

Habilidades del ser aprendidas en el sistema educativo, que pueden impactar en el desarrollo del talento humano para el alcance de los resultados en la organización

Corporación Universitaria Remington.
Ciencias Empresariales
Especialización Alta Gerencia

Claudia Jimena Salazar Motato, Carolina Quintero Pelaez
Asesor: Oscar Eduardo Duque Restrepo
Seminario Herramientas de Coaching para la Gerencia
2025

Dedicatoria

Quiero dedicar este artículo a las personas que más han influido en mi vida. Mi familia, porque han sido los mejores en apoyarme y en guiarme en este lindo proceso con sus actos y con los mejores consejos, Y también a las personas que pueden llegar a tener la capacidad y oportunidad de reconocer y comprender las habilidades blandas y la empatía en sus labores diarias en una empresa.

Agradecimientos

A Dios por darme la sabiduría y por brindarme el conocimiento. A mi familia, en especial a mi esposo, por siempre apoyarme y estar presentes en todo momento. A nuestro profesor Óscar Eduardo Duque Restrepo por todo el aprendizaje recibido, que ha sido fundamental en este proceso. A esta gran Universidad Corporación Universitaria Remington por ser actor fundamental para que esta ciudad tenga grandes especialistas en Alta Gerencia.

Contents

Resumen.....	6
Palabras clave.....	7
Pregunta orientadora de la búsqueda	7
Metodología de búsqueda de la información	7
Sustentación teórica de la pregunta.....	10
Clasificación de las habilidades blandas	10
Estrategias para el desarrollo de habilidades blandas	11
Desarrollo de habilidades blandas en el sistema educativo	12
Desafíos del sistema educativo	12
Conclusión sobre los desafíos del sistema educativo	15
Ejemplos de programas educativos exitosos.....	15
Importancia de las habilidades blandas en la empleabilidad	16
Tendencias en el mercado laboral.....	16
Razones por las cuales las habilidades blandas son cruciales para la empleabilidad ...	16
El impacto de las habilidades blandas en la cultura organizacional	17
Simbolismo y cultura organizacional.....	17
Lecciones de campo.....	18
Estrategias para fomentar habilidades blandas en el lugar de trabajo	18
Implicaciones para las organizaciones.....	19
Rol de las organizaciones en el desarrollo de habilidades blandas.....	19
Casos de éxito en empresas.....	23
Retos y oportunidades en el desarrollo de habilidades blandas	24
Retos	24
Oportunidades	24
Importancia de la inteligencia emocional	27
Conclusiones	29
Referencias.....	31

Armenia, Febrero 22 de 2025

Nombre de los Alumnos: CAROLINA QUINTERO PELAEZ Y CLAUDIA JIMENA SALAZAR MOTATO

“Declaramos que este trabajo de grado no ha sido presentado para optar a un título, por los autores del presente documento y tampoco por otros autores, ya sea en igual forma o con variaciones, en esta o en cualquier otra universidad y que las fuentes bibliográficas fueron citadas de acuerdo con las exigencias requeridas para este tipo de procesos, de acuerdo a los requisitos establecidos por la Corporación Universitaria Remington.”

Firma

CAROLINA Quintero Peláez

Claudia Jimena Salazar

Resumen

En un mundo laboral cada vez más dinámico y competitivo, las habilidades blandas se han vuelto un componente fundamental del éxito profesional. Estas competencias, que incluyen la comunicación efectiva, el trabajo en equipo, la empatía y la resolución de conflictos, son esenciales para navegar en entornos laborales cada vez más complejos y colaborativos. Así, según la investigación “Importancia de las habilidades blandas en el desempeño laboral del talento humano” (Carranza & Sánchez, 2022), estas habilidades permiten a los individuos interactuar de manera efectiva con los demás, adaptarse a diferentes situaciones y resolver problemas de manera eficiente.

A propósito, en las últimas décadas, las habilidades blandas han adquirido una creciente importancia en los ámbitos laboral y educativo. Diversos estudios han demostrado que estas habilidades son mejores predictores del éxito laboral que las habilidades técnicas o el conocimiento académico. Un informe de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) (OECD, 2019) señala que las habilidades blandas son fundamentales para el desarrollo personal y profesional, ya que facilitan la interacción y el trabajo en equipo en entornos laborales diversos y cambiantes.

Sin embargo, a pesar de su reconocida relevancia, muchos sistemas educativos y organizaciones aún se centran predominantemente en la enseñanza y el desarrollo de habilidades técnicas, dejando de lado las competencias socioemocionales. Según el texto “Las habilidades blandas competencias para el nuevo milenio” (Gómez-Gamero, 2019), esto puede resultar en graduados y empleados que, aunque altamente capacitados en

términos técnicos, carecen de las habilidades necesarias para interactuar y colaborar efectivamente en el lugar de trabajo.

Palabras clave

Habilidades blandas, comunicación, inteligencia emocional, autoconocimiento, visión estratégica.

Pregunta orientadora de la búsqueda

Este informe académico examina en profundidad la importancia de las habilidades blandas en la empleabilidad, el desempeño laboral y en el desarrollo personal y educativo. Además, propone estrategias para su integración en la educación y las organizaciones, basándose en los hallazgos de diversos estudios y en las lecciones aprendidas de casos de éxito en empresas que han logrado cultivar una cultura organizacional que valora y promueve el desarrollo de estas habilidades. Por lo anterior, cabe hacer una pregunta que oriente el desarrollo del presente informe de seminario, a saber: ¿de qué manera pueden las habilidades del ser aprendidas en el ámbito educativo, impactar en el desarrollo del talento humano para el alcance de los resultados de la organización?

