



## HABILIDADES BLANDAS: SU INFLUENCIA EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y BIENESTAR EMOCIONAL EN EL ENTORNO LABORAL.

### SOFT SKILLS: THEIR INFLUENCE ON INTERPERSONAL RELATIONSHIPS AND EMOTIONAL WELL-BEING IN THE WORK ENVIRONMENT.

Yelkis Karina Batista Rodríguez

Universidad de Panamá. Facultad de Enfermería. Panamá

 ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-1180-1455>

Correo electrónico: [yelkis.batista@up.ac.pa](mailto:yelkis.batista@up.ac.pa)

Azael del Cid Rodríguez Sánchez

Universidad de Panamá. Facultad de Enfermería. Panamá

 ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8171-4237>

Correo electrónico: [Azael.rodriquez@up.ac.pa](mailto:Azael.rodriquez@up.ac.pa)

**Fecha de recepción:** 1 de enero 2025.

**Fecha de aceptación:** 21 de febrero 2025.

### RESUMEN

**Introducción:** el ser humano se encuentra en un permanente proceso de cambio y búsqueda de crecimiento personal y profesional, por lo que resulta de suma importancia potenciar su interacción con los demás de forma asertiva y mejorar su desenvolvimiento en cualquier ámbito de su vida. Para obtener una dinámica sociolaboral más saludable, en donde se ponga en práctica estrategias que ayuden alcanzar niveles óptimos de empatía y a su vez contribuya con el fortalecimiento de las relaciones interpersonales, es importante el reconocimiento de su valor en el desarrollo personal, profesional y emocional, ya que por medio de un adecuado aprovechamiento de las habilidades se puede mejorar considerablemente la calidad de vida de una persona. La interacción en el entorno laboral le brinda al individuo la posibilidad de poner en práctica habilidades blandas como: la comunicación asertiva, el trabajo en equipo, el liderazgo, la resolución de problemas y la inteligencia emocional, siendo estas relevantes para establecer una mejor convivencia con sus pares. **Objetivo:** Analizar como las habilidades blandas pueden influir en las relaciones interpersonales y bienestar emocional del individuo dentro de su entorno laboral. **Metodología:** Se utilizó una revisión de literatura de bases de datos, revistas y repositorios como Redalyc, Google académico, Dialnet, Scielo y otros. **Conclusión:** La práctica y desarrollo continuo de las habilidades blandas dentro del entorno laboral contribuirá a que el individuo se encuentre en una mayor armonía con su propósito de autorrealización e interacción, permitiéndole desenvolverse de manera más eficiente, mejorando así su bienestar emocional y calidad de vida.

**Palabras Clave:** Habilidades blandas, bienestar emocional, relaciones interpersonales, entorno laboral.



## ABSTRACTO

**Introduction:** Human beings are in a permanent process of change and search for personal and professional growth, which is why it is of utmost importance to enhance their interaction with others assertively and improve their development in any area of their life. To obtain a healthier socio-labor dynamic, where strategies are put into practice that help achieve optimal levels of empathy and in turn contribute to the strengthening of interpersonal relationships, it is important to recognize its value in personal, professional and emotional development. Since through proper use of skills a person's quality of life can be considerably improved. Interaction in the work environment gives the individual the possibility of putting into practice soft skills such as: assertive communication, teamwork, leadership, problem solving and emotional intelligence, these being relevant to establishing a better coexistence with their peers. **Objective:** Analyze how soft skills can influence interpersonal relationships and the emotional well-being of the individual within their work environment. **Methodology:** A literature review of databases, journals and repositories such as Redalyc, Google academic, Dialnet, Scielo and others was used. **Conclusion:** Practice and continuous development of soft skills within the work environment will contribute to the individual being in greater harmony with their purpose of self-realization and interaction, allowing them to function more efficiently, thus improving their emotional well-being and quality of life.

**Keywords:** Soft skills, emotional well-being, interpersonal relationships, work environment.

## INTRODUCCIÓN

Se define habilidades blandas como el compendio de habilidades socioemocionales fundamentales, para relacionarse con semejantes y confrontar demandas y desafíos recurrentes. Estas habilidades facilitan a las personas asumir decisiones, atender problemas de forma pertinente, pensar de forma crítica y creativa, comunicarse de forma clara y eficaz, identificar las emociones de otros y generar relaciones saludables en el ámbito físico, como en el emocional.

Las habilidades blandas contribuyen a que un individuo desarrolle una serie de estrategias que aumentarán la calidad de vida personal y profesional. Estas habilidades pueden guiar al sujeto a relacionarse de forma más acertada con otros, confrontar desafíos y resolver aversiones de manera segura, lo cual lleva a una mejor satisfacción y triunfo en la vida.

