

HABILIDADES BLANDAS Y RESILIENCIA

SOFT SKILLS AND RESILIENCE

Muñoz-Bowen Lucy Ariana ¹; Zambrano-Zambrano María Geraldine ²

¹ Universidad San Gregorio de Portoviejo. Portoviejo, Ecuador.
Correo: lari_mb1998@hotmail.com.

² Centro Especializado en el Tratamiento de Alcohol y Drogas (CETAD) Nunca más Solos.
Jipijapa, Ecuador. Correo: geraldine20to@gmail.com.

Resumen

Este documento explora la importancia de las habilidades blandas y la resiliencia en el entorno laboral, destacando cómo contribuyen al bienestar y la productividad de los empleados. A través de una revisión exhaustiva de la literatura existente, se examinan tres aspectos clave: el desarrollo de la inteligencia emocional, el fomento de la resiliencia frente a desafíos y adversidades, y el impacto de las habilidades interpersonales en la productividad y el bienestar. La inteligencia emocional, que incluye la autoconciencia, la autorregulación, la motivación, la empatía y las habilidades sociales, se identifica como un factor crucial para la gestión efectiva de las emociones y la mejora de la comunicación y colaboración en el trabajo. La resiliencia, por su parte, es fundamental para adaptarse y recuperarse rápidamente de las dificultades, mientras que las habilidades interpersonales, como la comunicación efectiva y la resolución de conflictos, son esenciales para mantener un ambiente de trabajo positivo y productivo. Este artículo concluye que invertir en el desarrollo de estas habilidades no solo beneficia a los empleados individualmente, sino que también fortalece la organización en su conjunto, mejorando su capacidad para enfrentar desafíos y alcanzar el éxito a largo plazo.

Palabras claves: Habilidades blandas, resiliencia, inteligencia emocional.

Abstract

This paper explores the importance of soft skills and resilience in the work environment, highlighting how they contribute to employee wellbeing and productivity. Through a comprehensive review of existing literature, three key aspects are examined: the development of emotional intelligence, fostering resilience in the face of challenges and adversity, and the impact of interpersonal skills on productivity and well-being. Emotional intelligence, which includes self-awareness, self-regulation, motivation, empathy and social skills, is identified as a crucial factor for effective management of emotions and improving communication and collaboration at work. Resilience, meanwhile, is essential to adapt and recover quickly from difficulties, while interpersonal skills, such as effective communication and conflict resolution, are essential to maintaining a positive and productive work environment. This article concludes that investing in the development of these skills not only benefits individual employees, but also strengthens the organization as a whole, improving its ability to face challenges and achieve long-term success.

Keywords: Soft skills, resilience, emotional intelligence.

Información del manuscrito:

Fecha de recepción: 10 de octubre de 2025.

Fecha de aceptación: 10 de diciembre de 2025.

Fecha de publicación: 15 de enero de 2026.



1. Introducción

En el entorno laboral actual, caracterizado por cambios rápidos y constantes desafíos, las habilidades blandas y la resiliencia se han convertido en competencias esenciales para el éxito organizacional. Las habilidades blandas, que incluyen la comunicación, la empatía y la capacidad de trabajar en equipo, son fundamentales para establecer relaciones efectivas y gestionar conflictos. La resiliencia, por otro lado, permite a los empleados adaptarse y recuperarse rápidamente de las adversidades, manteniendo un rendimiento constante y positivo. A pesar de su importancia, muchas organizaciones aún subestiman el valor de estas habilidades en comparación con las habilidades técnicas. Sin embargo, la creciente evidencia sugiere que las habilidades blandas y la resiliencia no solo mejoran el bienestar y la satisfacción de los empleados, sino que también tienen un impacto significativo en la productividad y el éxito organizacional. Este artículo de revisión se propone explorar estos temas, analizando cómo el

desarrollo de la inteligencia emocional, el fomento de la resiliencia y el fortalecimiento de las habilidades interpersonales pueden transformar el entorno laboral, contribuyendo tanto al bienestar individual como al éxito colectivo de la organización.

2. Desarrollo de la inteligencia emocional en el entorno laboral

La inteligencia emocional se ha convertido en una habilidad crucial en el entorno laboral moderno, influenciando significativamente el rendimiento, la productividad y la satisfacción de los empleados (Morgan Asch, 2020). Esta habilidad abarca la capacidad de reconocer, comprender y gestionar nuestras propias emociones, así como de percibir e influir en las emociones de los demás. Daniel Goleman, quien popularizó el concepto, identifica cinco componentes clave: autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales.

