudios con que cuenta un candidato pierdan cierta relevancia, y en cambio se comiencen a valorar más las competencias y habilidades relacionadas con la aplicación de aptitudes, conocimientos y valores adquiridos (Pinilla y Alarcón, 2018).

Esta situación conlleva a importantes retos para las organizaciones al tener que adaptarse a la nueva normalidad, a los cambios existentes en el mercado laboral, a las nuevas tendencias en el proceso de reclutamiento y selección y a la búsqueda del talento adecuado en un entorno cada vez más marcado por la tecnología. En este contexto, Ríos y Galán (2021) en su investigación expresan que las organizaciones han presentado problemas durante la pandemia al momento de buscar el talento idóneo, debido a que no cuentan con la experiencia para los nuevos puestos y por la falta de competencias y habilidades requeridas para desempeñar ciertos cargos. Ante este nuevo paradigma surge el siguiente interrogante: ¿Cuáles habilidades y competencias serán más demandadas en el mercado laboral específicamente en los cargos directamente relacionados con la atención al público en el sector hotelero en el contexto post Covid-19?. Para los propósitos del estudio, se realizó una amplia revisión literaria, a través de las plataformas *Science Direct*, *Google Scholar*, *Realdy* y *Scielo*, con la información encontrada se realizó una base de datos donde se consignaron las habilidades que más se nombraban y así determinar cuáles habilidades y competencias serán las más requeridas en el futuro en el mercado laboral.

Esta investigación surgió a partir del interés de mostrar como los profesionales necesitan

diferenciarse y destacarse dentro del competitivo mercado actual, durante la búsqueda de una oportunidad laboral como en su permanencia y crecimiento dentro de una compañía, en este orden de ideas esta investigación aportará al conocimiento sobre las habilidades más requeridas por los reclutadores después de la pandemia, con el fin de que las brechas entre las habilidades del futuro y las capacidades actuales se acorten y los profesionales y colaboradores comiencen a trabajar en mejorar sus perfiles profesionales y comenzar a desarrollar nuevas competencias que les permita sobresalir y calificar para los nuevos puestos de trabajo y cambios que se vienen a nivel organizacional.

Este estudio aporta una oportunidad de mejora en el sector turístico específicamente con los cargos directamente relacionados con la atención al público, donde será necesario facultar o capacitar a su recurso humano y reinventar ciertas profesiones, con el objetivo de proporcionar la inserción de estos en nuevos puestos de trabajos, que surgirán a partir de la automatización y harán desaparecer ciertos oficios que se realizan de manera rutinaria (Gallardo, 2019).

Con este estudio se logró identificar que la tecnología, resolución de problemas complejos, resiliencia, aprendizaje continuo, la creatividad, adaptabilidad, entre otras, serán las habilidades y competencias más requeridas por los reclutadores teniendo gran relevancia el futuro en el mercado laboral, como también se evidenció como habilidades que antes no tenían importancia lideran la lista de las competencias más valoradas para tener éxito al momento de aplicar a una oferta laboral.

No se encontraron muchos estudio sobre este tema en el sector hotelero, pero desde el punto de vista metodológico se proporcionan análisis válidos y confiables, que servirán para futuras investigaciones en dicho sector y como referencia en otras áreas.

La estructura de esta investigación contempla los siguientes aspectos. En primer lugar, se presenta una introducción para contextualizar el tema y se plantea la pregunta que da origen

a la investigación. En segundo lugar, se detalla la metodología empleada y seguidamente, se exponen los resultados más relevantes de la revisión bibliográfica y, por último, se discuten las implicaciones de esta revisión concluyendo los puntos más importantes.

MARCO TEÓRICO

1. Antecedentes

El turismo es uno de los sectores que componen la economía mundial, generador esencial de ingresos, divisas, progreso y de empleos de forma directa e indirecta, asociados a diferentes actividades (Pulido & Cabello 2020).

Según las Naciones Unidas (2020), este sector ha venido en constante evolución a lo largo de los años para responder y adaptarse a los cambios cada vez más acelerados. Los cambios por el COVID-19, han tenido un impacto profundo en los mercados laborales alrededor del mundo. Algunos sectores, como turismo y comercio minorista, tuvieron que despedir trabajadores. (Aguerrevere *et al*, 2020)

Molina *et al* (2018) afirma que estos cambios en el mercado de trabajo exigen transformaciones de las normas laborales, que permitan prevenir o evitar una precarización en las nuevas modalidades laborales y sus formas de contratación, en este orden de ideas según la investigación realizada por Buheji y Buheji, (2020) exponen algunos enfoques de la importancia de preparar a las personas para tiempos de incertidumbre, cambios y desafíos que seguramente enfrentaran a partir de la nueva normalidad.

