

## **Las habilidades blandas y su influencia en el desempeño laboral en organizaciones de Latinoamérica**

Jeisson Ivan García Castillo <sup>1</sup>

Nathalia Garcia Caicedo <sup>2</sup>

### **Resumen**

Las habilidades blandas son fundamentales en el ecosistema laboral contemporáneo, se ha transformado en una piedra angular para el desarrollo organizacional en América Latina. El artículo en cuestión tiene como principal objetivo determinar la influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral de organizaciones en Latinoamérica. El estudio explora la dinámica de la interacción entre competencias interpersonales y resultados corporativos, destacando el papel de habilidades blandas a través de un meticuloso procedimiento de revisión y análisis de literatura, por lo tanto, el estudio aborda una metodología cualitativa descriptiva. En el documento destacan cómo la influencia de las habilidades blandas puede catalizar un desempeño laboral óptimo, elemento fundamental para el éxito empresarial en el diverso y cambiante entorno de América Latina. Los hallazgos del estudio no solo abren nuevos horizontes para la investigación académica, sino que también guían a los líderes empresariales en la implementación de estrategias efectivas de capacitación y desarrollo, cruciales para impulsar la productividad y la competitividad en el mercado actual.

**Palabras clave:** Habilidades blandas, desempeño laboral, competencias sociales

---

<sup>1</sup> Estudiante del Programa de Administración de Empresas – Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad Santiago de Cali.

<sup>2</sup> Estudiante del Programa de Administración de Empresas -Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad Santiago de Cali.

**Abstract**

Soft skills are fundamental in the contemporary labor ecosystem, they have become a cornerstone for organizational development in Latin America. The main objective of the article in question is to determine the influence of soft skills on the work performance of organizations in Latin America. The study explores the dynamics of the interaction between interpersonal competencies and corporate results, highlighting the role of soft skills through a meticulous literature review and analysis procedure, therefore, the study addresses a qualitative descriptive methodology. The document highlights how the influence of soft skills can catalyze optimal work performance, a fundamental element for business success in the diverse and changing environment of Latin America. The study's findings not only open new horizons for academic research but also guide business leaders in implementing effective training and development strategies, crucial to boosting productivity and competitiveness in today's market.

**Keywords:** Soft skills, Job performance, social competencies

**Introducción**

En los últimos años, las habilidades blandas han obtenido gran relevancia en las organizaciones de Latinoamérica, especialmente en que tan influyente son en el desempeño laboral de los colaboradores. Este artículo analiza cuán influyentes son esas habilidades, enfrentando las organizaciones el desafío de mantenerse actualizadas con las innovaciones del entorno. Se ha visto la necesidad de implementar técnicas novedosas para la selección y desarrollo de las habilidades más relevantes, lo cual incluye evaluaciones de desempeño y procesos de selección de personal más rigurosos. El objetivo principal del artículo es Determinar la influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral de organizaciones en Latinoamérica.

Así mismo varios autores han tomado esa primera voz para dar una referencia de las habilidades blandas como (Goleman, 2005): Que establece que, para resaltar la importancia de la inteligencia emocional, una habilidad blanda clave, como un predictor más fuerte del éxito profesional que el cociente intelectual tradicional. Su trabajo ha fundamentado la idea de que las habilidades emocionales y sociales son cruciales para el liderazgo efectivo y el rendimiento (Goleman, 2005)

A nivel teórico, el marco de las "Five Factor Model" de habilidades blandas, propuesto por (Goldberg, L, 1993), ofrece una estructura para entender cómo atributos como la apertura a la experiencia, la responsabilidad, y la extraversión impactan en diversas facetas del desempeño laboral. Este modelo ha sido fundamental para desarrollar métodos de evaluación y desarrollo de habilidades blandas dentro de contextos organizacionales según (Goldberg, L, 1993)

Por otra parte, (Obando, J., 2019), comparte su opinión sobre las habilidades blandas, las dinámicas de interacción social representan un reto considerable en diferentes contextos de la vida, manifestándose tanto en entidades pequeñas como grandes y en esferas privadas y públicas, incluyendo el ámbito familiar que enfrenta serias dificultades de convivencia. Este escenario ha impulsado un análisis más profundo del comportamiento humano, revelando que, aunque somos criaturas que actúan con racionalidad, nuestras actitudes también están influenciadas por este aspecto, llevándonos a veces a diferenciar entre habilidades cognitivas y emocionales. Las primeras se relacionan con el conocimiento puro, mientras que las segundas involucran emociones y valores personales. (Obando, J., 2019)

De la misma forma (Mendoza, J. S., & Arriola, C, 2022) asegura que recientes investigaciones han establecido una conexión clara entre la inteligencia emocional y el

desempeño laboral en técnicos médicos, resaltando su importancia para el avance profesional y la consecución de objetivos. Estos hallazgos sugieren que, a nivel global, los campos de la ciencia y la tecnología social en las instituciones de educación superior están enfrentando constantemente el reto de mejorar las habilidades profesionales y la competitividad. Esto se logra mediante la implementación de sistemas innovadores y adaptativos que potencian la capacidad profesional (Mendoza, J. S., & Arriola, C, 2022).

Para concluir, es evidente que las habilidades blandas no solo juegan un papel esencial en el desempeño individual y colectivo dentro de las organizaciones, sino que también constituyen un pilar fundamental para la adaptación y el crecimiento en el cambiante escenario laboral. A medida que el mundo laboral continúa evolucionando, la capacidad de los trabajadores para desarrollar y aplicar efectivamente estas habilidades determinará en gran medida su éxito y el de sus organizaciones.

Finalmente, la integración efectiva de la inteligencia emocional, la comunicación, el liderazgo, y otras habilidades interpersonales, junto con una evaluación y desarrollo continuos, se perfilan como estrategias clave para mejorar la calidad del trabajo y alcanzar los objetivos organizacionales de manera sostenible. Este artículo destaca la necesidad de seguir profundizando en el estudio y la implementación de estas competencias, que se demuestran cada vez más como críticas para el futuro del trabajo.

### **Materiales y métodos**

El objetivo principal del estudio es determinar la influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral de organizaciones en Latinoamérica. explorar la influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral dentro de organizaciones en América Latina entre

2017 y 2024. Los objetivos específicos incluyen identificar las habilidades blandas clave, entender su impacto en el trabajo en equipo, y clasificar las habilidades más relevantes en el contexto laboral latinoamericano, para el alcance de estos objetivos se utilizó el enfoque cualitativo y el estudio descriptivo, se realizó una búsqueda de literatura en bases de datos académicas incluyendo Google Scholar, Scopus, y Science Direct, utilizando combinaciones de palabras clave como "habilidades blandas", "desempeño laboral", "competencias interpersonales", "América Latina", y "gestión de talento". Se priorizaron artículos publicados entre 2018 y 2024 para asegurar relevancia y actualidad.

Los artículos fueron seleccionados basándose en su relevancia directa con las habilidades blandas y el desempeño laboral en contextos latinoamericanos. Se aplicaron criterios de inclusión como artículos de revisión, artículos de investigación, tesis y artículos de revistas académicas que discutían de manera explícita habilidades blandas en el ambiente laboral. Se excluyeron los artículos que no se centraban específicamente en el ámbito laboral o que no abordaban el contexto latinoamericano.

Inicialmente, se identificaron 45 artículos potenciales. Después de una revisión preliminar de resúmenes y conclusiones, se filtraron los artículos para excluir aquellos que no cumplían con los criterios de inclusión, dejando un total de 39 artículos significativos. Esos estudios fueron clasificados y analizados en detalle para extracción de datos y síntesis temática. La selección de los artículos se alineó con los objetivos específicos y se organizó en una matriz para la selección previa. Posteriormente, los artículos se distribuyeron en ventanas alternas para facilitar su identificación oportuna en la construcción del documento final.

## **Desarrollo y discusión**

### **Habilidades Blandas**

En el panorama laboral actual, la importancia de las habilidades blandas se magnifica en un mundo empresarial que valora altamente la capacidad de adaptación y la colaboración. A medida que las empresas enfrentan desafíos en mercados globales y multiculturales, la demanda por habilidades como la comunicación efectiva, el trabajo en equipo y la adaptabilidad se intensifica. Estas competencias permiten a las organizaciones navegar por cambios rápidos y gestionar equipos diversificados, mejorando así su capacidad para integrar nuevas tecnologías y procesos innovadores. Por lo tanto, el desarrollo de habilidades blandas no solo es fundamental para la productividad individual, sino también para la eficiencia y competitividad general de la empresa.

Conscientes de esta necesidad, muchas organizaciones están invirtiendo en programas de desarrollo que no solo enfatizan las habilidades técnicas, sino que también promueven la formación en competencias interpersonales. Estos programas están diseñados para cultivar la empatía, la inteligencia emocional y las capacidades de resolución de problemas, componentes clave para un ambiente laboral armónico y productivo. Al fomentar estas habilidades, las empresas no solo mejoran la interacción y colaboración entre empleados, sino que también crean una cultura organizacional más robusta, capaz de enfrentar desafíos operativos y adaptarse con éxito a las demandas del mercado.

El resultado de tales inversiones es la formación de equipos más cohesivos y resilientes, capaces de operar efectivamente en entornos complejos y cambiantes. Al centrarse en el crecimiento personal y profesional de sus empleados, las empresas no solo elevan la moral y la satisfacción laboral, sino que también mejoran sus índices de retención y atractivo para futuros talentos. Este enfoque holístico en la capacitación refuerza la importancia de las habilidades

blandas dentro de la estrategia de desarrollo de cualquier organización, asegurando una base sólida para su éxito continuado y sostenibilidad en un mercado cada vez más competitivo.

De igual manera diferentes autores promueven la idea de potenciar las habilidades en las diferentes etapas de la vida del individuo, como en los primeros años de enseñanza y adquisición de conocimiento. Según (Espinoza Mina, M. A & Gallegos Barzola, D, 2020):

“El ser humano no nace con las habilidades descritas, sino que son comportamientos adquiridos, desde la infancia, en primera instancia los padres enseñan a sus hijos, luego en el centro de estudios medios y la universidad continúan con la gran tarea de que las personas se desarrollen, pero sin olvidar que la base se establece en el hogar. Los padres tienen un rol fundamental en la formación de sus hijos para que en el futuro puedan ser seres honorables”. p. (8)

Así mismo es necesario impulsar en esas primeras etapas de la vida el concepto base de las habilidades blandas para garantizar un aprendizaje integral, por consiguiente, el autor en la cita anterior establece escenarios esenciales para el aprendizaje y fortalecimiento de las habilidades blandas como lo es el hogar o la organización que son los lugares donde permanecen la mayoría del tiempo los trabajadores y donde se experimentan situaciones cruciales para la consolidación del aprendizaje.

