

<https://doi.org/10.47460/uct.v28iSpecial.768>

# Programa de habilidades blandas y clima laboral

Ondina Elizabeth Soto Peralta  
<https://orcid.org/0000-0001-6869-335X>  
osotope@ucvirtual.edu.pe  
Universidad César Vallejo  
Piura, Perú

Ricardo Arturo Mogollón Soto  
<https://orcid.org/0000-0001-6522-9146>  
rmogollonsd@ucvirtual.edu.pe  
Universidad César Vallejo  
Piura, Perú

Ermis Dani Caruajulca Salazar  
<https://orcid.org/0000-0002-7859-1440>  
ecaruajulcasa@ucvirtual.edu.pe  
Universidad César Vallejo  
Piura, Perú

Luis Concepción Atoche Alcas  
<https://orcid.org/0000-0003-1454-2129>  
latoche@ucvirtual.edu.pe  
Universidad César Vallejo  
Piura, Perú

Carol Estefanny Mestanza Sandoval  
<https://orcid.org/0000-0002-3954-5185>  
estefanny@ucvirtual.edu.pe  
Universidad César Vallejo  
Piura, Perú

Recibido (11/09/2023), Aceptado 07/12/2023)

**Resumen:** En el presente estudio se aplicó un programa de habilidades blandas para mejorar el clima laboral en un grupo de 23 docentes. El principal objetivo fue generar una apropiada motivación en el personal docente, destacando la importancia de las habilidades blandas y la influencia de estas en la vida profesional y laboral. Los principales resultados mostraron que es necesario potenciar la comunicación, la motivación, la participación y el liderazgo para alcanzar un clima laboral más idóneo que promueva un ambiente sano y un desempeño académico enriquecedor para los estudiantes y padres que visitan la institución. Así mismo, se pudo afirmar que un programa enfocado en habilidades blandas es una alternativa importante para mejorar las relaciones laborales y el desempeño institucional.

**Palabras clave:** habilidades blandas, clima laboral, comunicación efectiva, liderazgo.

## Soft skills and work environment program

**Abstract.-** In the present study, a soft skills program was applied to improve the work environment of 23 teachers. The main objective was to generate appropriate motivation in the teaching staff, highlighting the importance of soft skills and their influence on professional and work life. The main results showed that enhancing communication, motivation, participation, and leadership is necessary to achieve a more suitable work environment that promotes a healthy environment and enriches academic performance for students and parents who visit the institution. Likewise, it was possible to affirm that a program focused on soft skills is an important alternative to improve labor relations and institutional performance.

**Keywords:** soft skills, work environment, effective communication, leadership.



## I. INTRODUCCIÓN

Las habilidades blandas, también conocidas como habilidades interpersonales, sociales o emocionales, son atributos personales que afectan la forma en que interactuamos con los demás y cómo gestionamos situaciones en diversos contextos. Estas habilidades son cruciales en el ámbito laboral y en la vida cotidiana, ya que complementan las habilidades técnicas y contribuyen al éxito personal y profesional. Algunas de las habilidades blandas más importantes incluyen la capacidad para expresar ideas claramente y comprender la información recibida, además las habilidades blandas, incluyen la escucha activa y habilidades de retroalimentación, así como una adaptabilidad al público y a los canales de comunicación [1]. En este sentido, se puede decir que desarrollar estas habilidades, permiten que las personas tengan mayor dominio de sus emociones y mayor sensibilidad ante los sentimientos de los demás y el entorno. De esta manera, el trabajo en equipo es una de las capacidades importantes que son indispensables desarrollar, y esto incluye la colaboración efectiva con otros, así como la habilidad para resolver conflictos y trabajar hacia metas comunes. Si bien es cierto, que el desarrollo de habilidades blandas fortalece las relaciones interpersonales, también ayuda a la comprensión y valoración de sí mismo [2]. De esta manera, y en consecuencia, un apropiado desarrollo de habilidades blandas, aporta de manera positiva al ambiente laboral, ya que se desarrolla la empatía, se logran comprender y compartir los sentimientos de los demás, se reconocen las necesidades de los demás y se logra responder de manera apropiada. Por tanto, se contribuye a la resolución de problemas, al pensamiento crítico y habilidades analíticas, se refuerza la capacidad para abordar desafíos de manera creativa y eficiente. Estos elementos contribuyen a la mejora de un apropiado clima laboral, logrando una adaptabilidad, flexibilidad para enfrentar cambios y aceptar nuevas responsabilidades y resiliencia frente a situaciones difíciles.

Una persona con habilidades blandas logra alcanzar un liderazgo óptimo, ya que puede inspirar y motivar a los demás, tomar decisiones efectivas y asumir la responsabilidad, pero además puede delegar tareas y empoderar a los miembros del equipo [3]. Y otros aspectos importantes que puede alcanzar incluyen la organización eficiente del tiempo, priorización de tareas y cumplimiento de plazos, el reconocimiento de fortalezas y debilidades personales, habilidad para aceptar la retroalimentación y buscar el crecimiento personal. Sin duda, en un ambiente laboral con estos elementos, se logran otros valores importantes como la ética laboral, la integridad y honestidad en todas las interacciones, el cumplimiento de normas y valores éticos. Y en consecuencia, se promueven las habilidades interculturales, la sensibilidad y respeto hacia diversas culturas y perspectivas y la capacidad para trabajar de manera efectiva en entornos multiculturales [4]. Estas habilidades son esenciales en el entorno laboral moderno, ya que los empleadores valoran no solo las competencias técnicas de sus empleados, sino también su capacidad para relacionarse efectivamente con los demás y adaptarse a cambios constantes [5]. Desarrollar y cultivar estas habilidades blandas puede contribuir significativamente al éxito personal y profesional.