Espinoza y Gallego, (2020) en su trabajo “Habilidades blandas en la educación y la empresa: Mapeo Sistemático” expresan que hoy día que en el proceso de contratación se le ha dejado de dar relevancia a las certificaciones de calificaciones y a las experiencias con los que cuenta un candidato para pasar a enfocarse en evaluar el desarrollo de sus habilidades blandas o transversales.

En la investigación de Meganck *et al* (2020) muestra que, al analizar 1000 ofertas de trabajo de relaciones públicas, las habilidades básicas son las más relevantes: habilidades de comunicación, habilidades organizativas.

2. Conceptos

Habilidades

Como afirma Gontero y Albornoz (2019) el concepto de habilidades es muy usual entre las áreas de las ciencias sociales, y muchas veces se usa como un sinónimo de competencia, destreza, capacitación, cualificación, talento, aptitud, experiencia, conocimiento entre otros.

Según Raffino (2020) las habilidades se clasifican teniendo en cuenta área específica o al tipo de actividad que implica, en este orden se clasifican en: cognitivas, sociales y físicas. Las cognitivas incluyen operaciones mentales; las sociales, hacen referencias a las relaciones humanas o comunicación con los demás y las físicas, son aquellas que demandan coordinación motriz.

Competencia

El Ministerio de Educación Nacional (2020) define a las competencias como el grupo de habilidades, conocimientos y destrezas que a través de su aplicación a nivel productivo buscan obtener resultados positivos que ayuden o favorezcan al logro de los objetivos de la organización o negocio.

METODOLOGÍA

Para dar respuesta a nuestra pregunta de investigación se realizó una revisión de artículos científicos, tesis, libros, revistas, actas de congresos, reportes técnicos, normas, e Internet, en bases de datos y fuentes documentadas, con el propósito de determinar cuáles serán las habilidades y competencias más demandadas en los próximos años para los cargos que están directamente relacionados con los cargos de atención al cliente en el sector hotelero.

Primero se realizaron las búsquedas en las bases de datos electrónicas *Science Direct*, *Google Scholar*, *Realdy* y *Scielo*. Luego se definieron los términos de búsqueda y palabras claves asociadas al problema de estudio, que se utilizarían para realizar la indagación en las bases de datos. Estas palabras fueron: “*Skills*”, “*Soft Skills*”, “*Job Competencias*”, “*Skills Revolution*”, “*Employability Skills*”, “*The Future Of Work*”, “*Skills In Demand In The Hotel Sector*” e “*Technology Impact*”

Para proceder a la selección se revisaron los abstracts, e introducción y en caso necesario los trabajos completos con el fin de decidir si la información que contenían estaba o no relacionada con nuestro tema de investigación y también se tuvo en cuenta que la fecha de publicación no fuera superior a 5 años.

Con los documentos seleccionados se procedió a realizar el registro de la información en una tabla en Microsoft Excel,

donde se consignaron las habilidades y competencias que más se nombraban en cada documento para al final determinar cuáles eran las que más se repetían y de esta forma armar una lista de las habilidades que serán más demandas en el futuro.

RESULTADO Y DISCUSIÓN

1. Las habilidades profesionales que serán demandadas

Se seleccionaron un total de 30 documentos entre tesis, artículos científicos, encuestas, etc. relacionados con nuestro tema de investigación, de este análisis se encontró una lista de 24 habilidades que más se mencionaban y que son consideradas por cada autor como las más importantes e imprescindibles en el futuro como se puede observar en la siguiente tabla 1.

Tabla 1. Las habilidades descritas en artículos científicos consultados.

HABILIDADES BLANDAS	CAPACIDAD COGNITIVA	Creatividad Innovación	HABILIDADES DURAS	STEM	Tecnología Ciencia Ingeniería Matemáticas
	HABILIDADES DE PROCESOS	Razonamiento Lógico Pensamiento Critico Escucha Activa Resiliencia		HABILIDADES TÉCNICAS	Programación
	HABILIDADES SOCIALES	Aprendizaje Continuo Adaptabilidad Empatía Coordinación Con Otros Inteligencia Emocional Liderazgo Orientación			
	HABILIDADES SISTEMÁTICAS	Análisis De Sistemas Toma De Decisiones Capacidad De Juicio			
	HABILIDADES DE CONTENIDO	Expresión Oral Y Escrita Lengua Extranjera			
	HABILIDADES DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS COMPLEJOS	Resolución De Problemas Complejos			