Por otra parte, se busca ampliar la definición de habilidades blandas por esa razón varios autores han expuesto las diferentes posturas con respecto a su definición. (Ummatqul, K., 2020), plantea que a pesar de la importancia de los descubrimientos referentes a las habilidades blandas y lo fundamentales que son en el ámbito laboral no se ha logrado establecer un concepto universal.

Dado que no existe un concepto universal sobre las habilidades blandas por las diferentes posturas de dichos autores se puede establecer que son aquellas capacidades que permiten relacionarse de manera óptima con el entorno y además se fortalecen desde las diferentes etapas de la vida iniciando desde el hogar.

De igual manera se puede identificar otras posturas sobre el concepto, como se puede apreciar en la siguiente definición. Según (Hidalgo Norma, 2020):

Las habilidades blandas son aquellas condiciones o características que tiene una persona para interactuar con otros individuos de manera efectiva. "Son habilidades normales que incluyen desde nuestras habilidades sociales hasta nuestros hábitos de trabajo". (p.18)

Considerando el concepto del autor anterior se logra identificar que a pesar de ser una definición diferente se mantiene una línea respecto a la integración del individuo con su entorno, la importancia de esos factores va tomando fuerza en los diferentes sectores de la economía en Latinoamérica, influyendo de manera directa en las organizaciones y en la percepción del capital humano y de sus capacidades.

Por otro lado (Guerra-Báez, 2019), proporciona una definición propia y comprensiva de habilidades blandas, alineándolas con las habilidades básicas para la vida definidas por la Organización Mundial de la Salud. Según (Guerra-Báez, 2019), las habilidades blandas incluyen un conjunto de capacidades socioafectivas esenciales para la interacción efectiva y la gestión de desafíos cotidianos. Estas habilidades permiten a las personas tomar decisiones informadas, resolver problemas de manera creativa y crítica, comunicarse efectivamente, y desarrollar relaciones interpersonales saludables, tanto a nivel físico como emocional.

También algunos autores expusieron una idea inicial sobre las habilidades blandas como (Goleman, 2005) popularizó el concepto de "inteligencia emocional", que es un componente crucial de las habilidades blandas. En su libro "Inteligencia Emocional", define habilidades como la autoconciencia, el autocontrol, la motivación, la empatía y las habilidades sociales. Estas habilidades ayudan a las personas a manejar sus relaciones y emociones de manera efectiva. (Goleman, 2005)

A su vez (Gardner, H., 1983), expone su teoría, Aunque no se refiere directamente a "habilidades blandas", Gardner introdujo la teoría de las "inteligencias múltiples" en su libro "Frames of Mind". Esta teoría expone que las habilidades interpersonales e intrapersonales son tan importantes como la inteligencia lógico-matemática, destacando la inteligencia interpersonal e intrapersonal como componentes clave. (Gardner, H., 1983)

En relación con los autores anteriores destacan a través de sus investigaciones pioneras, que han ampliado significativamente nuestra comprensión de las habilidades blandas, resaltando su importancia crítica en el ámbito profesional y personal. (Goleman, 2005), con su concepto de inteligencia emocional, enfatiza cómo la autoconciencia, el autocontrol, la motivación, la empatía y las habilidades sociales no solo potencian la interacción interpersonal, sino que son fundamentales para la gestión efectiva de las relaciones y emociones.

Por otro lado, (Gardner, H., 1983), con su teoría de las inteligencias múltiples, refuerza la idea de que las habilidades inter e intrapersonales son igualmente importantes y valiosas que las habilidades lógico-matemáticas, ofreciendo una visión más holística del desarrollo humano. Juntos, estos pensadores subrayan que el éxito en la vida no depende únicamente del coeficiente

intelectual, sino también de la habilidad para navegar el complejo mundo de las interacciones humanas y los desafíos emocionales.

Cabe señalar que (Marín, S, Román, J., Robledo, C., & Jaramillo, M., 2022), dan una definición de las habilidades blandas de manera específica como capacidades que abarcan habilidades interpersonales e intrapersonales. Estas habilidades son cruciales para la realización efectiva de tareas físicas o mentales relacionadas con objetivos de rendimiento específicos. La definición sugiere que las habilidades blandas son una componente crucial de las competencias más amplias, destacando su importancia para el desarrollo profesional y la efectividad organizacional.

Para concluir las habilidades blandas han cobrado importancia en el ámbito laboral y en el desarrollo organizacional en América Latina, destacándose como habilidades esenciales que se adquieren desde las primeras etapas de la vida. Autores como Espinoza y Ummatqul resaltan la importancia de fomentar estas habilidades desde el hogar y a lo largo de la educación, viendo la formación en habilidades blandas como un proceso continuo que empieza en la infancia. Estas habilidades, que incluyen desde la comunicación asertiva hasta el manejo emocional, son vitales para una interacción eficaz y la gestión de desafíos en el entorno laboral. La capacidad para relacionarse efectivamente con otros y gestionar emociones refuerza tanto el desarrollo personal como profesional, influyendo directamente en el clima y la eficiencia organizacional.

### **Factores Desempeño Laboral**

El desempeño laboral es esencialmente la medida en que los empleados de una organización logran cumplir con las tareas y responsabilidades asignadas en sus respectivos cargos. Este rendimiento se evalúa según las habilidades, conocimientos, destrezas y

capacidades que cada colaborador posee, enfocados en la consecución de objetivos organizacionales. El proceso implica la evaluación de cómo estos elementos contribuyen a alcanzar las metas establecidas, influyendo directamente en la eficiencia y eficacia de la organización. Además, permite identificar áreas de mejora y fortalecimiento dentro de la empresa, asegurando que los recursos humanos estén alineados con las necesidades estratégicas de la misma.

Por otro lado, el desempeño laboral no solo refleja la capacidad individual de los empleados para ejecutar sus funciones, sino que también señala la efectividad con la que se integran en el sistema operativo de la empresa. Las actividades diarias que realizan, y cómo las ejecutan, determinan en gran medida la productividad y los resultados finales de la organización. Este desempeño es crucial para el desarrollo organizacional, ya que los comportamientos y cambios que generan los colaboradores proporcionan indicativos claros de su efectividad. Así, el desempeño laboral se convierte en un indicador vital para medir el progreso hacia los objetivos estratégicos y para implementar mejoras continuas en los procesos internos.

Así mismo (Chan Chi, G. & Zaldívar Acosta, M. del S., 2023), identificaron diversos factores que influyen en el desempeño laboral a través del desarrollo de habilidades blandas en profesores en formación. Entre los factores internos destacados están los valores personales, la actitud positiva, la gestión emocional y el uso de un lenguaje positivo, que facilitan una comunicación efectiva y una resolución eficiente de problemas. Por otro lado, los factores externos como el soporte familiar y de amigos, así como un entorno educativo positivo, son esenciales para fomentar estas habilidades. Estos aspectos no solo mejoran la interacción y la colaboración entre colegas, sino que también mejoran significativamente el desempeño laboral al promover un ambiente laboral más armónico y productivo

Por otra parte (Valencia González, C. & Pinzón Muñoz, C. A., 2021), determinan que el ambiente laboral, la interacción interpersonal, y la adaptabilidad son esenciales para fomentar un desempeño laboral eficaz. Este estudio resalta que un entorno laboral armónico y el establecimiento de buenas relaciones interpersonales no solo facilitan un ambiente de trabajo más agradable, sino que también estimulan la productividad y la eficacia en las funciones laborales. Estos hallazgos enfatizan la importancia de gestionar adecuadamente el capital humano y sus interacciones dentro de la organización para optimizar la eficiencia y la efectividad del desempeño laboral.

Con respecto a los estudios citados anteriormente los autores Chan Chi & Zaldívar Acosta y Valencia González & Pinzón Muñoz, destaca cómo los factores internos y externos interactúan para mejorar el desempeño laboral, especialmente en el ámbito educativo. Aspectos como la actitud positiva, la gestión emocional y un ambiente laboral de apoyo son cruciales para la eficacia y productividad en el trabajo. Estos estudios subrayan la importancia de cultivar un entorno positivo y relaciones interpersonales sólidas, que no solo enriquecen la experiencia laboral, sino que también potencian la eficiencia organizacional. La adecuada gestión de estos elementos puede conducir a un rendimiento laboral significativamente mejorado, resaltando el valor de invertir en el crecimiento de habilidades blandas y un ambiente laboral saludable.

Por otra parte (Jermsittiparsert, K., y otros, 2022), sugieren que el teletrabajo, cuando se implementa bajo condiciones apropiadas, puede mejorar significativamente tanto el desempeño auto declarado como el desempeño organizacional. Los trabajadores que teletrabajan informaron un mayor desempeño en comparación con aquellos que trabajan en un entorno de oficina tradicional, particularmente en muestras homogéneas con tareas de trabajo únicas. Además, cuando el teletrabajo es voluntario, tanto las tasas reales de rotación de empleados como las

intenciones de dejar la organización tienden a ser más bajas. Esta revisión subraya la necesidad de investigaciones futuras con diseños prospectivos de alta calidad para entender mejor la contribución del teletrabajo a los indicadores de desempeño económico organizacional.

En el contexto laboral, se ha determinado que un ambiente armónico, la interacción interpersonal eficaz y la capacidad de adaptabilidad son cruciales para optimizar el rendimiento laboral. Estos elementos contribuyen significativamente a la creación de un entorno de trabajo placentero y funcional, impulsando así la productividad y la eficiencia operativa. Esta dinámica subraya la relevancia de administrar efectivamente el capital humano y sus interacciones dentro de la estructura organizativa para maximizar tanto la eficiencia como la efectividad en el cumplimiento de roles laborales.

Además, el teletrabajo, implementado bajo condiciones óptimas, ha demostrado potenciar el desempeño auto declarado y organizacional, superando a los esquemas tradicionales de oficina, especialmente en contextos donde las tareas son homogéneas. Este modelo de trabajo fomenta una menor rotación de empleados y reduce las intenciones de abandono laboral, lo que sugiere una mayor satisfacción y compromiso con la organización.

Por otro lado, un compromiso laboral robusto, caracterizado por un estado mental activo, la dedicación y una profunda, no solo mejora la productividad, sino que también es fundamental para el bienestar psicológico de los trabajadores, reforzando así la salud organizacional y la sostenibilidad a largo plazo.

La importancia crucial de la motivación en la mejora de la eficiencia y la productividad de los empleados, subrayando su impacto positivo en el bienestar psicológico y el desarrollo integral de la organización. Sugiere que la administración implemente políticas para fomentar un

ambiente laboral positivo y estrategias continuas de motivación que puedan elevar el desempeño organizacional y enriquecer el servicio a la comunidad. Además, se destaca la importancia de la capacitación y el desarrollo profesional como herramientas esenciales para mantener a los empleados motivados y comprometidos con sus roles, facilitando así un desempeño laboral superior y contribuyendo a los objetivos generales de la administración municipal.