Metodología de búsqueda de la información

Para la elaboración de este artículo, se realizó un rastreo detallado de información en la red utilizando diversas bases de datos académicas y motores de búsqueda especializados como Google Scholar, repositorios y portales de consultoría. De igual manera, se

emplearon palabras clave como “habilidades blandas”, “inteligencia emocional” y “desempeño laboral”. Asimismo, la estrategia de búsqueda incluyó la revisión de artículos científicos, informes de instituciones educativas y organizaciones no gubernamentales y estudios de caso relevantes. También se priorizaron fuentes actualizadas y de alta calidad, asegurando que la información recopilada fuera pertinente y confiable para abordar la importancia de las habilidades blandas en el desarrollo del talento humano.

De la misma manera, se debe señalar los criterios por los cuales se apoyaron en ciertos referentes teóricos o por lo menos en ciertos autores que fueron considerados importantes para la elaboración del presente trabajo. En primer lugar, está Daniel Goleman (1995), autor fundamental en los temas relacionados con la inteligencia emocional, componente clave de las habilidades blandas. Al respecto, Goleman (1995), argumenta que la inteligencia emocional es un factor más fuerte en el éxito laboral que el coeficiente intelectual o las habilidades técnicas. Como se verá, en este artículo se recurre a Goleman para sustentar la importancia de la inteligencia emocional en el desarrollo de habilidades blandas y su impacto en el liderazgo y la productividad en el entorno laboral.

Por su parte, Edgar Schein (2010) es otro autor reconocido por su trabajo en cultura organizacional, tema crucial también para entender cómo las habilidades blandas pueden influir en el ambiente laboral. En este artículo, se utiliza a Schein (2010), para explicar cómo las habilidades blandas pueden moldear la cultura organizacional, promoviendo un entorno más colaborativo y positivo, lo que a su vez mejora la satisfacción laboral y la retención de talento.

Asimismo, es citado Ortega Goodspeed, por su trabajo en la clasificación y análisis de las habilidades blandas. En su informe “Desenredando la conversación sobre habilidades blandas” (Ortega, 2016), ofrece una visión detallada de cómo estas habilidades pueden ser categorizadas y desarrolladas en diferentes contextos, incluyendo el educativo y el laboral. Se acudió a Goodspeed para sustentar la clasificación de las habilidades blandas en interpersonales, intrapersonales, cognitivas y de liderazgo, lo que ayudó a estructurar el análisis y las estrategias propuestas para su desarrollo.

También es mencionada la autora Sandra Patricia Guerra-Báez por su investigación sobre el entrenamiento de habilidades blandas en estudiantes universitarios. En su artículo “Una revisión panorámica al entrenamiento de las habilidades blandas en estudiantes universitarios” (Guerra, 2019), analiza cómo las habilidades blandas pueden ser integradas en la educación superior y su impacto en el desempeño laboral futuro.

Por último, Marcel Robles (2012), fue considerado por su investigación sobre las percepciones de los ejecutivos respecto a las habilidades blandas necesarias en el lugar de trabajo, pues este autor identifica las habilidades blandas más valoradas por los empleadores, tales como la comunicación efectiva, el trabajo en equipo y la resolución de problemas.

En resumen, estos autores fueron considerados y leídos por su contribución al entendimiento de las habilidades blandas, la inteligencia emocional y la cultura organizacional, temas centrales en este artículo. Además, sus trabajos proporcionan una base teórica sólida para sostener la importancia de estas habilidades en el ámbito educativo y laboral, así como para proponer estrategias efectivas para su desarrollo.

Sustentación teórica de la pregunta

Las habilidades blandas se definen como un conjunto de competencias interpersonales y emocionales que permiten a los individuos interactuar de manera efectiva con los demás. A diferencia de las habilidades duras, que son técnicas y específicas de un campo, las habilidades blandas son transferibles y aplicables en diversos contextos. Según el informe de la OCDE, ya referido anteriormente (OECD, 2019), estas habilidades son fundamentales para el desarrollo personal y profesional, ya que facilitan la interacción y el trabajo en equipo en entornos laborales diversos y cambiantes.

Clasificación de las habilidades blandas

Las habilidades blandas pueden clasificarse en varias categorías, que incluyen:

- Habilidades interpersonales: Comunicación, trabajo en equipo, empatía, resolución de conflictos.
- Habilidades intrapersonales: Autoconocimiento, autocontrol, motivación, adaptabilidad.
- Habilidades cognitivas: Pensamiento crítico, creatividad, toma de decisiones, resolución de problemas.
- Habilidades de liderazgo: Influencia, delegación, coaching, visión estratégica (Ortega, 2016).

Estrategias para el desarrollo de habilidades blandas

Algunas estrategias que pueden adoptarse son:

1. **Incorporación en el currículo:** Integrar el desarrollo de habilidades blandas como un eje transversal en todas las asignaturas y niveles educativos. Esto puede incluir la enseñanza de habilidades de comunicación, trabajo en equipo y resolución de conflictos en el contexto de materias académicas.
2. **Metodologías activas:** Fomentar metodologías activas y participativas, como el aprendizaje basado en proyectos, el aprendizaje cooperativo y el estudio de casos. Estas metodologías permiten a los estudiantes practicar y desarrollar habilidades blandas en un entorno seguro y colaborativo.
3. **Actividades extracurriculares:** Promover actividades extracurriculares y experiencias de aprendizaje en contextos reales, como prácticas profesionales y voluntariado. Estas experiencias permiten a los estudiantes aplicar sus habilidades blandas en situaciones del mundo real.
4. **Capacitación docente:** Capacitar a los docentes en el diseño de actividades y evaluaciones que permitan evidenciar el desarrollo de habilidades blandas en los estudiantes. Los docentes deben estar equipados con las herramientas y recursos necesarios para fomentar estas habilidades en sus alumnos.
5. **Alianzas con el sector productivo:** Establecer alianzas con el sector productivo para alinear los perfiles de egreso con las necesidades del mercado laboral. Esto puede incluir la creación de programas de pasantías y mentorías que brinden a los

estudiantes oportunidades para desarrollar habilidades blandas en un entorno profesional.