De acuerdo con la World Health Organization Division of Mental Health (1994, citado por Guerra 2019), explica que las habilidades blandas y las competencias para la vida son particulares y que se emplean de manera intercambiable. Ambas se transforman



en habilidades personales que son determinantes para el bienestar y crecimiento de un individuo.

El entorno laboral es uno de los lugares en donde más pasa tiempo un individuo fuera de su hogar, en este existen distintas situaciones que deben ser afrontadas como: el estrés, la alta exigencia, comunicación ineficaz, poca tolerancia, entre otras, estas impactan directamente la capacidad para relacionarse dentro de este ámbito, por lo cual es necesario darle una atención adecuada para mejorar la convivencia. De esta manera las habilidades blandas y el desarrollo emocional de la persona le permiten desenvolverse de manera más eficiente en el entorno de trabajo, contribuyendo a superar los desafíos encontrados.

El desarrollo de este ensayo sobre cómo las habilidades blandas pueden mejorar las relaciones interpersonales y bienestar emocional de un individuo, busca reconocer el impacto de estas habilidades en el entorno laboral, lo que puede contribuir en desarrollar la fortaleza personal del sujeto y su facultad de relacionarse con otras personas de una manera competente y positiva.

Existen publicaciones que resaltan la importancia de las habilidades blandas en el entorno laboral, como lo es una investigación de Harvard Business Review que señala que el 85% del éxito en el trabajo proviene de las habilidades blandas, en comparación con un 15 % de las habilidades duras o técnicas, algo que sin duda nos deja una gran reflexión al respecto.

Según la Universidad Católica de San Pablo (2023) las habilidades blandas se relacionan con la manera en que trabajas. Podemos resaltar entre estas las habilidades interpersonales, comunicativas, liderazgo, gestión del tiempo, empatía, entre otras.

Espinoza Mina y Gallegos Barzola, (2020) plantean que la buena actitud, el pensamiento crítico, las habilidades comunicacionales, el manejo del tiempo, entre otras, forman parte de las habilidades blandas, las que se refieren a aspectos no únicamente cognitivos del ser humano; son aptitudes que le permiten interactuar con sus pares dentro del ambiente laboral y desenvolverse en la sociedad. Este estudio



refiere que las empresas buscan personas proactivas, adaptables, optimistas y con capacidad de reaccionar favorablemente a los retos.

Por lo cual se considera que, al invertir en el desarrollo de habilidades blandas, se está incidiendo en un ambiente laboral más espléndido y colaborativo, esto se refleja en el incremento del bienestar de los empleados (Hernández et al.,2020).

Al respecto de las dimensiones de las habilidades blandas, expone Goleman (1998, citado por Rodríguez et al. 2021), quien ha identificado cinco dimensiones posibles de las habilidades blandas como autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales, las cuales pueden ser aprendidas a lo largo de la vida si así se desea.

### **Habilidades blandas en el entorno laboral**

Las habilidades blandas identificadas como inteligencia emocional se dividen en dos importantes competencias: las personales y las sociales, en este momento nos enfocaremos mayormente en las de orden social, ya que son aplicadas al entorno laboral.

Las habilidades blandas pueden desplegar una diversidad de competencias importantes, como lo son:

- **Comunicación efectiva:** La capacidad de emitir ideas y mensajes de forma inteligible y concisa, oír con atención y comprensión.
- **Trabajo en equipo:** La capacidad de trabajar con los demás de forma colaborativa, compartir responsabilidades y alcanzar objetivos en conjunto.
- **Liderazgo:** La habilidad de estimular e influir en otros para alcanzar metas y objetivos comunes.
- **Resolución de conflictos:** Facilidad de reconocer y asumir los conflictos de forma efectiva, llegando a respuestas justas y convenientes para todas las partes involucradas.
- **Pensamiento crítico:** Capacidad de analizar y evaluar información de forma racional y llegar a conclusiones objetivas.



- Creatividad: Forma de pensar distinto a lo convencional y alcanzar soluciones innovadoras a los retos.
- Adaptabilidad: La aptitud de ajustarse a diversas situaciones y modificaciones en el entorno.

Estas habilidades mencionadas son de gran utilidad dentro del entorno laboral, ya que se ha demostrado que promueven una interacción social con valores y buenas prácticas, en donde el individuo se desenvuelve y es capaz de crecer.

Goleman experto en inteligencia emocional afirma (1998, citado por Rodríguez et al. 2021), que las habilidades blandas involucran un compendio de competencias personales y sociales que permiten fortalecer significativamente los nexos interpersonales, la empleabilidad y el rendimiento académico de un sujeto. Además, la expansión de estas habilidades puede acrecentar la autoconfianza, el liderazgo y la capacidad de superar conflictos, lo que se convierte en fundamental, para el triunfo en cualquier proceso de la existencia.