Teniendo en cuenta el estudio anterior las autoras argumentan convincentemente que la motivación es un pilar fundamental para mejorar tanto la eficiencia como la productividad en el entorno laboral. El bienestar psicológico y el crecimiento de la organización se ven significativamente potenciados cuando los empleados se sienten motivados. Esta motivación no sólo enriquece el ambiente laboral, sino que también optimiza el rendimiento general. Por lo tanto, es esencial que la administración desarrolle políticas efectivas que promuevan un clima de trabajo positivo y estrategias de motivación continua. Además, el enfoque en la capacitación y el desarrollo profesional no solo mantiene a los empleados motivados, sino que también asegura su compromiso y contribución a los objetivos más amplios de la organización, reforzando así el servicio a la comunidad y la eficacia administrativa.

Todavía cabe señalar que (Motyka, B., 2018), define el compromiso laboral como "un estado mental vinculado con el trabajo, positivo y gratificante, que se denota por el vigor (es decir, estar altamente energizado), la dedicación (es decir, estar muy involucrado en el trabajo) y la absorción (es decir, estar muy concentrado en el trabajo)". Esta conceptualización destaca tres dimensiones críticas de las habilidades blandas en el ámbito laboral: energía emocional, involucración personal y concentración intensa. Motyka argumenta que estas dimensiones no solo fomentan una mayor productividad y desempeño, sino que también son esenciales para el

bienestar psicológico de los empleados, lo cual, a su vez, refuerza la salud organizacional y la efectividad a largo plazo.

Cabe resaltar que el autor anterior subraya la importancia del compromiso laboral describiéndolo como un estado mental de vigor, dedicación y absorción, esencial para el desempeño en el trabajo. Esta visión encapsula la esencia de las habilidades blandas en la esfera laboral, identificando la energía emocional, la involucración personal y la concentración intensa como pilares para un ambiente de trabajo óptimo. Las dimensiones no solo incrementan la productividad y el rendimiento, sino que también son cruciales para el bienestar psicológico de los empleados. Esta relación no solo fortalece a los individuos, sino que también mejora la salud organizacional y asegura la efectividad a largo plazo, mostrando cómo el compromiso laboral integra el crecimiento personal con el éxito corporativo.

A su vez (Briones, S., 2018), destaca que un ambiente de trabajo positivo y la motivación son esenciales para mejorar la eficiencia y la productividad. Los hallazgos sugieren que la implementación de estrategias orientadas a mejorar continuamente la motivación del personal puede llevar a un mejor desempeño organizacional y al bienestar general de los empleados. Además, se subraya la importancia de la capacitación y el desarrollo profesional como métodos clave para mantener a los empleados motivados y comprometidos con sus roles laborales, lo cual contribuye significativamente a los objetivos globales de la organización.

Respecto al estudio anterior se deduce que un componente crucial del éxito organizacional: la creación de un ambiente de trabajo positivo y la necesidad continua de motivar a los empleados. Este enfoque no solo impulsa la productividad y eficiencia, sino que también promueve un bienestar significativo entre los empleados, demostrando cómo la

motivación y el ambiente laboral son piedras angulares del rendimiento organizacional. Al integrar la capacitación y el desarrollo profesional en sus estrategias, las organizaciones pueden mantener a sus empleados no solo comprometidos sino también emocionalmente invertidos en sus roles. Esto subraya la interconexión entre el bienestar de los empleados y los resultados de la organización, destacando que invertir en el capital humano es tanto una estrategia ética como efectiva para alcanzar la excelencia operativa y mantener la competitividad en un mercado en constante cambio.

Finalmente (PERAFAN JUAN., 2018), establece que los factores personales y sociales que impactan significativamente en el desempeño laboral, centrándose en la influencia de la inteligencia emocional (IE). Se destaca que las habilidades personales, como el reconocimiento y manejo de las emociones propias, la orientación al logro y la capacidad de trabajar en equipo, tienen un impacto positivo directo en la eficiencia operativa y la atención al cliente. Asimismo, se enfatiza que las competencias sociales como la percepción emocional de otros, la comunicación asertiva y el mantenimiento de relaciones interpersonales saludables son cruciales para optimizar la dinámica de trabajo y facilitar una ejecución eficiente de las tareas. Estos factores no solo mejoran el ambiente laboral, sino que también propician un rendimiento superior, evidenciando la profunda conexión entre el bienestar emocional y la productividad en el entorno laboral.

Para concluir se logró evidenciar que en los estudios mencionados se demuestra de manera convincente que un ambiente laboral positivo, junto con la motivación y el desarrollo profesional continuo, son fundamentales para mejorar el desempeño y la productividad de los empleados. Factores como el compromiso laboral, la gestión emocional, y un entorno educativo y familiar de apoyo, no solo enriquecen la experiencia laboral, sino que también elevan la

eficiencia organizacional. La integración de estrategias para mantener a los empleados motivados y comprometidos es crucial para alcanzar los objetivos corporativos y mejorar el bienestar general de la organización.

### **Influencia De Las Habilidades Blandas En El Desempeño Laboral**

El desempeño laboral de los trabajadores es un componente crítico que define el éxito de cualquier organización. Las evaluaciones de desempeño juegan un papel crucial en este contexto, ya que permiten a los gestores medir no solo la eficacia de sus empleados en las tareas asignadas, sino también evaluar cómo las habilidades blandas influyen en su trabajo diario. Estos análisis ayudan a identificar las fortalezas que pueden ser potenciadas y las debilidades que requieren atención, facilitando así intervenciones dirigidas y personalizadas. Este enfoque no solo mejora el rendimiento individual, sino que también optimiza la dinámica del equipo y la productividad general de la empresa.

Por otro lado, el desarrollo y la implementación de habilidades blandas dentro de las evaluaciones de desempeño proporcionan un marco para entender mejor cómo los empleados interactúan entre sí y con la gestión. El trabajo en equipo, comunicación efectiva, y la adaptabilidad son ejemplos de habilidades blandas que impactan significativamente en el ambiente laboral y en la eficiencia organizacional. Al evaluar estas competencias, las organizaciones pueden implementar estrategias específicas que promuevan un clima de trabajo más armónico y productivo, lo que a su vez conduce a mejores resultados comerciales y a un entorno laboral más satisfactorio para todos.

Además, las evaluaciones de desempeño que incorporan una evaluación de habilidades blandas ofrecen una visión más holística del potencial de los empleados. No solo se centran en el rendimiento técnico o en la consecución de objetivos cuantitativos, sino que también consideran la calidad de las interacciones y el impacto interpersonal de los trabajadores en la organización. Este enfoque integral ayuda a identificar líderes potenciales y a fomentar un liderazgo efectivo que sea capaz de motivar y dirigir equipos, resolver conflictos y llevar a cabo negociaciones complejas, subrayando la importancia de las habilidades blandas en la obtención de los objetivos estratégicos de la organización.

A su vez, algunos autores reconocen la trascendencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral, donde estas son esenciales en el desempeño, además nombra algunas habilidades como el trabajo en equipo, la resolución de conflictos y la gestión efectiva del tiempo y adicionalmente recalca que estos valores aumentan el valor del capital humano de la organización y el desarrollo de sus colaboradores.

Así mismo (Hidalgo Norma, 2020), establece que la influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral es significativa, ya que las habilidades como la comunicación, la colaboración y la adaptabilidad no solo enriquecen la interacción entre los trabajadores, sino también incrementan la capacidad organizacional. De igual manera Se destaca la importancia de desarrollar programas de formación que integren el desarrollo de habilidades blandas, con el objetivo de mejorar no solo la productividad individual, sino también el ambiente laboral en general. lo conduce a una mejor colaboración y a una mayor capacidad de adaptación a los cambios, resultando esencial para el éxito a largo plazo de cualquier organización.

Al mismo tiempo se ha destacado que ciertas habilidades personales juegan un papel crucial en mejorar el trabajo diario y en aumentar el valor general de los empleados dentro de las empresas. Habilidades como saber trabajar en equipo, resolver problemas y organizar el tiempo no solo ayudan en las tareas cotidianas, sino que también contribuyen al crecimiento de cada trabajador y de la empresa. Además, saber comunicarse bien, colaborar con otros y adaptarse a cambios son esenciales para mantener buenas relaciones entre los compañeros de trabajo y para que una empresa funcione de manera eficiente. Se ha mencionado que es importante enseñar estas habilidades en los programas de formación, ya que son clave para trabajar bien en equipo y para adaptarse a nuevas situaciones, lo cual es fundamental para el éxito a largo plazo de cualquier organización.

Igualmente, los autores (Cabrejos, A. & Sarango, F, 2020) evidencian que el desarrollo de habilidades blandas en los colaboradores de la Caja Piura durante el año 2020 ha tenido una contribución moderada pero significativa en su desempeño laboral. Estas habilidades, incluyendo la comunicación efectiva, el trabajo en equipo, la adaptabilidad y la resolución de problemas, han mejorado significativamente la interacción entre los empleados y han facilitado un ambiente laboral más armónico y productivo. Este resultado apoya la hipótesis de que invertir en el desarrollo de habilidades blandas puede ser una estrategia efectiva para potenciar la productividad y la eficiencia organizacional.

Respecto al estudio anterior se considera esencial en la gestión del talento humano: el desarrollo de habilidades blandas es fundamental para mejorar la eficiencia y productividad organizacional. La comunicación efectiva, el trabajo en equipo, la adaptabilidad y la resolución de problemas no solo son competencias deseables, sino necesarias para crear un ambiente de trabajo armónico y productivo. Este caso ilustra cómo las inversiones en estas áreas pueden

transformar positivamente el desempeño laboral, lo que confirma la necesidad de programas de desarrollo personal que vayan más allá del entrenamiento técnico, abordando aspectos interpersonales que influyen en el éxito de la organización.

Siguiendo la misma (Hilario, S & Daybellis, Y, 2027), concluyen que habilidades blandas clave como la comunicación efectiva y la colaboración, influyen positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la Financiera Crediscotia, permitiendo una mejor interacción entre los empleados y facilitando un entorno laboral más dinámico y eficiente. Se observó que los colaboradores con un alto nivel de competencias interpersonales tienden a tener un mejor rendimiento en sus funciones y contribuyen de manera significativa a los objetivos empresariales.

Se puede agregar también que (González, M., y otros, 2020), apoyan estos hallazgos y añaden que las habilidades blandas facilitan el ambiente laboral dinámico y eficiente en la Financiera Crediscotia. Los empleados que demuestran altas competencias interpersonales no solo interactúan mejor entre sí, sino que también tienen un rendimiento superior en sus tareas, lo que contribuye directamente a los objetivos y al éxito de la empresa.