Desarrollo de habilidades blandas en el sistema educativo

Desafíos del sistema educativo

El sistema educativo enfrenta múltiples desafíos en la integración y el desarrollo de habilidades blandas, lo que puede limitar la preparación de los estudiantes para el mundo laboral actual. A continuación, se presentan algunos de los principales obstáculos que deben abordarse (Guerra-Báez, 2019; Ortega, 2016):

- **Enfoque tradicional en habilidades técnicas:** Muchos sistemas educativos continúan priorizando la enseñanza de habilidades técnicas y académicas en detrimento de las habilidades blandas. Este enfoque tradicional, centrado en la memorización y la evaluación de conocimientos, no fomenta el desarrollo de competencias interpersonales y emocionales. Como resultado, los estudiantes pueden graduarse con un sólido conocimiento técnico, pero carecer de las habilidades necesarias para comunicarse, colaborar y resolver problemas en entornos laborales (Guerra-Báez, 2019; Ortega, 2016).
- **Falta de formación docente:** Muchos educadores no han recibido capacitación específica en la enseñanza de habilidades blandas. Esto puede llevar a una falta de confianza y recursos para implementar estrategias efectivas en el aula. La formación docente es fundamental para equipar a los educadores con las herramientas necesarias para fomentar un ambiente de aprendizaje que promueva el desarrollo de competencias socioemocionales. Sin esta capacitación, es

probable que las habilidades blandas se pasen por alto en la enseñanza diaria (Guerra-Báez, 2019; Ortega, 2016).

- **Evaluación limitada del aprendizaje:** Las evaluaciones estandarizadas, que a menudo se centran en el rendimiento académico y las habilidades técnicas, no capturan adecuadamente el desarrollo de habilidades blandas. Esto puede llevar a una falta de reconocimiento de la importancia de estas competencias en el proceso de aprendizaje. Las instituciones educativas necesitan desarrollar métodos de evaluación que consideren el progreso en habilidades interpersonales, como la colaboración y la comunicación, así como la capacidad de los estudiantes para aplicar estas habilidades en situaciones prácticas (Guerra-Báez, 2019; Ortega, 2016).
- **Resistencia al cambio institucional:** La implementación de cambios en el currículo para incluir habilidades blandas a menudo se enfrenta a la resistencia por parte de administradores y educadores que están acostumbrados a métodos tradicionales. Esta resistencia puede estar motivada por la falta de comprensión sobre la importancia de las habilidades blandas o por la percepción de que su enseñanza requiere más tiempo y recursos. Superar esta resistencia es esencial para transformar el enfoque educativo y preparar a los estudiantes para los desafíos del siglo XXI (Guerra-Báez, 2019; Ortega, 2016).
- **Desconexión con el mercado laboral:** Existe una brecha entre lo que se enseña en las aulas y lo que las empresas buscan en sus empleados. A menudo, los planes de estudio no están alineados con las habilidades blandas que son valoradas en el

mercado laboral. Al mismo tiempo, la falta de colaboración entre instituciones educativas y empresas puede resultar en graduados que no están completamente preparados para las demandas del mundo laboral. Por ello, establecer alianzas estratégicas entre el sector educativo y el sector empresarial es crucial para asegurar que los estudiantes adquieran las habilidades necesarias para tener éxito en sus carreras (Guerra-Báez, 2019; Ortega, 2016).

- **Diversidad de estudiantes:** Las aulas modernas son cada vez más diversas en términos de antecedentes culturales, habilidades y estilos de aprendizaje. Esta diversidad puede presentar desafíos adicionales para la enseñanza de habilidades blandas, ya que los educadores deben adaptar sus enfoques para satisfacer las necesidades de todos los estudiantes. Por tanto, fomentar un ambiente inclusivo y equitativo que reconozca y valore las diferencias individuales es fundamental para el desarrollo de habilidades blandas en todos los estudiantes (Guerra-Báez, 2019; Ortega, 2016).
- **Falta de recursos y apoyo:** Muchas instituciones educativas carecen de los recursos necesarios para implementar programas efectivos de desarrollo de habilidades blandas. Esto incluye no solo recursos materiales, sino también tiempo y apoyo institucional. Sin embargo, la falta de inversión en el desarrollo de habilidades blandas puede limitar las oportunidades para que los estudiantes practiquen y refuercen estas competencias en un entorno de aprendizaje seguro (Guerra-Báez, 2019; Ortega, 2016).

Conclusión sobre los desafíos del sistema educativo

Superar estos desafíos es esencial para preparar a los estudiantes para el futuro, pues la integración de habilidades blandas en el sistema educativo no solo beneficiará a los estudiantes en su desarrollo personal y profesional, también contribuirá a la creación de una fuerza laboral más competente y adaptable. Para lograrlo, es necesario un enfoque colaborativo que involucre a educadores, administradores, estudiantes y el sector empresarial en la promoción y el desarrollo de estas habilidades esenciales.