Según Zurita (2020), las habilidades cognitivas son trascendentales y que las habilidades socioemocionales son vitales para la expansión consolidada del individuo, ya que comprenden referentes para un entendimiento interno y externo, que aumenta la felicidad y coexistencia social.

Cabe mencionar que las bases de las habilidades blandas inician en el hogar, y que son determinantes en la capacitación de los hijos, para que se transformen en sujetos íntegros y honorables en el futuro (Espinoza et al., 2020). Por lo que diríamos que los fundamentos de estas habilidades tienen su cimiento dentro del entorno familiar y que luego serán puestas en práctica en el entorno social.

Es significativo decir que la carencia de estas aptitudes conduce al aislamiento y desintegración del individuo en la sociedad, realidad que trasciende de forma directa a su salud física, mental y cometidos de vida (Becerra et al., 2016). Por lo cual se considera importante el fomento y la práctica de habilidades blandas en todos los entornos.



Así, una apropiada comunicación asertiva contribuye en un crecimiento óptimo de los grupos, a través de una integración que facilita obtener objetivos, mediante un proceso de fijar relaciones sociales (Gutiérrez & Patiño, 2016), de esta manera es notoria la importancia de desarrollarse constantemente una comunicación asertiva, que permita de manera satisfactoria un intercambio de conocimientos que generen seguridad y satisfacción en la persona.

Según (Valencia González, C. & Pinzón Muñoz, C. A., 2021) señalan que el entorno laboral, la interacción social y la adaptabilidad son fundamentales para fomentar un desempeño laboral eficaz. Este estudio nos muestra que un entorno laboral positivo y el establecimiento de relaciones interpersonales sanas no solo facilitan un ambiente de trabajo más agradable, sino que también estimulan la productividad de las funciones laborales y el bienestar emocional.

## CONCLUSIONES

Desarrollar el fortalecimiento de las habilidades blandas puede mejorar significativamente la calidad de vida tanto personal como profesional del individuo, contribuyendo al éxito en diferentes aspectos como lo son las relaciones interpersonales, sociales y laborales.

Las dimensiones de las habilidades blandas son esenciales para el desarrollo de la inteligencia emocional y pueden ser desarrolladas a través de la práctica y el aprendizaje continuo. La aplicación de estas habilidades puede mejorar significativamente las relaciones interpersonales, la capacidad de liderazgo y la adaptación a diferentes situaciones.

El desarrollo de las habilidades blandas y mecanismos de inteligencia emocional pueden contribuir a la adquisición de comportamientos más eficientes, que permitan generar ambientes óptimos dentro de una organización o área de trabajo, los cuales pueden trascender en el desarrollo de vínculos más fuertes que puedan servir para lograr una mayor participación de todos.

Según lo analizado anteriormente podemos decir que las habilidades blandas dentro del entorno laboral tienen una influencia importante, ya que permiten fomentar



relaciones sanas, logros de objetivos comunes, dentro de un ambiente colaborativo y de crecimiento personal, lo cual se traduce en mejores dinámicas sociales y un bienestar emocional para los miembros del equipo u organización.

## REFERENCIAS

- Becerra, D., Mezquita, Y., & Cuiten, J. (2016). Resiliencia en estudiantes de secundaria. *Psicumex*, 6(2), 39-49. <https://doi.org/10.36793/psicumex.v6i2.286>
- 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://api.semanticscholar.org/CorpusID:265580062>
- Guerra-Báez, S. P. (2019). Una revisión panorámica al entrenamiento de las habilidades blandas en estudiantes universitarios. *Psicología Escolar e Educativa*, 23.
- Gutiérrez, F., & Patiño, N. (2016). La importancia de la comunicación asertiva en el desarrollo de la inteligencia emocional de los adolescentes. *Revista Electrónica Sinergias Educativas*, 1(2), <https://www.researchgate.net/publication/331640159>
- Hernández Herrera, C. A., & Neri Torres, J. C. (2020). Las habilidades blandas en estudiantes de ingeniería de tres instituciones públicas de educación superior. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 10(20).
- Rodríguez Siu, J. L., Rodríguez Salazar, R. E., & Fuerte Montaña, L. (2021). Habilidades blandas y el desempeño docente en el nivel superior de la educación. *Propósitos y Representaciones*, 9(1).
- Universidad Católica de San Pablo (2023) ¿Qué son exactamente las habilidades blandas? Disponible en: <https://postgrado.ucsp.edu.pe/articulos/que-son-habilidades-blandas/>. Consultado en: 01-10-2023.
- Valencia González, C., & Pinzón Muñoz, C. A. (2021). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales." Obtenido De <https://doi.org/10.14482/pege.50.658.155>
- Zurita, M. (2020). El aprendizaje cooperativo y el desarrollo de las habilidades cognitivas. *Revista Educare*, 24(1), 51-74. <https://doi.org/10.46498/reduipb.v24i1.1226>