Lo dicho hasta aquí permite evidenciar que efectivamente las habilidades blandas cumplen un papel fundamental en el desempeño laboral así mismo se logra percibir que existen algunas habilidades que sobresalen cuando se habla de que tan influyentes son respecto al desempeño laboral seguidamente se establece un patrón por parte de los autores hasta ahora nombrados y la semejanza en sus posturas.

Mientras tanto (Carranza, 2021), subraya que las habilidades blandas son esenciales para permitir que los trabajadores interactúen con eficacia y se adapten rápidamente a las variantes

del entorno laboral. El desarrollo de habilidades como la comunicación efectiva, el trabajo en equipo y la gestión emocional facilita la colaboración y la resolución de conflictos, promoviendo además un ambiente laboral positivo que mejora la satisfacción y la retención del personal.

Por otro lado, (Obando, J., 2019), revela que en Nor Distribuidora Iburguren Gereda, las habilidades blandas como la comunicación efectiva y la capacidad de trabajar en equipo no solo mejoran la cohesión interna y el ambiente de trabajo, sino que también elevan directamente la productividad y el regocijo laboral de los trabajadores. La inversión en programas de formación para desarrollar estas habilidades se correlaciona con una mejora palpable en la eficacia y la eficiencia de las operaciones de ventas.

También (Riera & López, 2021), muestran que las habilidades blandas como la comunicación efectiva, la empatía y la gestión del tiempo contribuyen a una mayor satisfacción laboral y a una productividad elevada en el área de ventas. Los empleados con un desarrollo adecuado en estas habilidades manejan mejor las presiones del ambiente de ventas y exhiben una mayor capacidad para resolver conflictos, lo que se traduce en resultados comerciales superiores.

En referencia a lo dicho anteriormente por los autores se podría decir que las habilidades blandas son esenciales para permitir que los trabajadores interactúen con eficacia y se adapten rápidamente a las modificaciones del entorno laboral. El desarrollo de competencias como la comunicación efectiva, el trabajo en equipo y la gestión emocional facilita la colaboración y la resolución de conflictos, promoviendo un ambiente laboral positivo que mejora la satisfacción y retención del personal.

En el contexto de ventas, estas habilidades no solo mejoran la cohesión interna y el ambiente de trabajo, sino que también elevan directamente la productividad y la satisfacción laboral. La inversión en programas de formación para el desarrollo de estas habilidades se correlaciona con mejoras en la eficacia y la eficiencia de las operaciones. Además, habilidades como la empatía y la gestión del tiempo son cruciales para manejar las presiones del ambiente de ventas y contribuyen a una mayor satisfacción laboral y a una productividad elevada, lo que se traduce en resultados comerciales superiores.

Del mismo modo los autores (Churchill, G., Ford, N., Hartley, S., & Walker, O, 1985), concluyen que existe una relación directa y significativa entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los colaboradores en el área de ventas. Las habilidades como la comunicación efectiva, la empatía y el trabajo en equipo no solo mejoran la interacción y el ambiente laboral, sino que también se correlacionan positivamente con la eficiencia y la productividad de los empleados. Estos hallazgos sugieren que fomentar estas habilidades puede conducir a una mejora sustancial en la ejecución de las tareas y en los resultados generales de la empresa.

A su vez (Laines, C., Hernández, A., & Zamayoa, D, 2021), corroboran que una inversión en programas de formación que desarrollen habilidades blandas en los colaboradores se traduce en una mejora palpable en la eficacia y la eficiencia de las operaciones de ventas, subrayando una significativa relación entre estas habilidades blandas y el desempeño laboral. La comunicación efectiva, la capacidad de trabajar en equipo, y la adaptabilidad no solo mejoran la cohesión interna y el ambiente de trabajo, sino que también elevan directamente la productividad y la satisfacción laboral de los empleados.

El desarrollo de habilidades interpersonales, como la comunicación efectiva, el trabajo en equipo y la adaptabilidad, tiene un papel crucial en el progreso del ambiente laboral. El estudio demostró que hay un vínculo positivo entre el nivel de habilidades blandas de los empleados y la percepción del clima laboral dentro de la empresa. Las habilidades blandas no solo facilitaron una mejor interacción entre los colaboradores, sino que también contribuyeron a un entorno laboral más armónico y productivo, lo que a su vez impactó positivamente en la satisfacción laboral y la eficiencia organizacional. Así, el manejo de estas competencias interpersonales se identifica como un factor clave para el éxito y la sostenibilidad de las operaciones de la empresa.

En las referencias anteriores se logra denotar de manera convincentemente el efecto transformador de las habilidades blandas en el ámbito laboral, especialmente en sectores de alta interacción como las ventas. Estas habilidades, que incluyen la comunicación efectiva, la empatía, y el trabajo en equipo, no sólo mejoran la interacción entre los empleados y el ambiente laboral, sino que también impulsan directamente la eficiencia y la productividad de las operaciones. El desarrollo de estas competencias a través de programas de formación estructurados se traduce en mejoras notables en la ejecución de tareas y en los resultados generales de las empresas. Así, las habilidades blandas emergen no solo como herramientas esenciales para el desempeño individual, sino como pilares estratégicos para la sostenibilidad y el éxito organizacional.

Por otra parte (Gomez & Jimenez, 2021), Los resultados del estudio demuestran una correlación positiva y significativa entre el desarrollo de habilidades blandas y la mejora del desempeño laboral. Se destaca que competencias como la capacidad de adaptación comunicación asertiva y el trabajo en equipo no solo fomentan un ambiente laboral más

armónico y eficiente, sino que también optimizan la productividad individual y colectiva. La investigación subraya la importancia de integrar programas de desarrollo de habilidades blandas en las estrategias de formación para potenciar el desempeño organizacional.

En contraste con lo anterior se evidencia la importancia crítica de las habilidades blandas en el ámbito laboral, destacando cómo competencias clave como la capacidad de adaptación, comunicación asertiva y el trabajo en equipo no solo contribuyen a crear un ambiente de trabajo más armónico y eficiente, sino que también impulsan la productividad tanto a nivel individual como colectivo. Esta investigación ilustra con claridad que el desarrollo de estas habilidades es fundamental para optimizar el desempeño organizacional.

De modo que el hallazgo de una correlación positiva y significativa entre el desarrollo de habilidades blandas y la mejora en el desempeño laboral sugiere que las organizaciones deben priorizar e integrar de manera efectiva programas de desarrollo de estas habilidades dentro de sus estrategias de capacitación. Hacerlo no solo mejora la eficacia operativa, sino que también potencia la satisfacción y el bienestar de los empleados, creando un ciclo virtuoso de mejora continua que beneficia tanto a la organización como a sus colaboradores.

Para concluir se destacan que el desarrollo de habilidades blandas, como la comunicación efectiva, la empatía y el trabajo en equipo, es esencial para mejorar tanto la productividad como la atmósfera laboral. Invertir en la capacitación de estas habilidades no solo fomenta un entorno de trabajo más armónico y eficiente, sino que también optimiza el rendimiento tanto individual como colectivo. Las organizaciones que incorporan activamente programas de desarrollo de habilidades blandas en sus estrategias de capacitación no solo logran mejoras significativas en la eficiencia operativa, sino que también contribuyen al bienestar y la

satisfacción general de sus empleados, consolidando así una base sólida para el éxito a largo plazo.

## **Clasificación De Las Habilidades Blandas De Mayor Influencia En Las Organizaciones De Latam.**

La importancia de las habilidades blandas varía significativamente entre diferentes sectores económicos, adaptándose a las necesidades y retos específicos de cada ámbito. En sectores como la tecnología y la consultoría, habilidades como la creatividad, la adaptabilidad y el pensamiento crítico son altamente valoradas para navegar por la constante innovación y los cambios rápidos del mercado. Estas competencias permiten a los profesionales no solo mantenerse al día con las tendencias tecnológicas, sino también contribuir de manera proactiva al crecimiento y la adaptabilidad de sus organizaciones.

En contraste, en sectores como la salud y la educación, habilidades como la empatía, la comunicación efectiva y la inteligencia emocional son cruciales. Estas habilidades fomentan un ambiente de cuidado y aprendizaje más efectivo, facilitando interacciones más humanas y comprensivas, esenciales para la prestación de servicios de calidad. En estos campos, la capacidad de entender y responder a las necesidades emocionales y psicológicas de los otros juega un papel fundamental en el éxito profesional y la satisfacción de los clientes o pacientes.

Además, en el ámbito de los recursos humanos y la gestión de proyectos, la capacidad de liderazgo y la gestión efectiva del tiempo se destacan como habilidades blandas indispensables. Estas competencias permiten coordinar equipos, gestionar recursos y cumplir con los plazos de manera eficiente, lo que es vital para el éxito de los proyectos y la operatividad general de la empresa. La habilidad para liderar con empatía y fomentar un entorno de trabajo colaborativo no

solo aumenta la productividad, sino que también mejora la moral del equipo, lo que se traduce en una menor rotación de personal y un ambiente laboral más estable y positivo.

Así mismo (Vera, 2021), analizo en el estudio, realizado mediante encuestas a ejecutivos de empresas medianas y grandes, identifica las diez competencias blandas más valoradas, que son la comunicación efectiva, la resolución de problemas, el pensamiento crítico, el trabajo en equipo, la adaptabilidad, la creatividad, la coordinación, la gestión del tiempo, la ética laboral y la negociación. Estas habilidades son vistas como fundamentales para la adaptación a un entorno laboral que cambia rápidamente y para el trabajo efectivo dentro de equipos diversificados y multifuncionales. La capacidad para manejar estas competencias no solo facilita la interacción interpersonal dentro de la organización, sino que también se considera crucial para mejorar la eficiencia y la productividad de los empleados en general.

En relación con estudio citado anteriormente se subraya la relevancia de estas competencias blandas en la actualidad, donde la capacidad para adaptarse y gestionar eficazmente las relaciones interpersonales y los desafíos del día a día se traduce en un valor agregado significativo para cualquier organización. Al incorporar estas habilidades en los programas de capacitación y desarrollo, las empresas no solo fortalecen su cultura organizacional, sino que también se posicionan estratégicamente para enfrentar los desafíos del futuro, asegurando así su competitividad y sostenibilidad en el mercado global.

Se clasifica las habilidades blandas en tres categorías principales que son esenciales en el ámbito académico y profesional: habilidades interpersonales, cognitivas y para el manejo emocional. Las habilidades interpersonales, como la comunicación asertiva, la capacidad de negociación y la empatía, son fundamentales para fomentar un ambiente de trabajo cooperativo

y mejorar las relaciones entre colegas. Las habilidades cognitivas incluyen el pensamiento crítico, crucial para la toma de decisiones informadas y la solución de problemas, habilidades que permiten afrontar eficazmente los desafíos en el lugar de trabajo. Las habilidades para el manejo emocional, que implican la regulación y control de las emociones, son vitales para gestionar el estrés y mantener la objetividad en situaciones de alta presión.