Ejemplos de programas educativos exitosos

Programas como “Educación Emocional” (SGCTIE, s.f.) en España y “Social and Emotional Learning” (Wallace, 2017) en Estados Unidos han demostrado ser efectivos en la promoción de habilidades blandas en los estudiantes. Estos programas se centran en la enseñanza de la empatía, la autorregulación y la resolución de conflictos, lo que ha llevado a mejoras en el clima escolar y en el rendimiento académico. Por ejemplo, el programa “RULER” de la Universidad de Yale (VOGA, 2023) se ha implementado en diversas escuelas de EE. UU. y ha demostrado mejorar las habilidades de regulación emocional de los estudiantes, así como su rendimiento académico y bienestar general. Este enfoque integral no solo beneficia a los estudiantes, sino que también crea un ambiente escolar más positivo y colaborativo.

Importancia de las habilidades blandas en la empleabilidad

Tendencias en el mercado laboral

El mercado laboral actual está experimentando cambios significativos impulsados por la tecnología, la globalización y la diversidad. Según un informe de LinkedIn (Burrola, 2024), el 92% de los empleadores considera que las habilidades blandas son igual de importantes o más que las habilidades técnicas a la hora de contratar a un candidato. Esto refleja una tendencia creciente hacia la valoración de competencias interpersonales en un entorno laboral cada vez más colaborativo.

Razones por las cuales las habilidades blandas son cruciales para la empleabilidad

Basados en Robles (2012), se explican en las siguientes líneas las razones por las cuales las habilidades blandas resultan determinantes para la empleabilidad:

1. **Adaptabilidad:** En un entorno laboral en constante cambio, la capacidad de adaptarse a nuevas circunstancias y desafíos es fundamental. Es así que los empleados que poseen habilidades blandas pueden ajustarse más fácilmente a cambios en la estructura organizativa, la tecnología y las dinámicas de equipo (Robles 2012).
2. **Colaboración:** Las habilidades blandas fomentan la colaboración y el trabajo en equipo, esenciales en la mayoría de los puestos de trabajo. Por esta razón, la capacidad de trabajar bien con otros, escuchar activamente y contribuir a un ambiente de trabajo positivo es altamente valorada por los empleadores (Robles 2012).

3. **Comunicación efectiva:** La comunicación clara y efectiva es crucial para el éxito en cualquier rol, ya que los empleados con habilidades de comunicación bien desarrolladas pueden transmitir ideas y conceptos de manera efectiva, lo que mejora la productividad y reduce malentendidos (Robles 2012).
4. **Resolución de problemas:** Las habilidades blandas contribuyen a la resolución efectiva de problemas y la toma de decisiones. Por ejemplo, los empleados que pueden pensar críticamente y colaborar con otros para encontrar soluciones son más efectivos en sus roles (Robles 2012).
5. **Liderazgo:** Fomentan el liderazgo y la iniciativa, cualidades valoradas en los empleados. Estos líderes efectivos son aquellos que pueden inspirar y motivar a sus equipos, así como manejar conflictos de manera constructiva (Robles 2012).
6. **Productividad:** Aumentan la productividad y la eficiencia en el desempeño de las tareas. Los empleados que poseen habilidades blandas tienden a ser más proactivos y a trabajar de manera más efectiva en equipo (Robles 2012).

El impacto de las habilidades blandas en la cultura organizacional

Simbolismo y cultura organizacional

La cultura organizacional juega un papel crucial en la promoción y el desarrollo de habilidades blandas. Según Edgar Schein (2010), la cultura organizacional se define como un patrón de supuestos básicos que un grupo ha aprendido a medida que ha resuelto sus problemas de adaptación externa e integración interna. Las habilidades blandas pueden influir en esta cultura, promoviendo un ambiente de trabajo más colaborativo y positivo.

Lecciones de campo

Las organizaciones que han logrado integrar habilidades blandas en su cultura han observado mejoras significativas en la satisfacción laboral, la retención de talento y la innovación. Un ejemplo de ello es la empresa de tecnología Atlassian (*Manual de estrategias para equipos de Atlassian*, 2024), que ha implementado prácticas de trabajo en equipo y comunicación abierta, lo que ha llevado a un aumento en la creatividad y la resolución de problemas. Además, un estudio de Gallup (2018) reveló que las organizaciones con una cultura que fomentan habilidades blandas experimentan un aumento del 21% en la productividad y una disminución del 65% en la rotación de empleados. Como se nota, estos resultados destacan la importancia de cultivar un ambiente laboral que valore y promueva el desarrollo de habilidades blandas.

Estrategias para fomentar habilidades blandas en el lugar de trabajo

1. Proceso de selección: Incorporar el desarrollo de habilidades blandas en los procesos de selección y promoción de personal. Esto puede incluir entrevistas conductuales que evalúen la capacidad del candidato para trabajar en equipo, resolver conflictos y comunicarse efectivamente.
2. Programas de capacitación: Ofrecer programas de capacitación y desarrollo enfocados en el fortalecimiento de estas habilidades, para ello puede pensarse en talleres sobre comunicación efectiva, liderazgo y trabajo en equipo.
3. Cultura organizacional: Fomentar una cultura organizacional que valore y reconozca la importancia de las habilidades blandas. Para conseguirlo las

- organizaciones deben promover un ambiente donde se valoren la colaboración, el respeto y la comunicación abierta.
4. Evaluación del desempeño: Diseñar sistemas de evaluación del desempeño que consideren el desarrollo de habilidades blandas y que incluyan la retroalimentación de compañeros y supervisores sobre la capacidad de un empleado para colaborar y comunicarse efectivamente.
 5. Proyectos colaborativos: Promover el trabajo en equipo, la comunicación efectiva y el liderazgo a través de actividades y proyectos colaborativos facilitando, de esta manera, espacios y oportunidades para que los empleados trabajen juntos en proyectos interdepartamentales.