Fuente: Elaboración propia

Para hacer frente al mundo laboral actual y futuro, hay que fomentar las competencias y habilidades pertinentes que la era digital exige, en la gráfica se puede observar que las habilidades blandas serán más valoradas excepto la tecnología que es una habilidad dura, pero que se centra como la más importante para el trabajo en el futuro, debido a que estará principalmente relacionada con la

informática, la robótica y la automatización, razón por la cual se deberán desarrollar las habilidades o capacidades en la tecnología referente con estas disciplinas de acuerdo con lo indicado por la empresa McKinsey Global Institute (2018). Por otra parte, el mismo estudio revela que las habilidades de tipo físico en el 2030 disminuirán entre el 11 y 16 % y que además muchas de las actividades

manuales ya han sido automatizadas. (McKinsey Global Institute, 2018).

Dentro del estudio seleccionamos las habilidades que más se mencionaron; la tecnología, resolución de problemas

complejos y la resiliencia encabezan la lista de las habilidades que crecerán en importancia y marcarán la pauta en el futuro en el mundo laboral, como se observa en la tabla 2.

Tabla 2. Top 12 de habilidades más demandadas en el futuro



Fuente: Elaboración propia

2. Variación de las habilidades más demandadas por las empresas (Año 2015, 2020 y 2021 en adelante)

Las habilidades que se requieren ya no son las mismas que hace unos años, están en constante evolución, en el 2015, las habilidades laborales más demandadas eran: Resolución de problemas complejos, coordinación con otros, gestión de personas, pensamiento crítico, negociación, control de calidad, orientación al servicio, juicio y toma de decisiones, escucha activa y creatividad, podemos notar comparándolas con las habilidades más demandadas en el 2020 y las habilidades que serán requeridas más adelante, ya que muchas de ellas no eran valoradas y ahora por todo los cambios que han venido sucediendo toman relevancia como es el caso de la creatividad.

Por otra parte, para el año 2020 las habilidades más importantes fueron: resolución de problemas complejos, pensamiento crítico, creatividad, gestión de personas, entre otras,

esto es debido a que el panorama laboral cambio por la digitalización de ciertos procesos y la pandemia obligándolos prácticamente adaptarse para dar respuestas a las nuevas necesidades que surgieron, como lo afirma Manpower (2019) la pandemia afectó el ámbito laboral, pero también mostró que los colaboradores que poseen habilidades tecnológicas y/o digitales han sufrido un mínimo impacto y por el contrario han tenido mayores oportunidades.

Para los próximos años persisten las competencias y habilidades: resolución de problemas complejos, pensamiento crítico, creatividad y toma de decisiones y según lo investigado se incluyen: tecnología, resiliencia, comprensión de problemas, adaptabilidad, innovación y aprendizaje continuo; habilidades que no se pueden sustituir con la tecnología en donde serán las personas quienes harán la diferencias con sus portes a las organizaciones (Tabla 3.).

Tabla 3. Variación de las habilidades más demandadas en el futuro

VARIACIÓN DE LAS HABILIDADES MAS DEMANDADAS POR LAS EMPRESAS		
2015	2020	2021 En Adelante
1 Resolución de problemas complejos	1 Resolución de problemas complejos	1 Tecnología
2 Coordinación con otros o trabajo en equipo	2 Pensamiento crítico	2 Resolución de problemas complejos
3 Manejo de personal	3 Creatividad	3 Resiliencia
4 Pensamiento crítico	4 Manejo de personal	4 Aprendizaje continuo
5 Saber negociar	5 Coordinación con otros o trabajo en equipo	5 Creatividad
6 Control de calidad	6 Inteligencia emocional	6 Adaptabilidad
7 Orientación de servicio	7 Toma de decisiones	7 Innovación
8 Toma de decisiones	8 Orientación de servicio	8 Pensamiento crítico
9 Saber escuchar	9 Saber negociar	9 Analisis de sistemas
10 Creatividad	10 Flexibilidad conegtiva	10 Toma de decisiones

Nota: Variación de las habilidades más demandadas en el futuro. Adaptado de “The Future Of Jobs”, del Foro Económico Mundial, 2016.