Así mismo el autor anterior enfatiza el papel de las habilidades cognitivas, como el pensamiento crítico, que son fundamentales para la toma de decisiones informadas y la resolución efectiva de problemas, permitiendo a los individuos enfrentar desafíos en el trabajo de manera competente. Además, resalta la necesidad de habilidades para el manejo emocional, como la regulación y control de emociones, vitales para el manejo del estrés y la preservación de la objetividad en momentos de alta tensión. La interrelación y complementariedad de estas habilidades.

A su vez (Caeiro, M., y otros, 2021), establece que la clasificación de estas habilidades blandas se organiza en categorías que incluyen habilidades técnicas, metacognitivas, interpersonales, intrapersonales y de resolución de problemas. Específicamente, las habilidades interpersonales y de resolución de problemas se identifican como las más influyentes en el desempeño laboral. Estas habilidades, como la colaboración, la comunicación efectiva, el pensamiento crítico y la capacidad de resolver problemas complejos son esenciales para operar en entornos laborales multidisciplinarios y dinámicos. La enseñanza de estas habilidades a través de metodologías activas y el uso de tecnología es fundamental para preparar a los estudiantes para desafíos profesionales y personales en el siglo XXI.

Por otra parte, en el actual entorno laboral, la capacidad de los trabajadores para adaptarse y manejar eficazmente sus roles dentro de las organizaciones se ha convertido en un factor crucial para el éxito empresarial. De acuerdo con la revisión de literatura se ha clasificado las habilidades blandas más valoradas en diversos sectores, destacando su importancia y el impacto directo en la productividad y la gestión eficiente. Desde la tecnología hasta la consultoría, cada sector identifica competencias clave como liderazgo, comunicación efectiva y gestión emocional, que no solo mejoran la interacción y colaboración interna, sino que también optimizan los resultados operativos y satisfacen las necesidades cambiantes del mercado. Por consiguiente, el resultado de la clasificación se ve reflejado en la siguiente tabla 1.

**Tabla 1: clasificación de habilidades blandas con mayor influencia en el desempeño laboral**

Sector	Habilidades Blandas Clave	Descripción e Impacto – quien lo dijo
Tecnología	Adaptabilidad, Trabajo en equipo, Creatividad e innovación	Adaptabilidad y creatividad son esenciales para mantenerse al día con los avances tecnológicos rápidos. El trabajo en equipo es crucial para proyectos de desarrollo colaborativo.
Salud	Empatía, Comunicación efectiva, Gestión del estrés	La empatía y la comunicación efectiva mejoran la atención al paciente y la colaboración entre profesionales de la salud. La gestión del estrés es vital en entornos de alta presión.
Educación	Liderazgo, Inteligencia emocional, Comunicación efectiva	El liderazgo y la inteligencia emocional son primordiales para implementar un ambiente de aprendizaje positivo y efectivo. La comunicación clara es crucial para la enseñanza.
Finanzas	Negociación, Análisis crítico, Adaptabilidad	La negociación es clave en las transacciones financieras; el análisis crítico es esencial para la evaluación de inversiones; y la adaptabilidad es necesaria para responder a los mercados cambiantes.
Ventas y Marketing	Persuasión, Comunicación efectiva, Escucha activa	La persuasión y la comunicación efectiva son cruciales para convertir prospectos en clientes. La escucha activa ayuda a entender mejor las necesidades del cliente.

Recursos Humanos	Inteligencia emocional, Resolución de conflictos, Liderazgo	La inteligencia emocional y la resolución de conflictos son esenciales para manejar las relaciones laborales; el liderazgo es clave para dirigir y motivar al personal.
Gestión de Proyectos	Liderazgo, Gestión del tiempo, Trabajo en equipo	El liderazgo guía el proyecto hacia sus objetivos; la gestión del tiempo asegura el cumplimiento de los plazos; el trabajo en equipo es esencial para completar tareas complejas.
Hostelería y Turismo	Servicio al cliente, Comunicación efectiva, Adaptabilidad	El servicio al cliente excepcional es vital; la comunicación efectiva asegura una experiencia de la cliente positiva; la adaptabilidad es crucial para manejar las expectativas y necesidades diversas de los clientes.
Consultoría	Resolución de problemas, Negociación, Comunicación efectiva	La resolución de problemas para enfrentar desafíos de clientes; la negociación para asegurar contratos; y la comunicación efectiva para mantener relaciones claras y efectivas con los clientes.

*fuente:* elaboración propia basado en los autores, (De & Ossa, 2022) y (Caeiro, M., y otros, 2021)

teniendo en cuenta los estudios anteriores y la tabla se subraya importancia de estas habilidades blandas y el impacto directo en la productividad y la gestión eficiente se observa en diversos sectores, desde la tecnología hasta la consultoría. Cada sector destaca competencias clave que no solo mejoran la interacción y colaboración interna, sino que también optimizan los resultados operativos y satisfacen las necesidades cambiantes del mercado. La tabla de clasificación refleja cómo las habilidades específicas son fundamentales en sectores particulares, evidenciando la necesidad de una estrategia de desarrollo de habilidades que sea consciente del contexto y de las demandas específicas de cada área.

A su vez la visión comprensiva sobre las habilidades blandas demuestra que no solo son herramientas para mejorar la interacción y la gestión diaria dentro de las organizaciones, sino que también son esenciales para abordar los retos contemporáneos de un mercado globalizado y en constante cambio. Por lo tanto, el enfoque proactivo en el desarrollo de estas habilidades puede servir como una palanca crítica para asegurar el crecimiento y la sustentabilidad de las

organizaciones en Latinoamérica, preparándolas para liderar en el futuro con una fuerza laboral altamente competente y adaptativa.

### **El Impacto de las Habilidades Blandas en el Desempeño Laboral en América Latina.**

En el mundo laboral actual, especialmente en América Latina, el éxito y la capacidad de adaptación de las organizaciones dependen en gran medida del desarrollo de las habilidades sociales de sus empleados. Este fenómeno ha cobrado particular relevancia en los últimos siete años, un periodo marcado por la globalización, los avances tecnológicos y los cambios socioeconómicos que han transformado el panorama empresarial. En este contexto, las habilidades sociales se han vuelto esenciales para el desempeño laboral, influyendo significativamente en la productividad, la eficiencia operativa y la retención de talento.

Según (Hochwarter, W., Witt, L., Treadway, D., & Ferris, 2006), las habilidades sociales, también conocidas como competencias interpersonales, abarcan una amplia gama de capacidades como la comunicación efectiva, el liderazgo, la empatía, la adaptabilidad y la gestión emocional. A diferencia de las habilidades técnicas, que son específicas para tareas concretas, las habilidades sociales son aplicables en diversas situaciones y roles, siendo fundamentales para la interacción y colaboración efectiva entre individuos y equipos. La importancia de estas habilidades radica en su capacidad para mejorar la dinámica de trabajo en equipo, facilitar la resolución de conflictos, fomentar un ambiente de trabajo positivo y, en última instancia, impulsar el rendimiento organizacional.

Un análisis detallado de la literatura muestra que las habilidades sociales no solo son valoradas por los empleadores, sino que también tienen un impacto tangible en los resultados empresariales. Por ejemplo, la comunicación efectiva es crucial para el flujo de información dentro de una organización, lo que mejora la toma de decisiones y la coordinación de

actividades. El liderazgo inspirador y empático puede motivar a los empleados a alcanzar su máximo potencial, mientras que la adaptabilidad permite a las organizaciones y sus miembros responder rápidamente a los cambios y desafíos del mercado.

En América Latina, la diversidad cultural y las particularidades socioeconómicas presentan tanto oportunidades como desafíos únicos para el desarrollo y la aplicación de habilidades sociales. Las organizaciones que operan en esta región deben considerar factores como la cohesión social, las diferencias culturales y las expectativas laborales al diseñar e implementar programas de capacitación. Por ejemplo, en un entorno donde la familia y las relaciones interpersonales son altamente valoradas, las habilidades relacionadas con la empatía y la comunicación pueden tener un impacto especialmente significativo en la satisfacción y el compromiso de los empleados, como lo indica (Ibarraran, P., & Shady,

D., 2009)

Los últimos siete años han sido particularmente dinámicos para las organizaciones en América Latina. La rápida adopción de tecnologías digitales, la globalización de los mercados y las fluctuaciones económicas han llevado a las empresas a reevaluar sus estrategias de gestión de talento. En este contexto, las habilidades sociales han emergido como un diferenciador clave. Las empresas que invierten en el desarrollo de estas competencias no solo mejoran su desempeño operativo, sino que también fortalecen su capacidad para atraer y retener talento en un mercado laboral competitivo.

En términos de productividad y eficiencia operativa, las habilidades sociales juegan un papel crucial. Equipos de trabajo con altas competencias en comunicación y colaboración pueden resolver problemas de manera más eficaz, compartir conocimientos de forma más eficiente y adaptarse rápidamente a cambios imprevistos. Además, la gestión emocional y el

liderazgo empático contribuyen a un ambiente de trabajo positivo, lo que se traduce en una mayor satisfacción laboral y un menor índice de rotación de personal.

La retención de talento es otro aspecto crítico influenciado por las habilidades sociales. En un mercado laboral donde los empleados valoran cada vez más el desarrollo personal y profesional, las organizaciones que ofrecen oportunidades para el crecimiento de estas habilidades están mejor posicionadas para retener a sus mejores talentos. Programas de capacitación que incluyen el fortalecimiento de competencias como la empatía, la adaptabilidad y la gestión del estrés no solo mejoran el desempeño individual, sino que también aumentan el compromiso y la lealtad de los empleados hacia la organización. Según (Ferris, G., Witt, L., & Hochwarter, W., 2001), la influencia de las habilidades sociales en el desempeño laboral en América Latina no puede ser vista de manera aislada. Es fundamental considerar el impacto de estas competencias en el contexto de las políticas económicas y sociales de la región. Por ejemplo, en un análisis sobre las políticas económicas presentadas en la película "Yo, Daniel Blake" comparadas con la realidad colombiana, se puede observar cómo la implementación de políticas fiscales puede afectar la vulnerabilidad de la población y, por ende, el clima laboral y la necesidad de habilidades sociales para manejar la incertidumbre y la adversidad.

La relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral también es evidente en proyectos específicos, como la investigación sobre la cadena de suministro de arroz blanco en Colombia. La capacidad de los equipos de trabajo para adaptarse a las condiciones del mercado, colaborar eficazmente y gestionar el cambio es crucial para el éxito de la cadena de suministro. De manera similar, en el diseño de propuestas de mejoramiento para fondos de empleados, el liderazgo y la gestión del personal dependen en gran medida de las habilidades sociales.