Implicaciones para las organizaciones

Rol de las organizaciones en el desarrollo de habilidades blandas

Las organizaciones juegan un papel crucial en el fortalecimiento de las habilidades blandas de su personal. En un entorno vertiginosamente competitivo, la inversión en el desarrollo de estas habilidades no solo beneficia a los empleados, pues también contribuye a la creación de un ambiente de trabajo más productivo y positivo. A continuación, se detallan las formas en que las organizaciones pueden fomentar el desarrollo de habilidades blandas (Guerra-Báez, 2019; Ortega, 2016):

- Integración en la cultura organizacional: Las organizaciones deben establecer una cultura que valore y promueva las habilidades blandas. Esto implica no solo reconocer la importancia de estas competencias, sino también integrarlas en la

misión, visión y valores de la empresa. Al hacerlo, se crea un entorno donde los empleados se sienten motivados a desarrollar y aplicar habilidades blandas en su trabajo diario. Por ejemplo, una empresa que prioriza la colaboración y la comunicación abierta puede fomentar un ambiente en el que los empleados se sientan cómodos compartiendo ideas y trabajando en equipo (Guerra-Báez, 2019; Ortega, 2016).

- Programas de capacitación y desarrollo: Las organizaciones deben implementar programas de capacitación específicos que se centren en el desarrollo de habilidades blandas. Los respectivos programas pueden incluir talleres, seminarios y cursos en línea que aborden temas como la comunicación efectiva, la gestión del tiempo, el trabajo en equipo y la resolución de conflictos. Además, es fundamental que estas capacitaciones sean continuas y se adapten a las necesidades cambiantes de la fuerza laboral. Así, por ejemplo, una empresa puede ofrecer sesiones de capacitación periódicas que permitan a los empleados practicar y mejorar sus habilidades interpersonales (Guerra-Báez, 2019; Ortega, 2016).
- Mentoría y coaching: La mentoría y el coaching son herramientas efectivas para el desarrollo de habilidades blandas. De tal manera, las organizaciones pueden establecer programas de mentoría en los que empleados más experimentados guíen y apoyen a sus colegas menos experimentados en el desarrollo de competencias interpersonales. El coaching, por otro lado, puede ayudar a los empleados a identificar áreas de mejora y establecer metas específicas para el

- desarrollo de habilidades blandas. Estas relaciones de mentoría y coaching benefician a los empleados y fomentan un sentido de comunidad y colaboración dentro de la organización (Guerra-Báez, 2019; Ortega, 2016).
- Evaluación del desempeño: Las organizaciones deben diseñar sistemas de evaluación del desempeño que consideren el desarrollo de habilidades blandas. Lo que implica evaluar el rendimiento técnico de los empleados y su capacidad para colaborar, comunicarse y resolver problemas de manera efectiva. Para ello, la retroalimentación constructiva sobre habilidades blandas puede ayudar a los empleados a identificar áreas de mejora y a establecer objetivos de desarrollo personal. Por ejemplo, una revisión del desempeño podría incluir evaluaciones de 360 grados, donde los colegas y supervisores proporcionan retroalimentación sobre las habilidades interpersonales de un empleado (Guerra-Báez, 2019; Ortega, 2016).
 - Fomento de un ambiente de aprendizaje continuo: Las organizaciones deben promover una cultura de aprendizaje continuo que aliente a los empleados a desarrollar y mejorar constantemente sus habilidades blandas, lo que incluye la creación de espacios para la discusión y el intercambio de ideas, así como la implementación de plataformas de aprendizaje en línea que ofrezcan recursos y cursos sobre habilidades blandas. Al fomentar un ambiente donde el aprendizaje es valorado y apoyado, las organizaciones pueden ayudar a los empleados a mantenerse actualizados en las competencias necesarias para el éxito en el lugar de trabajo (Guerra-Báez, 2019; Ortega, 2016).

- **Proyectos interdepartamentales:** Fomentar la colaboración entre diferentes departamentos a través de proyectos interdepartamentales puede ser una excelente manera de desarrollar habilidades blandas. Al trabajar juntos en un proyecto común, los empleados tienen la oportunidad de practicar la comunicación, la resolución de conflictos y el trabajo en equipo en un entorno real. Esto mejora notablemente las habilidades blandas de los empleados y fortalece las relaciones interpersonales dentro de la organización (Guerra-Báez, 2019; Ortega, 2016).
- **Reconocimiento y recompensa:** Las organizaciones deben reconocer y recompensar el desarrollo y la aplicación de habilidades blandas ofreciendo incentivos como bonificaciones, reconocimientos públicos o promociones para aquellos empleados que demuestren habilidades interpersonales excepcionales. Al hacerlo, las organizaciones envían un mensaje claro sobre la importancia de las habilidades blandas y motivan a otros empleados a desarrollar estas competencias (Guerra-Báez, 2019; Ortega, 2016).

En resumen, las organizaciones tienen la responsabilidad de crear un entorno que fomente el desarrollo de habilidades blandas entre sus empleados. Al integrar estas competencias en su cultura, ofrecer programas de capacitación adecuados y establecer sistemas de evaluación que reconozcan el valor de las habilidades blandas, las organizaciones pueden contribuir significativamente al crecimiento personal y profesional de su personal. Esto se traduce, con seguridad, en un beneficio para los empleados y en una mejora en la productividad, la innovación y la satisfacción

general en el lugar de trabajo, lo que resulta en un impacto positivo en el rendimiento organizacional en su conjunto.

Casos de éxito en empresas

Empresas como Google y Zappos han implementado programas de desarrollo de habilidades blandas que han demostrado ser efectivos en la mejora del clima laboral y el rendimiento de los empleados. Google, por ejemplo, ha invertido en la capacitación en habilidades de liderazgo y comunicación, lo que ha resultado en equipos más cohesivos y productivos. Zappos, conocida por su enfoque en la cultura organizacional, ha establecido un sistema de contratación que prioriza las habilidades blandas. La empresa busca candidatos que no solo tengan las habilidades técnicas necesarias, sino que también se alineen con sus valores culturales. Como es de esperarse, esto los ha llevado a una alta satisfacción laboral y una baja rotación de personal (Díaz et al., 2019).