3. Habilidades más demandadas para cargos relacionados directamente con la atención al público.

Se tuvieron en cuenta los trabajos de investigación con la misma temática y se seleccionaron las habilidades específicamente relacionadas con los cargos de atención al público, donde se encontró que la tecnología, aprendizaje continuo, adaptabilidad, resiliencia, creatividad e innovación son unas de las habilidades que serán más valoradas por los reclutadores en el sector hotelero. Estos hallazgos concuerdan con lo expresado por Gallardo (2019) presagia que en unos 10 años los cargos como recepcionista y todos aquellos servicios que se ofrecen de manera rutinaria, serán gestionados por máquinas. Razón por la cual, los colaboradores en este sector, tendrán que ser redefinidos hacia tareas con más connotación con las habilidades blandas: empatía, entropía, iniciativa, trabajo en equipo y creatividad.

La aceleración tecnológica y la inteligencia artificial son dos aspectos que marcaran tendencias en el ámbito turístico, por lo tanto, muchos expertos en el sector hotelero a nivel mundial coinciden de que algunos puestos manuales serán reemplazados, algunos irán desapareciendo sin embargo surgirán necesidades de puestos técnicos (Pinilla y Alarcón, 2018)

De la misma manera el Foro Económico Mundial (2020) afirma que con estos cambios desaparecerán ciertos empleos, pero asimismo se prevé que se originaran otros 97

millones de empleos, por lo que será necesario reinventar algunas profesiones para que éstas sean capaces de enfrentarse a los cambios, así mismo destaca que habilidades como la empatía, la adaptabilidad, la resiliencia y el aprendizaje continuo serán algunas de las competencias más requeridas en el futuro.

CONCLUSIONES

La investigación se inicia con el afán de determinar que habilidades y competencias serán más demandadas en el mercado laboral específicamente en los cargos directamente relacionados con la atención al público en el sector hotelero en el contexto post Covid-19.

Dentro del estudio, podemos dilucidar que la pandemia provocada por la covid-19 aceleró de cierto modo los efectos de la revolución digital, y a consecuencia de esto nació un nuevo prototipo laboral, en el que la formación será clave, por lo tanto, para preservar su empleabilidad los colaboradores tendrán que realizar actualizaciones constantes de sus capacidades y conocimientos, además de desarrollar ciertos tipos de habilidades blandas según lo encontrado en esta investigación.

En relación con el objetivo principal de la investigación se identificó 24 habilidades y competencias, pero solo 12 fueron las más mencionadas entre las que encontramos: la tecnología, resolución de problemas complejos, resiliencia, aprendizaje continuo, la creatividad, adaptabilidad, innovación,

pensamiento crítico, análisis de sistemas, toma de decisiones, razonamiento lógico y empatía, estas habilidades y competencias tendrán mayor relevancia y marcarán la pauta en el futuro en el mercado laboral.

También se logró establecer en este estudio algunas de las habilidades y competencias que serán más valoradas para los cargos que están directamente relacionados con la atención al público en el sector hotelero entre los que encontramos: la tecnología, la empatía, el trabajo en equipo, el aprendizaje continuo y la creatividad. Estas habilidades serán importantes desarrollarlas debido a que se augura que cargos como recepcionistas y todas aquellas tareas u oficios que se ofrecen de manera rutinaria, serán gestionados por máquinas.

El procedimiento metodológico aplicado nos permitió responder la pregunta de investigación planteada, dicha metodología se basó en la revisión bibliográfica de estudios o investigaciones similares, donde se evidenció que las brechas en cuanto habilidades en las organizaciones siguen siendo altas, y que habilidades que anteriormente no tenían ninguna relevancia, a causa de la pandemia serán las más requeridas en el futuro en el mercado laboral, como es el caso de la creatividad.

Las limitaciones de este trabajo, se relaciona con la poca información o estudios previos relacionados específicamente con el tema de esta investigación, debido a que el contexto es un fenómeno reciente y estaba delimitada a un solo sector económico. Se plantea como trabajo futuro el impulsar y profundizar en investigaciones que permitan determinar la demanda de habilidades y competencias en todos los sectores y disciplinas para que de esta forma se pueda presentar resultados más focalizados.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguerrevere, G., Amaral, N. & Rucci, G. (2020). Desarrollo de habilidades para el mercado laboral en el contexto de la COVID-19. Banco

Interamericano de Desarrollo. Recuperado de: <https://publications.iadb.org/publications/s>