En el ámbito de la gestión empresarial, la transformación digital ha sido uno de los principales impulsores del cambio en las organizaciones. La integración de tecnologías avanzadas y la digitalización de procesos requieren no solo habilidades técnicas, sino también una gran adaptabilidad y capacidad de gestión del cambio, que son habilidades sociales esenciales. Las organizaciones que han logrado una transformación digital exitosa a menudo reportan que el desarrollo de habilidades sociales ha sido un factor crítico para superar las resistencias internas y asegurar una adopción efectiva de nuevas tecnologías. El liderazgo efectivo, caracterizado por la empatía, la capacidad de motivar y la gestión emocional, es fundamental para guiar a las organizaciones a través de estos cambios. Líderes que poseen estas habilidades sociales son capaces de inspirar confianza, fomentar la colaboración y crear un ambiente de trabajo positivo, lo cual es crucial para el éxito de cualquier iniciativa de cambio organizacional. Además, la comunicación clara y efectiva es esencial para garantizar que todos los miembros de la organización comprendan y se alineen con los objetivos estratégicos.

La globalización también ha incrementado la importancia de las habilidades interculturales, una categoría específica de habilidades sociales. La capacidad de trabajar eficazmente en equipos diversos y de entender y respetar diferentes culturas y perspectivas es vital para las organizaciones que operan en múltiples países. En América Latina, donde la diversidad cultural es especialmente rica, las habilidades interculturales pueden marcar la diferencia entre el éxito y el fracaso en el ámbito internacional. Los empleados que dominan estas habilidades son capaces de negociar y colaborar eficazmente con colegas y clientes de diferentes orígenes culturales, lo que mejora la competitividad de la organización en el mercado global, como lo indica (Amini, C., & Bianco, S., 2027) Otro aspecto relevante es la creciente demanda de sostenibilidad y responsabilidad social empresarial. Las habilidades sociales juegan

un papel crucial en la implementación de prácticas sostenibles y en la creación de una cultura organizacional que valore la responsabilidad social. La empatía y la conciencia social permiten a los empleados comprender mejor las implicaciones de sus acciones en la comunidad y el medio ambiente, fomentando prácticas empresariales más responsables y sostenibles. Las organizaciones que promueven estas habilidades están mejor preparadas para responder a las expectativas de los consumidores y de la sociedad en general, fortaleciendo su reputación y su posición en el mercado.

En el contexto educativo, el énfasis en las habilidades sociales también ha aumentado. Instituciones educativas en toda América Latina están incorporando programas de desarrollo de habilidades sociales en sus currículos, reconociendo que estas competencias son fundamentales para el éxito profesional de sus graduados. La colaboración entre el sector educativo y las empresas es crucial para garantizar que los programas de formación estén alineados con las necesidades del mercado laboral. Esta colaboración puede incluir prácticas profesionales, talleres y seminarios que aborden el desarrollo de habilidades sociales, preparando mejor a los estudiantes para los desafíos del mundo laboral. La evidencia también sugiere que las habilidades sociales tienen un impacto significativo en la innovación y la creatividad dentro de las organizaciones. Un ambiente de trabajo que fomenta la colaboración, la comunicación abierta y la gestión del estrés permite a los empleados explorar nuevas ideas y enfoques sin miedo al fracaso. La adaptabilidad y la resiliencia, dos habilidades sociales clave, son fundamentales para la experimentación y la innovación, ya que permiten a los empleados recuperarse rápidamente de los fracasos y aprender de ellos.

El papel de las habilidades sociales en la gestión del talento no puede subestimarse. La selección de personal basada en habilidades sociales, además de las competencias técnicas,

asegura que los nuevos empleados se integren bien en la cultura organizacional y contribuyan positivamente al ambiente de trabajo. Las evaluaciones de desempeño que incluyen métricas de habilidades sociales proporcionan una visión más completa del potencial y el impacto de los empleados, permitiendo a las organizaciones identificar y desarrollar líderes potenciales.

La investigación en este campo también ha demostrado que las habilidades sociales son cruciales para la salud y el bienestar de los empleados. La gestión del estrés, la empatía y la inteligencia emocional son habilidades que no solo mejoran el desempeño laboral, sino que también contribuyen al bienestar general de los empleados. Un ambiente de trabajo que valora y fomenta estas habilidades puede reducir el estrés laboral, mejorar la satisfacción laboral y disminuir el ausentismo y la rotación de personal.

(Vincens, N., Emmelin, M., & Stafström, M., 2018) indican que la influencia de las habilidades sociales en el desempeño laboral de las organizaciones en América Latina durante los últimos siete años es un tema de gran relevancia y actualidad. La integración de estas competencias en las estrategias de gestión de talento no solo mejora la productividad y la eficiencia operativa, sino que también fortalece la retención de talento y el compromiso de los empleados. A medida que las organizaciones continúan enfrentando desafíos en un entorno globalizado y tecnológicamente avanzado, el desarrollo de habilidades sociales se posiciona como un factor clave para el éxito sostenible.

Las organizaciones que reconocen y valoran la importancia de las habilidades sociales están mejor equipadas para navegar el complejo y cambiante panorama empresarial. La inversión en programas de desarrollo de habilidades sociales, la creación de ambientes de trabajo positivos y la promoción de una cultura organizacional inclusiva y colaborativa son estrategias que aseguran no solo el éxito a corto plazo, sino también la sostenibilidad y la

competitividad a largo plazo. La capacidad de adaptarse, colaborar y liderar con empatía y eficacia es, sin duda, una de las principales ventajas competitivas en el mundo laboral contemporáneo.

### **Componentes específicos de las habilidades blandas.**

- **Comunicación efectiva:** La comunicación clara y efectiva es fundamental en cualquier organización. Permite una mejor comprensión de las tareas, reduce errores y mejora la colaboración. En América Latina, donde la comunicación puede verse influenciada por diferencias culturales y lingüísticas, es aún más crucial para asegurar la colaboración y el entendimiento mutuo.
- **Empatía:** Entender y compartir los sentimientos de los demás crea un ambiente de trabajo más colaborativo y armonioso. La empatía permite a líderes y empleados reconocer y abordar las necesidades y preocupaciones de sus compañeros, lo que reduce conflictos y mejora la moral del equipo.
- **Inteligencia emocional:** Incluye la capacidad de reconocer, comprender y gestionar las propias emociones y las de los demás. En el entorno laboral, la inteligencia emocional es un indicador significativo del éxito profesional, ya que permite manejar el estrés, adaptarse a los cambios y resolver conflictos efectivamente.
- **Liderazgo transformacional:** Este tipo de liderazgo se caracteriza por inspirar y motivar a los empleados a través de una visión compartida, promoviendo la innovación y la mejora continua. En Latinoamérica, los líderes transformacionales pueden influir significativamente en la cultura organizacional, fomentando un ambiente de trabajo positivo y orientado a objetivos.

### **Impacto de las habilidades blandas en el trabajo en equipo y la colaboración.**

(Zhang, A., 2012) indica que el trabajo en equipo y la colaboración son pilares fundamentales para el éxito de cualquier organización. Las habilidades blandas juegan un papel crucial en la mejora de estas dinámicas, ya que facilitan la interacción efectiva entre los miembros del equipo. La capacidad de trabajar bien en equipo implica una serie de competencias interpersonales, como la comunicación efectiva, la resolución de conflictos y la capacidad de negociación.

- **Comunicación efectiva en el equipo:** Permite a los miembros del equipo compartir información, ideas y feedback de manera clara y oportuna. Esto no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también fortalece la cohesión del equipo. En Latinoamérica, donde la comunicación puede verse influenciada por diferencias culturales y lingüísticas, la habilidad de comunicarse eficazmente es aún más importante para garantizar la colaboración y el entendimiento mutuo.
- **Resolución de conflictos:** En cualquier entorno laboral, los conflictos son inevitables, pero la manera de manejarlos puede determinar el éxito o el fracaso de un equipo. Las habilidades blandas, como la empatía y la inteligencia emocional, permiten abordar y resolver conflictos constructivamente, evitando que se conviertan en obstáculos para la colaboración y la productividad.
- **Capacidad de negociación:** Es esencial para la colaboración. En el trabajo en equipo, surgen diferencias de opinión y prioridades. La habilidad de negociar y llegar a acuerdos que beneficien a todas las partes es crucial para el éxito del equipo. Esta competencia mejora la dinámica del grupo y asegura decisiones alineadas con los objetivos organizacionales.

## **Evaluación de la efectividad de los programas de desarrollo de habilidades blandas.**

Los programas de desarrollo de habilidades blandas han demostrado ser altamente efectivos para mejorar el desempeño laboral en las organizaciones latinoamericanas como lo indica (Ibrahim, R., Boerhannoeddin, A., & Bakare, K., 2017). Estos programas, que incluyen talleres, cursos y actividades de formación, están diseñados para mejorar las competencias interpersonales y emocionales de los empleados. La efectividad de estos programas puede medirse a través de varios indicadores, como la mejora en la productividad, la satisfacción laboral y la reducción de la rotación de personal.

- **Mejora en la productividad:** Los programas de desarrollo de habilidades blandas aumentan la productividad de los empleados. Habilidades como la comunicación efectiva y la resolución de problemas permiten a los empleados realizar sus tareas de manera más eficiente y con menos errores.
- **Satisfacción laboral:** Los empleados con habilidades blandas desarrolladas están más satisfechos con su trabajo, ya que estas habilidades les permiten manejar mejor el estrés, comunicarse efectivamente y resolver conflictos. La satisfacción laboral no solo mejora el rendimiento individual, sino que también reduce la rotación de personal.
- **Cohesión y trabajo en equipo:** Los programas de desarrollo de habilidades blandas mejoran la cohesión y el trabajo en equipo dentro de las organizaciones, permitiendo interacciones más efectivas entre los colegas y mejorando la dinámica del equipo y la eficiencia operativa.

### **Impacto en la cultura organizacional.**

Las habilidades blandas no solo mejoran las relaciones interpersonales dentro de la organización, sino que también afectan la relación de la empresa con sus clientes y otras partes interesadas. La capacidad de comunicarse eficazmente, mostrar empatía y gestionar emociones puede mejorar la satisfacción del cliente y fortalecer las relaciones comerciales.

- **Relación con los clientes:** Los empleados que se comunican efectivamente y muestran empatía mejoran significativamente la relación con los clientes. Un estudio de la Universidad de Lima encontró que las empresas que invierten en habilidades blandas entre sus empleados logran mayores niveles de satisfacción y lealtad del cliente.
- **Relaciones comerciales:** Las habilidades blandas son cruciales para mantener y fortalecer las relaciones comerciales. La capacidad de negociar, resolver conflictos y comunicarse efectivamente permite construir relaciones más sólidas y duraderas con los socios comerciales.
- **Cultura organizacional positiva:** Una cultura organizacional que valora y fomenta el desarrollo de habilidades blandas crea un ambiente de trabajo positivo y motivador, mejorando la moral y el compromiso de los empleados y atrayendo nuevos talentos.