La autoconciencia es el primer paso hacia la inteligencia emocional y consiste en la capacidad de

reconocer y entender nuestras propias emociones, así como sus efectos en nuestro comportamiento y en el de quienes nos rodean. En un entorno laboral, esto permite a los empleados manejar sus reacciones emocionales de manera efectiva, evitando conflictos y mejorando la comunicación. La autorregulación, por otro lado, implica controlar o redirigir las emociones disruptivas y adaptarse a las circunstancias cambiantes. Los empleados que pueden mantener la calma bajo presión son valiosos, ya que contribuyen a un ambiente de trabajo estable y productivo.

La motivación, un componente intrínseco de la inteligencia emocional, se refiere a la pasión por trabajar por razones que van más allá del dinero o el estatus. Las personas altamente motivadas son más propensas a ser optimistas y perseverantes, incluso ante dificultades (Mamani Rodríguez, 2022). Esto es esencial en un entorno laboral donde la resiliencia frente a los desafíos es crucial para el éxito a largo plazo. La empatía, la capacidad de entender las emociones de los demás, es fundamental para construir

relaciones sólidas y gestionar equipos de manera efectiva. Los líderes empáticos pueden anticipar las necesidades de sus empleados y ofrecer el apoyo necesario, fomentando un ambiente de trabajo inclusivo y colaborativo.

Las habilidades sociales, que comprenden la capacidad de gestionar relaciones y construir redes, son igualmente importantes (Leiva et al., 2022). En el entorno laboral, esto se traduce en la habilidad para liderar equipos, negociar de manera efectiva y resolver conflictos. Las personas con fuertes habilidades sociales tienden a ser comunicadores efectivos, capaces de inspirar y guiar a sus compañeros de trabajo hacia objetivos comunes.

El desarrollo de la inteligencia emocional en el lugar de trabajo no solo mejora la satisfacción y el bienestar de los empleados, sino que también contribuye a una mayor eficiencia y éxito organizacional. Las empresas que invierten en la formación y el desarrollo de la inteligencia emocional de sus empleados suelen experimentar un aumento en la productividad, una mayor retención de talento y un

ambiente de trabajo más positivo y colaborativo.

3. Fomento de la resiliencia frente a desafíos y adversidades

La resiliencia es la capacidad de adaptarse y recuperarse rápidamente de las dificultades y adversidades (Medina-Altamirano et al., 2024).

(Cadillo Leiva & Valentin Centeno, 2020). En el entorno laboral, esta habilidad es crucial para enfrentar los constantes cambios, desafíos y presiones que caracterizan el mundo empresarial actual. Fomentar la resiliencia entre los empleados no solo mejora su bienestar y satisfacción, sino que también contribuye al éxito y sostenibilidad de la organización.

Una estrategia eficaz para fomentar la resiliencia es la creación de una cultura organizacional que valore y apoye el bienestar emocional de los individuos. Esto puede lograrse mediante la implementación de programas de bienestar que incluyan actividades de manejo del estrés, asesoramiento psicológico y talleres de desarrollo personal (Morgan

Asch, 2021). El liderazgo también juega un papel indispensable en el fomento de la resiliencia. Los líderes resilientes sirven como modelos a seguir, demostrando cómo enfrentar y superar los desafíos de manera efectiva. Al mostrar empatía, proporcionar apoyo y mantener una actitud positiva, los líderes pueden inspirar a sus equipos a desarrollar su propia resiliencia.

Esto incluye la promoción de la flexibilidad cognitiva, la capacidad de ver las situaciones desde diferentes perspectivas y adaptarse a nuevas circunstancias. Los empleados que pueden reinterpretar las dificultades como oportunidades de aprendizaje y crecimiento son más propensos a mantener una actitud positiva y proactiva (Cadillo-Leiva et al., 2021). La formación en habilidades de resolución de problemas y toma de decisiones también es fundamental, ya que permite a los empleados abordar los desafíos de manera estructurada y eficaz. Este reconocimiento puede ser formal, a través de premios y promociones, o informal, mediante el reconocimiento verbal y el aprecio diario.

4. Impacto de las habilidades interpersonales en la productividad y el bienestar

Las habilidades interpersonales, también conocidas como habilidades blandas, juegan un papel crucial en la dinámica de trabajo diaria y tienen un impacto significativo tanto en la productividad como en el bienestar de los empleados. Estas habilidades incluyen la comunicación efectiva, la colaboración, la empatía, la resolución de conflictos y la capacidad de trabajar en equipo, entre otras. En un entorno laboral donde las interacciones humanas son constantes, la competencia en estas áreas puede marcar la diferencia entre el éxito y el fracaso de los proyectos y de la organización en general (Machado & Rivera, 2023). Una de las habilidades interpersonales más importantes es la comunicación efectiva. Esta habilidad permite a los empleados transmitir sus ideas, opiniones y sentimientos de manera clara y concisa, evitando malentendidos y conflictos innecesarios. Una comunicación abierta y transparente también fomenta la confianza y el respeto mutuo entre los miembros

del equipo, creando un ambiente de trabajo positivo y colaborativo.