Paralelamente, un informe realizado por el Foro Económico Mundial (WEF, 2023) concluyó que el 85% del éxito en el trabajo proviene de habilidades blandas, mientras que solo el 15% se atribuye a habilidades técnicas. Este hallazgo resalta la importancia de desarrollar habilidades interpersonales y de comunicación en el entorno laboral. Otro estudio de la Universidad de Michigan (Adhvaryu, 2017) encontró que las empresas que priorizan el desarrollo de habilidades blandas experimentan buenos resultados en la retención de empleados y una mejora notable en la productividad. Estos efectos subrayan la relevancia de invertir en habilidades blandas para el éxito organizacional.

Retos y oportunidades en el desarrollo de habilidades blandas

Retos

A pesar de la creciente conciencia sobre la importancia de las habilidades blandas, existen varios desafíos en su desarrollo:

- **Resistencia al cambio:** Muchas organizaciones y sistemas educativos pueden ser reacios a cambiar sus enfoques tradicionales centrados en habilidades técnicas.
- **Falta de recursos:** La implementación de programas de desarrollo de habilidades blandas puede requerir inversiones significativas en tiempo y recursos, lo que puede ser un obstáculo para algunas organizaciones.
- **Medición del impacto:** Evaluar el impacto del desarrollo de habilidades blandas puede ser complicado y dificultar la justificación de la inversión en estos programas.

Oportunidades

A pesar de los desafíos que enfrentan el sistema educativo y las organizaciones en el desarrollo de habilidades blandas, existen numerosas oportunidades que pueden aprovecharse para promover el crecimiento de estas competencias esenciales. En primer lugar, la tecnología educativa ofrece un gran potencial para facilitar el aprendizaje de habilidades blandas. Plataformas de aprendizaje en línea, simulaciones y herramientas de colaboración pueden brindar a los estudiantes y empleados oportunidades para practicar y mejorar sus habilidades interpersonales y emocionales en un entorno seguro y adaptado a sus necesidades individuales. Por ejemplo, los programas de realidad virtual pueden

sumergir a los participantes en escenarios de resolución de conflictos o liderazgo, permitiéndoles experimentar y recibir retroalimentación sobre su desempeño en situaciones que de otro modo serían difíciles de recrear en el aula o en el lugar de trabajo.

Además, las alianzas entre instituciones educativas y organizaciones pueden crear sinergias beneficiosas para ambas partes. Entonces, las escuelas y universidades pueden colaborar con empresas para diseñar programas de desarrollo de habilidades blandas que se alineen con las necesidades del mercado laboral, garantizando que los estudiantes adquieran las competencias requeridas para tener éxito en sus carreras. Por otro lado, las organizaciones pueden asociarse con instituciones educativas para ofrecer pasantías, programas de mentoría y oportunidades de aprendizaje en el trabajo que permitan a los estudiantes desarrollar habilidades blandas en un entorno profesional. Estas colaboraciones interinstitucionales benefician a las personas y fortalecen los vínculos entre el mundo académico y el mundo empresarial, fomentando, así, una transición más fluida de la escuela al trabajo.

Otra oportunidad significativa radica en la creciente conciencia sobre la importancia de las habilidades blandas en el mercado laboral, pues a medida que más empleadores reconocen el valor de estas competencias para el éxito organizacional, están impulsando a más instituciones educativas y proveedores de capacitación a invertir en su desarrollo. Este aumento de la demanda está generando una mayor oferta de recursos, programas y herramientas diseñados específicamente para fomentar habilidades blandas en estudiantes y trabajadores. Además, la aceptación y valoración sobre la relevancia de estas competencias está motivando a los propios individuos a priorizar el desarrollo de

habilidades blandas en su educación y carreras, y si más personas reconocen la ventaja competitiva que otorgan las habilidades blandas entonces es probable que aumente la demanda de oportunidades de aprendizaje y capacitación en estas áreas.

Por último, la diversidad de enfoques y estrategias disponibles para el desarrollo de habilidades blandas ofrece una gran oportunidad para adaptar los programas a las necesidades específicas de diferentes contextos educativos y organizacionales. Desde metodologías de aprendizaje activo como el aprendizaje basado en proyectos y el aprendizaje cooperativo, hasta enfoques de desarrollo de liderazgo y programas de inteligencia emocional, existe una amplia gama de opciones para que instituciones y empresas seleccionen e implementen las soluciones más adecuadas para sus objetivos y recursos particulares. Lo anterior permite, sin duda, una mayor flexibilidad y personalización en la promoción de habilidades blandas, lo que aumenta las probabilidades de éxito en diferentes entornos y poblaciones.

En resumen, si bien existen desafíos significativos en el desarrollo de habilidades blandas, las oportunidades disponibles a través de la tecnología educativa, las colaboraciones interinstitucionales, la creciente conciencia pública y la diversidad de enfoques ofrecen un camino prometedor para superar estos obstáculos y fomentar el crecimiento de estas competencias esenciales en el sistema educativo y en el lugar de trabajo. Al aprovechar estas oportunidades de manera estratégica y alineada con las necesidades específicas de cada contexto, es posible preparar mejor a los estudiantes y trabajadores para navegar con éxito los desafíos del siglo XXI.