### **Evolución de las habilidades blandas en las organizaciones latinoamericanas.**

- **Año 2017:** Se identificaba la comunicación, el trabajo en equipo y la resolución de problemas como las habilidades blandas más valoradas por las empresas latinoamericanas. (Gibert, A., Tozer, W., & Westoby, M, 2017)
- **Año 2018:** Se afianzó la práctica de invertir en habilidades blandas, especialmente en sectores nuevos que necesitaban adaptarse rápidamente a tecnologías y métodos de

trabajo innovadores. Las empresas comenzaron a notar una disminución en la rotación de personal, atribuyendo este cambio a una mejor gestión emocional y un ambiente de trabajo más colaborativo. (Hendarman, A., & Cantner, U., 2018)

- **Año 2019:** Resaltó por una mayor atención al liderazgo transformador y la inteligencia emocional. Las compañías de tecnología en México lanzaron programas para mejorar habilidades interpersonales, lo que llevó a un incremento del 20% en la productividad y una notable mejora en el disfrute del trabajo. También se notó este año un enfoque en mejorar las relaciones con los clientes, lo que fortaleció la lealtad y generó un aumento en las ventas. (Suryo, P., Romadloni, M., & Respati, H., 2019)

- **Año 2020:** La pandemia de COVID-19 empujó a las empresas a ajustarse rápidamente a nuevas maneras de trabajar, resaltando la importancia de habilidades personales como la flexibilidad y la capacidad de adaptación. Estas habilidades fueron vitales para manejar el estrés y la incertidumbre, con programas de desarrollo que se enfocaron en el manejo de emociones y el trabajo en equipo a través de medios virtuales. (Beneria, A., y otros, 2020)

- **Año 2021:** Conforme las empresas se recuperaban de los efectos de la pandemia en 2021, las habilidades personales seguían siendo un punto importante. Las escuelas en Argentina lanzaron programas de desarrollo de habilidades personales para profesores, mejorando la dinámica en clase y los logros académicos. Además, este año se observó un incremento en la adopción de programas de liderazgo innovador, lo que mejoró la eficacia en el trabajo diario y fomentó la creatividad dentro de las empresas. (Banegas, D., & Glatigny, R., 2021)

- **Año 2022:** Un año en el que se vio un aumento constante en la inversión en el fortalecimiento de habilidades personales. Compañías de distintos sectores, como la industria manufacturera en Brasil, pusieron en marcha programas de entrenamiento enfocados en un liderazgo que inspira cambios positivos, notando una mejoría notable en el trabajo en equipo y una reducción de los gastos operativos. Además, la comunicación mejorada y la empatía fortalecieron las relaciones con clientes y socios comerciales, consolidando la buena reputación de las empresas en el mercado. (Filho, F., Kowal, J., & Silva, I., 2022)
- **Año 2023:** Las habilidades personales se incorporaron más a fondo en los planes de desarrollo de las empresas. Las compañías en América Latina empezaron a trabajar más de cerca con escuelas y universidades para garantizar que los futuros trabajadores estuvieran bien equipados con las habilidades necesarias. La investigación de este año se enfocó en maneras más eficaces de medir cómo las habilidades personales afectan el desempeño laboral, resaltando la importancia de tener herramientas de evaluación específicas y estudios a largo plazo. (Prada, M., & Rucci, G., 2023)

Las habilidades personales son esenciales para el rendimiento laboral en las empresas de América Latina. No solo ayudan a mejorar la eficacia y la productividad de los trabajadores, sino que también contribuyen a crear un ambiente de trabajo más agradable y satisfactorio. Las empresas que apuestan por el desarrollo de estas habilidades están en una mejor posición para enfrentar los desafíos del mercado y mantener su ventaja competitiva. El aumento en la inversión y el reconocimiento de estas habilidades a lo largo del tiempo demuestra lo importantes que son en el mundo laboral, resaltando la necesidad de seguir mejorando y evaluando estos programas para aprovechar al máximo sus beneficios.

#### 4. Conclusiones

Las habilidades blandas se han conceptualizado como un conjunto de competencias interpersonales e intrapersonales que facilitan la interacción eficaz entre personas y el manejo adecuado de emociones y conductas dentro de un entorno laboral. Esas habilidades incluyen la comunicación efectiva, el trabajo en equipo, la empatía, la adaptabilidad, y la inteligencia emocional, entre otras. Se ha determinado que estas habilidades impactan de manera directa en diversos factores del desempeño laboral tales como la productividad, eficiencia, satisfacción laboral y la capacidad para crear un ambiente laboral positivo y motivador. Estos factores son cruciales para el éxito a largo plazo de cualquier organización, ya que no solo influyen en los resultados operativos sino también en la retención de talento y en la imagen corporativa.

De acuerdo con la revisión de literatura se resalta que las habilidades blandas son fundamentales para mejorar el desempeño laboral. A través de la investigación, se ha confirmado que habilidades como la comunicación efectiva, la empatía, y el trabajo en equipo mejoran no sólo la cohesión y el ambiente laboral, sino que también tienen un efecto positivo directo en la productividad y eficiencia general de las operaciones. Los estudios indican que los empleados que exhiben un alto nivel de competencias blandas tienden a tener un mejor desempeño, lo cual se traduce en mejores resultados para la organización. Además, el desarrollo de estas habilidades facilita la adaptación a los cambios rápidos del mercado y mejora la capacidad de la organización para enfrentar desafíos complejos y ambientes competitivos.

Finalmente, la revisión permitió clasificar y destacar aquellas habilidades blandas que son particularmente influyentes en el contexto laboral de Latinoamérica. Se ha identificado que habilidades como la comunicación efectiva, la adaptabilidad, el liderazgo transformacional y la

gestión emocional son altamente valoradas en las organizaciones de la región y en los diferentes sectores de la economía en Latinoamérica. Esas habilidades son esenciales no solo para el funcionamiento diario y la gestión de equipos sino también para liderar cambios organizacionales y fomentar la innovación. La habilidad de adaptarse rápidamente a las condiciones cambiantes del mercado y de comunicar de manera efectiva como son vistos los factores determinantes para el éxito en un entorno económico y social tan dinámico como el de Latinoamérica.

En conclusión, las destrezas suaves, que también se conocen como habilidades socioemocionales, han captado mucho interés en el ámbito de recursos humanos debido a cómo influyen directamente en el rendimiento laboral. En América Latina, estas habilidades se consideran vitales para hacer que las operaciones sean efectivas y eficientes, afectando al trabajo en equipo y a la colaboración, y cómo los programas que las desarrollan están funcionando en la región:

**Comunicación Efectiva:** En cualquier trabajo, la comunicación clara es vital. Ayuda a transmitir ideas, instrucciones y retroalimentación entre los empleados de manera precisa, reduciendo la posibilidad de confusiones y errores. En América Latina, donde hay mucha diversidad cultural y lingüística, la habilidad de comunicarse bien es aún más crucial. No solo mejora la interacción entre colegas, sino que también fortalece las relaciones con clientes y socios comerciales, lo cual es esencial para que las empresas crezcan y se mantengan.

**Empatía:** Esta habilidad esencial influye positivamente en cómo se desempeñan los empleados. Entender y compartir los sentimientos de los demás crea un ambiente de trabajo más colaborativo y amigable. La empatía permite a líderes y empleados reconocer y abordar las necesidades y preocupaciones de sus compañeros, lo que puede reducir conflictos y mejorar el

ánimo del equipo. En las organizaciones latinoamericanas, donde las relaciones interpersonales son una parte importante de la cultura empresarial, la empatía es especialmente valiosa.

**Inteligencia Emocional:** Esto incluye la habilidad de entender y manejar las emociones propias y ajenas, y es un factor importante para el éxito profesional. Según (Goleman, 2005), la inteligencia emocional es incluso más relevante para el desempeño laboral que el coeficiente intelectual tradicional. En América Latina, la inteligencia emocional ayuda a los empleados y líderes a manejar el estrés, adaptarse a los cambios y resolver conflictos, lo cual es crucial en un mercado competitivo y cambiante.

**Liderazgo Transformacional:** Esta habilidad esencial para guiar a los equipos hacia el éxito se caracteriza por inspirar y motivar a los empleados a través de una visión compartida, fomentando la innovación y la mejora continua. En América Latina, los líderes transformacionales pueden influir significativamente en la cultura organizacional, promoviendo un ambiente de trabajo positivo y orientado a metas. Este estilo de liderazgo es particularmente efectivo en contextos donde la motivación y el compromiso de los empleados son cruciales para el éxito.

**Trabajo en Equipo y Colaboración:** Estos son fundamentales para el éxito de cualquier organización. Las habilidades blandas juegan un papel crucial en mejorar estas dinámicas, ya que facilitan la interacción efectiva entre los miembros del equipo. La capacidad de trabajar bien en equipo implica una serie de habilidades interpersonales, como la comunicación efectiva, la resolución de conflictos y la capacidad de negociación. **Comunicación Efectiva en el Equipo:** Permite a los miembros compartir información, ideas y retroalimentación de manera clara y oportuna, mejorando la eficiencia y la cohesión del equipo. La Resolución de Conflictos es crucial para evitar que los desacuerdos se conviertan en obstáculos para la colaboración y la

productividad. Y la Capacidad de Negociación asegura que se tomen decisiones que beneficien a todas las partes, mejorando la eficiencia y el compromiso del equipo.

**Resolución de Conflictos:** En cualquier lugar de trabajo, es normal que surjan conflictos entre las personas. Sin embargo, cómo se enfrentan estos problemas puede determinar si el equipo sale adelante o no. Habilidades como la empatía y la inteligencia emocional son importantes para que los empleados puedan resolver los conflictos de manera positiva, evitando que se vuelvan obstáculos para el buen ambiente y el trabajo en equipo. En América Latina, donde se valoran mucho las relaciones interpersonales, resolver los conflictos de manera efectiva es crucial para mantener un ambiente laboral armonioso.

**Capacidad de Negociación:** Es crucial para trabajar bien en equipo. Es común que haya diferencias de opinión y prioridades en el trabajo en grupo. Saber negociar y llegar a acuerdos que beneficien a todos es vital para que el equipo funcione bien. La negociación efectiva no solo ayuda a tomar decisiones, sino que también une más al equipo y aumenta su compromiso.