La capacidad de escuchar activamente, que es una parte integral de la comunicación efectiva, ayuda a los individuos a comprender mejor las perspectivas de sus compañeros, lo que facilita la resolución de problemas y la toma de decisiones conjunta (Chávez & Fuentes, 2022).

La colaboración y el trabajo en equipo son otras habilidades interpersonales esenciales que impactan directamente en la productividad. Cuando los empleados pueden trabajar juntos de manera armoniosa y eficiente, los proyectos se completan más rápidamente y con mayor calidad. La colaboración efectiva también fomenta la creatividad y la innovación, ya que las ideas y soluciones se generan a través del esfuerzo colectivo. (Lluch Pérez, 2022).

Esto no solo mejora el bienestar individual, sino que también fortalece el sentido de comunidad dentro de la organización. La empatía también juega un papel importante en el liderazgo, ya que los líderes

empáticos pueden crear un ambiente de trabajo más inclusivo y motivador.

5. Conclusiones

El análisis realizado en este artículo de revisión subraya la importancia crucial de las habilidades blandas y la resiliencia en el entorno laboral. La inteligencia emocional, que abarca aspectos como la autoconciencia, la autorregulación, la motivación, la empatía y las habilidades sociales, emerge como un componente esencial para mejorar la comunicación, la colaboración y la gestión emocional en el trabajo. La resiliencia, por su parte, es indispensable para enfrentar y superar los desafíos y adversidades, garantizando un rendimiento constante y adaptabilidad en un entorno laboral cambiante. Asimismo, las habilidades interpersonales, incluyendo la comunicación efectiva y la resolución de conflictos, se destacan como elementos clave para mantener un ambiente de trabajo positivo y productivo. La evidencia sugiere que las organizaciones que invierten en el desarrollo de estas habilidades no solo ven una mejora en el bienestar y la satisfacción de sus empleados,

sino que también experimentan un aumento en la productividad y una mayor capacidad para enfrentar desafíos y alcanzar objetivos a largo plazo. En resumen, fomentar las habilidades blandas y la resiliencia no solo beneficia a los individuos, sino que también fortalece a las organizaciones en su conjunto, preparándolas mejor para el éxito futuro.

Bibliografía

- Cadillo Leiva, G. S., & Valentin Centeno, L. M. (2020). *Las habilidades blandas durante la pandemia: un estudio en varones y mujeres adolescentes de Lima Metropolitana*.
- Cadillo-Leiva, G. S., Valentín-Centeno, L. M., & Huairé-Inacio, E. J. (2021). *Estrategias para mejorar las habilidades blandas en estudiantes de educación básica*. In En Claudia Milagros Arispe Alburqueque, I Congreso de Investigación e Innovación Multidisciplinario Virtual. Lima (Perú): Universidad Norbert Wiener.
- Chávez, M. A. R., & Fuentes, N. N. M. (2022). Habilidades blandas y habilidades duras, clave para la formación profesional integral. *Ciencias*

- Sociales Y Económicas*, 6(2), 27-37.
- Leiva, G. S. C., Centeno, L. M. V., & Inacio, E. J. H. (2022). Género y desarrollo de las habilidades blandas en el ámbito educativo durante la pandemia por COVID-19. *ConCiencia EPG*, 7(2), 1-15.
- Lluch Pérez, F. (2022). *Estudio sobre el éxito laboral a partir de la resiliencia y el análisis y resolución de problemas* (Doctoral dissertation, Universitat Politècnica de Valencia).
- Machado, M., & Rivera, L. (2023). Importancia de las habilidades blandas en el proyecto de vida de los estudiantes de educación básica media. *Revista Chakiñan de Ciencias Sociales y Humanidades*, (21), 200-209.
- Mamani Rodríguez, E. (2022). *Habilidades blandas y resiliencia en estudiantes de secundaria de la Institución Educativa 135 de San Juan de Lurigancho*, 2022.
- Medina-Altamirano, N., Quispe-Solano, M., Ticona-Larico, W., & Gutierrez-Alamo, D. (2024). Resiliencia en adolescentes escolares de una institución educativa pública de Lima. *Salud, Ciencia y Tecnología-Serie de Conferencias*, 3, 559-559.
- Morgan Asch, J. (2020). La resiliencia: habilidad esencial para hacerle frente a la cuarta revolución industrial. *Revista nacional de Administración*, 11(1), 21-31.
- Morgan Asch, J. (2021). El análisis de la resiliencia y el rendimiento académico en los estudiantes universitarios. *Revista Nacional de Administración*, 12(1).