Importancia de la inteligencia emocional

La inteligencia emocional, un componente clave de las habilidades blandas, se refiere a la capacidad de reconocer, comprender y gestionar las emociones propias y las de los demás. Según Daniel Goleman, autor del influyente y afamado libro “Inteligencia Emocional” (1995), esta habilidad es crucial para el éxito personal y profesional, ya que influye en la manera en que nos relacionamos con los demás y manejamos situaciones de estrés y conflicto.

La inteligencia emocional se compone de cinco elementos fundamentales (Guerra-Báez, 2019).:

- **Autoconocimiento:** La capacidad de reconocer y comprender nuestras propias emociones, así como sus efectos en nuestros pensamientos y comportamientos. En este sentido, el autoconocimiento permite a las personas ser más conscientes de sus fortalezas y debilidades, lo que facilita la toma de decisiones informadas y la autorregulación (Guerra-Báez, 2019).
- **Autocontrol:** La habilidad de gestionar nuestras emociones de manera efectiva, evitando reacciones impulsivas y manteniendo la calma en situaciones de presión. Por tanto, el autocontrol es esencial para manejar el estrés y mantener relaciones saludables, tanto en el ámbito personal como profesional (Guerra-Báez, 2019).
- **Motivación:** La capacidad de utilizar nuestras emociones para alcanzar metas y mantener un enfoque positivo. Por esto, las personas con alta inteligencia emocional suelen ser más resilientes y están mejor equipadas para enfrentar desafíos y superar obstáculos (Guerra-Báez, 2019).

- Empatía: La habilidad de reconocer y comprender las emociones de los demás, lo que resulta fundamental para construir relaciones sólidas y efectivas, ya que permite a las personas conectarse emocionalmente con sus colegas, clientes y amigos, fomentando un ambiente de trabajo colaborativo y respetuoso (Guerra-Báez, 2019).
- Habilidades sociales: La capacidad de gestionar relaciones y construir redes efectivas puede ayudar a desarrollar habilidades sociales para comunicarse de manera clara y persuasiva, resolver conflictos de manera constructiva y trabajar en equipo de manera eficiente (Guerra-Báez, 2019).

Así las cosas, la inteligencia emocional no solo es fundamental para el desarrollo personal, también tiene un impacto significativo en el entorno laboral. Al respecto, según un estudio de TalentSmart (*Equilibrando la eficiencia, el compromiso y la adaptabilidad en un mundo en rápida evolución*, 2024), el 90% de los mejores desempeños en el trabajo poseen un alto coeficiente de inteligencia emocional. Esto sugiere que las habilidades emocionales son un predictor más fuerte del éxito laboral que el coeficiente intelectual (CI) o las habilidades técnicas.

Además, la inteligencia emocional está estrechamente relacionada con el liderazgo efectivo. Por ende, si un líder posee una alta inteligencia emocional será capaz de inspirar y motivar a su equipo, crear un ambiente de trabajo positivo y manejar conflictos de manera constructiva. Lo cual se traduciría en una mayor satisfacción laboral, una mejor retención de talento y un aumento en la productividad general de la organización.

En suma, la inteligencia emocional es una habilidad esencial que contribuye al desarrollo personal y que se considera crucial para el éxito en el ámbito laboral. Y, como ya se ha dicho, aunque vale la pena repetirlo, la inteligencia emocional en la educación y en las organizaciones puede resultar en profesionales más competentes, colaborativos y resilientes, capaces de enfrentar los desafíos del siglo XXI de manera efectiva.

Conclusiones

En definitiva, las habilidades blandas se han consolidado como un factor clave para el éxito personal y profesional en el siglo XXI. A medida que el mercado laboral evoluciona y se vuelve más complejo, la capacidad de interactuar efectivamente con otros, adaptarse a situaciones cambiantes y resolver problemas de manera colaborativa se ha vuelto esencial. Este artículo ha examinado, o así se lo ha propuesto, en todo caso, la importancia de las habilidades blandas no solo en términos de empleabilidad, sino también en el desempeño laboral y el desarrollo personal, destacando, para ello, su papel fundamental en la creación de entornos de trabajo productivos y positivos.

A lo largo del análisis, se ha evidenciado que las habilidades blandas son más que simples complementos a las habilidades técnicas; son competencias críticas que pueden determinar el éxito de los individuos en el ámbito laboral (y cualquier otro, de hecho). Con ello en mente, la creciente valorización de estas habilidades por parte de los empleadores, como se ha mencionado en los informes de la OCDE y LinkedIn, subraya la necesidad urgente de que tanto el sistema educativo como las organizaciones adopten un enfoque más integral hacia su desarrollo. De lo contrario, la falta de integración de las habilidades blandas en los planes de estudio y en las prácticas organizacionales puede

desembocar en una fuerza laboral que, aunque técnicamente competente, carece de las habilidades necesarias para colaborar y comunicarse efectivamente.

Asimismo, se ha destacado la importancia de la inteligencia emocional como un componente esencial de las habilidades blandas. La capacidad de reconocer y gestionar tanto las emociones propias como las ajenas, mejora de manera formidable las relaciones interpersonales y potencia el liderazgo y la resolución de conflictos en el entorno laboral. Por todo lo anterior, las organizaciones que fomentan la inteligencia emocional entre sus empleados pueden esperar un aumento en la satisfacción laboral, la retención de talento y la productividad general.

Sin embargo, a pesar de los desafíos que enfrenta el sistema educativo, por un lado, y las organizaciones en el desarrollo de habilidades blandas, por el otro, se han identificado numerosas oportunidades que pueden ser aprovechadas. Ejemplos de ello serían la tecnología educativa, las alianzas entre instituciones y el sector privado. Sumado a esto, el creciente conocimiento sobre la importancia de estas habilidades ofrece un camino prometedor para su integración en la educación y el lugar de trabajo. De modo que, al adoptar un enfoque proactivo y colaborativo, es posible superar las barreras existentes y fomentar un entorno donde las habilidades blandas sean valoradas y desarrolladas de manera efectiva.