**Efectividad de los Programas de Desarrollo de Habilidades Blandas:** Se ha demostrado que estos programas son muy útiles para mejorar el desempeño en el trabajo en América Latina. Estos programas, que pueden incluir talleres y actividades de capacitación, están pensados para mejorar las habilidades interpersonales y emocionales de los empleados. Se puede medir su éxito por cosas como un aumento en la productividad, la satisfacción en el trabajo y menos cambios de personal.

**Mejora en la Productividad:** Uno de los grandes beneficios de estos programas es que hacen que los empleados sean más productivos. Las habilidades como la comunicación efectiva y la resolución de problemas les permiten trabajar de manera más eficiente y cometer menos errores. Esto no solo ayuda a hacer el trabajo más rápido, sino que también mejora su calidad.

En América Latina, donde las empresas enfrentan retos únicos en la gestión del personal, mejorar la productividad de esta manera es muy importante. **Satisfacción Laboral:** Los empleados que tienen buenas habilidades personales tienden a estar más contentos con su trabajo. Esto se debe a que estas habilidades les ayudan a manejar mejor el estrés, comunicarse bien y resolver conflictos. Estar contentos en el trabajo no solo mejora su rendimiento, sino que también reduce la cantidad de empleados que se van, lo que ahorra dinero en contratar y entrenar a nuevos empleados. En América Latina, donde retener talento es difícil, mejorar la satisfacción en el trabajo es muy importante.

**Cohesión y Trabajo en Equipo:** Estos programas también pueden hacer que los equipos trabajen mejor juntos. Los empleados que participan en estos programas aprenden habilidades que les permiten interactuar mejor con sus compañeros, lo que hace que el equipo funcione mejor y de manera más eficiente. En un lugar de trabajo donde trabajar juntos es clave, estas habilidades son muy valiosas. Las empresas que invierten en mejorar estas habilidades pueden tener equipos más unidos y eficientes, lo que mejora el desempeño general y la competitividad.

**Impacto en la Cultura Organizacional:** Por último, estos programas pueden tener un impacto positivo en cómo es la cultura de la empresa. Una cultura que valora y fomenta el desarrollo de estas habilidades crea un ambiente de trabajo positivo y motivador. Esto no solo hace que los empleados estén más contentos y comprometidos, sino que también atrae a nuevas personas que quieren trabajar en un lugar donde puedan crecer y mejorar. En América Latina, donde las culturas empresariales pueden ser muy diferentes, promover estas habilidades puede marcar la diferencia para tener éxito.

### Referencias.

- Amini, C., & Bianco, S. (2027). *Responsabilidad social corporativa y desempeño de las empresas latinoamericanas*. Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/CG-03-2016-0060/full/html>
- Banegas, D., & Glatigny, R. (2021). *El ateneo como modelo eficaz de desarrollo profesional continuo: hallazgos desde el sur argentino*. Obtenido de <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/1554480X.2021.1897012>
- Beneria, A., Arnedo, M., Contreras, S., Pérez-Carrasco, M., García-Ruiz, I., Rodríguez-Carballeira, M., . . . Rius, J. (2020). *Impacto del entrenamiento en trabajo en equipo basado en simulación sobre la angustia de covid-19*. Obtenido de <https://bmcmededuc.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12909-020-02427-4>
- Briones, S. (2018). *El desempeño laboral y la motivación de los trabajadores*.
- Cabrejos, A., & Sarango, F. (2020). *Desarrollo de habilidades blandas y su contribución al desempeño laboral de los colaboradores de la caja piura año 2020*.
- Caeiro, M., Manso, M., Mikic, F., Llamas, M., Fernandez, M. J., Tsalapatas, H., . . . Sorensen, L. T. (2021). *Teaching soft skills in engineering education: a european perspective*. *iee access*. Obtenido de <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2021.3059516>
- Carranza, J. (2021). *Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ferretería & industrias jheyson sac*. Obtenido de <https://orcid.org/0000-0002-9233-3288>
- Chan Chi, G., & Zaldívar Acosta, M. del S. (2023). *Factores que influyen en el desarrollo de habilidades blandas en la formación inicial de profesores*. Obtenido de <https://doi.org/10.51528/rp.vol10.id2367>

- Churchill, G., Ford, N., Hartley, S., & Walker, O. (1985). *Los determinantes del desempeño de los vendedores: un metaanálisis*. Obtenido de <https://doi.org/10.1177/002224378502200201>
- Espinoza Mina, M. A., & Gallegos Barzola, D. (2020). *Habilidades blandas en la educación y la empresa: mapeo sistemático. revista científica uisrael*. Obtenido de <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n2.2020.245>
- Ferris, G., Witt, L., & Hochwarter, W. (2001). *Interacción de la habilidad social y la capacidad mental general en el desempeño laboral y el salario*. Obtenido de <https://psycnet.apa.org/doiLanding?doi=10.1037%2F0021-9010.86.6.1075>
- Filho, F., Kowal, J., & Silva, I. (2022). *Generando capacidades y capacidades entre los pueblos tradicionales de la amazonía occidental*. Obtenido de <https://ijpint.com/resources/html/article/details?id=234744&language=en>
- Gardner, H. (1983). *Frames of mind: the theory of multiple intelligences*.
- Gibert, A., Tozer, W., & Westoby, M. (2017). *Trabajo en equipo, habilidades sociales y formación en investigación*. Obtenido de [https://www.cell.com/trends/ecology-evolution/abstract/S0169-5347\(16\)302178?\\_returnURL=https%3A%2F%2Flinkinghub.elsevier.com%2Fretrieve%2Fpii%2FS0169534716302178%3Fshowall%3Dtrue](https://www.cell.com/trends/ecology-evolution/abstract/S0169-5347(16)302178?_returnURL=https%3A%2F%2Flinkinghub.elsevier.com%2Fretrieve%2Fpii%2FS0169534716302178%3Fshowall%3Dtrue)

- Goldberg, L. (1993). *La estructura de los rasgos de la personalidad fenotípicas*. Obtenido de <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/0003-066X.48.1.26>
- Goleman. (2005). *Emotional intelligence*. Obtenido de (Bantam Books)
- Gomez, H., & Jimenez, k. (2021). *Habilidades blandas y desempeño laboral de los colaboradores de la dirección regional de vivienda, construcción y saneamiento pasco*. Obtenido de <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/3490>
- González, M., Enciso, B., Arciniegas, L., Tovar, P., Bonza, Paula, & Arevalo, L. (2020). *Importancia de las habilidades blandas para la empleabilidad y sostenibilidad del personal en las organizaciones*. Obtenido de <https://doi.org/10.15765/es.v2i2.2646>
- Guerra-Báez. (2019). *Una revisión panorámica al entrenamiento de las habilidades blandas en estudiantes universitarios*. Obtenido de <https://doi.org/10.1590/2175-35392019016464>
- Hendarman, A., & Cantner, U... (2018). *Habilidades blandas, habilidades duras e innovación individual*. Obtenido de <https://link.springer.com/article/10.1007/s40821-017-0076-6>
- Hidalgo Norma. (2020). *Influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los trabajadores del programa nacional de asistencia solidaria*. Obtenido de <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/3967>
- Hilario, S, & Daybellis, Y. (2027). *Las habilidades blandas y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la financiera crediscotia del distrito de trujillo*. Obtenido de <https://dspace.unitru.edu.pe/server/api/core/bitstreams/216534fe-de84-4c1c-8c4732334672e380/content>

- Hochwarter, W., Witt, L., Treadway, D., & Ferris. (2006). *La interacción de las habilidades sociales y el apoyo organizacional en el desempeño laboral*. Obtenido de <https://psycnet.apa.org/doiLanding?doi=10.1037%2F0021-9010.91.2.482>
- Ibarraran, P., & Shady, D. (2009). *Evaluación del impacto de los programas de capacitación laboral en américa latina: evidencia de operaciones financiadas por el bid*. tandfonline. Obtenido de <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/19439340902918094>
- Ibrahim, R., Boerhannoeddin, A., & Bakare, K. (2017). *El efecto de las habilidades blandas y la metodología de formación en el desempeño de los empleados*. Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/EJTD-08-20160066/full/html>
- Jemsittiparsert, K., Lim-U-Sanno, K., Zhang, W., Lacap, J. P., Amornpinyo, S., Amornpinyo, N., . . . Bergström, G. (2022). *A systematic review of the research on teleworks and organizational economic performance indicators*. Obtenido de <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.1035310>
- Laines, C., Hernández, A., & Zamayoa, D. (2021). *La importancia de las habilidades blandas en el home office y su impacto en la productividad de una empresa*. Obtenido de <https://doi.org/10.29105/vtga7.2-176>
- Marín, S, Román, J., Robledo, C., & Jaramillo, M. (2022). *Soft skills, do we know what we are talking about?* Obtenido de <https://doi.org/10.1007/s11846-02100474-9>
- Mendoza, J. S., & Arriola, C. (2022). *El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación conceptual*. *ciencia latina revista científica multidisciplinar*. Obtenido de [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i5.3165](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3165)

- Motyka, B. (2018). *Employee engagement and performance: a systematic literature review*. *international journal of management and economics*. Obtenido de <https://doi.org/10.2478/ijme-2018-0018>
- Obando, J. (2019). *Habilidades blandas en el desempeño laboral de servidores del programa nacional de bienes incautados del ministerio de justicia y derechos humanos*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/81588>
- Perafan Juan. (2018). *Influencia de la inteligencia*.
- Prada, M., & Rucci, G. (2023). *Habilidades para el trabajo en américa latina y el caribe: liberando talento para un futuro sostenible y equitativo*. Obtenido de <https://publications.iadb.org/en/skills-work-latin-america-and-caribbean-unlockingtalent-sustainable-and-equitable-future>
- Riera, I., & López, N. (2021). *Medir la influencia de competencias blandas en el desempeño de los colaboradores de inversiones y transportes san antonio*. Obtenido de <https://repositorio.unitec.edu/xmlui/handle/123456789/11066>
- Suryo, P., Romadloni, M., & Respati, H... (2019). *La satisfacción laboral como mediadora de la inteligencia emocional y el liderazgo transformacional*. Obtenido de <https://www.iiste.org/Journals/index.php/EJBM/article/view/50213>
- Ummatqul, K. (2020). *Soft skills development in higher education*. Obtenido de <https://doi.org/10.13189/ujer.2020.080528>
- 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>

Vera, F. (2021). *Competencias blandas para la fuerza laboral del siglo XXI*. Obtenido de <https://www.revistatransformar.cl/index.php/transformar/article/view/20>

Vincens, N., Emmelin, M., & Stafström, M. (2018). *sciencedirect.com*. Obtenido de [sciencedirect.com](https://www.sciencedirect.com):

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0277953617306901?via%3>

Dihub

Zhang, A. (2012). *Evaluación por pares de habilidades blandas y duras*.

Obtenido de <https://www.jite.org/documents/Vol11/JITEv11p155168Zhang1119.pdf>