- Benamati, John. (2007). Current and future entry-level IT workforce needs in organizations. 101-104. 10.1145/1235000.1235024.
- Benitez, M. (2019). Habilidades Blandas vs Habilidades Duras. Universidad Dr. José Matías Delgado Facultad de Economía, Empresas y Negocios. Recuperado de: <https://www.larepublica.net/noticia/desarrolle>
- Bughin, J, Hazan, E, Lund, S, Dahlstrom, P, Wiesinger, A & Subramaniam, A 2018, Skill shift: automation and the future of the workforce, McKinsey Global Institute, [San Francisco], viewed 28 Apr 2021, <https://www.mckinsey.com/featured-insights/future-of-organizations-and-work/skill-shift-automation-and-the-future-of-the-workforce>.
- Buheji, Mohamed & Ahmed, Dunya. (2020). Foresight of Coronavirus (COVID-19) Opportunities for a Better World. American Journal of Economics. 10. 10.5923/j.economics.20201002.05.
- 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. <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n2.2020.245>
- Foro Económico Mundial. (2020). The Future of Jobs Report 2020. Obtenido de WEF: http://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs_2020.pdf
- Gallardo, F. (2019). Expertos en hoteles auguran la desaparición de la profesión de recepcionista. Hosteltur. España. Recuperado de: <https://www.hosteltur.com/comunidad>
- Gontero, S. y Alborno, S. (2019), “La identificación y anticipación de brechas de habilidades laborales en América Latina: experiencias y lecciones”, Serie Macroeconomía del Desarrollo, N° 199 (LC/TS.2019/11), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

- Manpower Group (2019). Skills Revolution 4.0. Humans Wanted: Robots Need You. Recuperado de: <https://www.manpowergroup.com.mx/>
- MANPOWER (2021). Skills Revolution Reboot: The Three R's-Renew, Reskill, Redeploy". Recuperado de: <https://www.manpowergroup.com.mx>
- McKinsey Global Institute. (2018). Skill shift: Automation and the future of the workforce. Recuperado de: <https://www.mckinsey.com/featured->
- Meganck, S., Smith, J., & Guidry, J. (2020). The skills required for entry-level public relations: An analysis of skills required in 1,000 PR job ads. Public relations review, 46(5),101973. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev>
- Ministerio de Educación. (2020). Competencias Laborales. Recuperado en: <https://www.mineduacion.gov.co/1621/articulo-79382.html>
- Molina, M., Benítez, N. & Ernst, C. (2018). "Cambios tecnológicos y laborales sus implicancias en el mercado de trabajo de Argentina," ILO Working Papers 994998093102676, International Labour Organization.
- Naciones Unidas. (2020). Informe de políticas: La COVID-19 y la transformación del turismo. Recuperado en: <https://www.un.org/sites/un2.un.org/>.
- OIT. Organización Internacional del Trabajo. (2020). Capacitación en habilidades blandas para personas con discapacidad. 9p.
- Pinilla, A. E., & Alarcon, M. T. (2018). Análisis del impacto de las TIC's en el sector hotelero de La Candelaria en la ciudad de Bogotá D.C. Retrieved from https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion_de_empresas/1520
- Pulido, N & Cabello, E. (2020). Análisis del impacto económico del coronavirus en el sector turismo en Colombia. Universidad Católica de Colombia. Recuperado de: <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/>
- Raffino, E. (2020). Habilidades Sociales. Argentina. Disponible en: <https://concepto.de/habilidades-sociales/>.
- Ríos, G & Galán, V. (2021). LA EDUCACIÓN TÉCNICA Y PROFESIONAL EN IBEROAMÉRICA POST-COVID-19. Fundación Iberoamericana Empresarial.
- Rubbi, L., Barlaro Rovati, B. y Petraglia, A. (2020). Lost or saved? The future of work in the face of the fourth Industrial Revolution. Desde el Sur 12(1), pp. 307-276.
- Toner, P. (2011), "Workforce Skills and Innovation: An Overview of Major Themes in the Literature", OECD Science, Technology and Industry Working Papers, No. 2011/01, OECD Publishing, Paris.
- Vista, A. (2020). Data-Driven Identification of Skills for the Future: 21st-Century Skills for the 21st-Century Workforce. SAGE Open. April-June. 1-10. 10.1177/2158244020915904.
- Wilks, D & Hemsworth, K. (2015). SOFT SKILLS AS KEY COMPETENCIES IN HOSPITALITY HIGHER EDUCATION: MATCHING DEMAND AND SUPPLY. Tourism & Management Studies.
- World Bank Group. 2016. World Development Report 2016 : Digital Dividends. Washington, DC: World Bank. © World Bank. <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/23347> License: CC BY 3.0 IGO."
- World Economic Forum. (2016).The future of jobs: employment, skills and workforce strategy for the Fourth Industrial Revolution. World Economic Forum, Geneva, viewed 28 Apr 2021, http://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs.pdf