Finalmente, es fundamental que tanto las instituciones educativas como las organizaciones reconozcan su responsabilidad en la preparación de los individuos para los desafíos del futuro. Por este camino, y con esta inversión en el desarrollo de habilidades blandas, beneficiarán directamente a los empleados y estudiantes en su

crecimiento personal y profesional y también contribuirán a la creación de una fuerza laboral más competente, adaptable e innovadora. Así pues, cultivar un enfoque que priorice estas habilidades contribuye a la construcción de entornos laborales más colaborativos y sostenibles, capaces de enfrentar los retos del siglo XXI con éxito. En última instancia, el desarrollo de habilidades blandas se convierte en un impacto positivo en el ámbito laboral y en la sociedad en su conjunto, promoviendo una cultura de empatía, colaboración y respeto mutuo.

Referencias

Ortega Goodspeed, T. (2016). Desenredando la conversación sobre habilidades blandas. Banco de Desarrollo de América Latina (BDAL). Informe de Educación. Disponible en: (<http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/4844>)

Burrola, A. (9 de septiembre de 2024). El Poder de las Habilidades Blandas para Emprendedores. LinkedIn. <https://es.linkedin.com/pulse/el-poder-de-las-habilidades-blandas-para-al%C3%A1n-burrola-jetac>

Carranza Delgado, J., & Sánchez Altamirano, F. R. (2022). Importancia de las habilidades blandas en el desempeño laboral del talento humano, Utcubamba, región Amazonas. *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales Y Humanidades*, 5(2), 59–62. <https://doi.org/10.25127/rcsh.20225.868>

Gómez-Gamero, M. E. (2019). Las habilidades blandas competencias para el nuevo milenio. *DIVULGARE Boletín Científico De La Escuela Superior De Actopan*, 6(11). <https://doi.org/10.29057/esa.v6i11.3760>

Guerra-Báez, S. P. (2019). Una revisión panorámica al entrenamiento de las habilidades blandas en estudiantes universitarios. *Psicología Escolar e Educacional*, 23, e186464. <https://www.scielo.br/j/pee/a/YyZgKBY9JLVXnCDKMNc7nqc/?lang=es>

Cinque, M. (2016). “Lost in translation”. *Soft skills development in European countries. Tuning Journal for Higher Education*, 3(2), 389-427. [https://doi.org/10.18543/tjhe-3\(2\)-2016pp389-427](https://doi.org/10.18543/tjhe-3(2)-2016pp389-427)

Robles, M. M. (2012). Executive perceptions of the top 10 soft skills needed in today's workplace. *Business Communication Quarterly*, 75(4), 453-465. <https://homepages.se.edu/cvonbergen/files/2013/01/Executive-Perceptions-of-the-Top-10-Soft-Skills-Needed-in-Todays-Workplace.pdf>

Adhvaryu, A. (2017) La formación en habilidades blandas aumenta la productividad. *Michigan News*. Universidad de Michigan. <https://news.umich.edu/soft-skills-training-boosts-productivity/>

Laker, D. R., & Powell, J. L. (2011). The differences between hard and soft skills and their relative impact on training transfer. *Human Resource Development Quarterly*, 22(1), 111-122. <https://doi.org/10.1002/hrdq.20063>

Velasco, P. J., Topa, G., & Barbaranelli, C. (2020). Soft skills, hard skills, and individual performance: The mediating role of knowledge. *Frontiers in Psychology*, 11, 1702. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.01702>

Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional*. Editorial Kairós.

Schein, E. H. (2010). *Organizational Culture and Leadership*. Jossey-Bass.

Atlassian. (2020). *The Power of Teamwork: How Collaboration Drives Success*. Informe de Atlassian.

Gallup. (2018). *State of the American Workplace*. Informe de Gallup.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2019) *El trabajo de la OCDE sobre educación y competencias*. Editorial OECD.

Yale Center for Emotional Intelligence. (2020). RULER: An Evidence-Based Approach to Social and Emotional Learning. Disponible en: <https://www.ycei.org/ruler>

WEF (2023). Informe sobre el futuro del empleo. (Informe mayo 2023). Editor: Attilio Di Battista. https://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs_2023.pdf

Subdirección General de Cooperación Territorial e Innovación Educativa. (s.f.). *Educación emocional*. Ministerio de Educación, Formación profesional y Deportes. España. <https://www.educacionfpydeportes.gob.es/mc/sgctie/convivencia-escolar/en-accion/educacion-emocional.html>

Wallace. (2017). *Intervenciones de aprendizaje socioemocional en el marco de la Ley Cada Estudiante Triunfa*. Aprendizaje social y emocional. https://wallacefoundation.org/sites/default/files/2024-10/social-and-emotional-learning-interventions-under-essa.doi_.10.7249%252FRR2133.pdf

VOGA. (2023). RULER: el programa de educación emocional que nace del bullying. *Talentum*. <https://www.vocaeditorial.com/blog/ruler-programa-de-educacion-emocional/>

Atlassian. (2024). *En Atlassian, el gran trabajo se basa en el trabajo en equipo*. Manual de estrategias para equipos de Atlassian. <https://www.atlassian.com/es/team-playbook/why>

Díaz, M. y Cabra, D. (2019). *Habilidades Blandas que Revolucionan el Sector Tecnológico*. Revista de Tecnología Journal of Technology. Volumen 18, Número 2. Págs. 1-14. Tomado de: <file:///C:/Users/operacionesaxm/Downloads/Dialnet-HabilidadesBlandasQueRevolucionanElSectorTecnologi-9753486.pdf>