Este trabajo se desarrolló en Morropón, en la ciudad de Piura, en Perú. Se enfocó en la importancia crucial de las habilidades blandas en el ámbito educativo, especialmente en la influencia de estas en el mejoramiento continuo del clima laboral en ambientes educativos. En un mundo caracterizado por la evolución tecnológica y la innovación pedagógica constantes, el fortalecimiento de las habilidades blandas se muestra como una alternativa para el enriquecimiento de los profesionales y su inclusión en empresas e industrias de alta demanda, donde se hace necesario un buen desempeño personal para destacar en ambientes cada vez más competitivos. Se reconoce que las habilidades blandas no son solo competencias complementarias, sino elementos fundamentales para el desarrollo profesional y personal de los docentes. Por tanto, el objetivo de este estudio fue evaluar y fortalecer el ambiente laboral a través de la implementación de un programa de desarrollo de habilidades blandas. Se espera que el desarrollo de un programa para el fortalecimiento de las habilidades blandas en ambientes académicos pretenda ser significativo para la sociedad, ya que un ambiente laboral idóneo en la comunidad docente puede aportar a una mejor relación los estudiantes y la comunidad en general, quienes participan de alguna manera en las actividades escolares, bien sea como miembros representantes o como proveedores de productos y servicios. De esta manera, un plan de mejoras para el ambiente laboral es una oportunidad para favorecer el clima social que se vincula con las instituciones educativas.

## II. DESARROLLO

Al hablar de habilidades blandas, se pone énfasis en la relevancia de la comunicación como una habilidad esencial, argumentando que la destreza para comunicarse efectivamente no solo mejora las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo, sino que también contribuye significativamente a la creación de un ambiente laboral positivo y productivo [2], [6]. En este sentido, es interesante mencionar una investigación llevada a cabo en Nigeria para evaluar cómo la integración de habilidades blandas en la educación afecta el éxito pedagógico. Los resultados mostraron que el desarrollo de habilidades interdisciplinarias interfiere de manera importante en la enseñanza, y que, por ende, la integración de estas al proceso formativo docente es relevante para la mejora de la calidad educativa [3], [7].

Algunos autores analizaron la relación entre el trabajo en equipo y el clima laboral en el ámbito educativo en Ecuador. Los estudios resaltan cómo la variabilidad en la toma de decisiones y la participación activa dentro de los equipos de trabajo pueden influir significativamente en el clima laboral. En este sentido, se puede afirmar que el trabajo en equipo eficiente y bien coordinado puede conducir a un mejor ambiente de trabajo y una mayor satisfacción laboral [4].

Por otro lado, se hallaron algunas exploraciones de cómo el clima laboral afecta la innovación y sostenibilidad en las PYMES en Colombia. Los resultados indican una relación significativa entre un clima laboral positivo y la capacidad de innovación y sostenibilidad de estas empresas. Este hallazgo subraya la importancia de fomentar un ambiente laboral saludable para impulsar la creatividad y el crecimiento a largo plazo en las PYMES [5], [8].

Otros autores han demostrado que la falta de habilidades comunicativas puede impactar negativamente en el clima laboral, especialmente en el sector educativo. Se ha podido confirmar que una comunicación deficiente puede llevar a malentendidos, conflictos y una disminución general en la moral del personal, afectando así la eficiencia y la productividad [6], [9]. Por otra parte, algunas investigaciones revelaron que los docentes con fuertes habilidades blandas tienden a ser más innovadores en sus metodologías de enseñanza, lo que a su vez enriquece la experiencia educativa de los estudiantes [7], [9]. La aplicación de programas para el fortalecimiento de habilidades blandas ha permitido comprobar que la mejora de estas habilidades puede tener un impacto significativo en el desempeño y la satisfacción laboral de los educadores [8]. Algunas investigaciones han encontrado una correlación entre el clima laboral y la gestión administrativa, sugiriendo que un clima laboral favorable no solo mejora la moral y la productividad de los empleados, sino que también tiene un impacto positivo en la gestión y la eficiencia administrativa [10], [11].

Otros estudios desarrollados [10], [12] han mostrado que existe una relación positiva, aunque no muy fuerte, entre el clima laboral y el desempeño industrial, dejando de manifiesto que un clima laboral saludable puede ser el producto de estrategias claras, pero no el único. A la par se hace énfasis en la participación activa como un elemento crucial en los procesos educativos. En este sentido, es importante tener en cuenta que la implicación de los educadores en la toma de decisiones y en las actividades pedagógicas es indispensable para el éxito de la educación [11]. Además, para comprender adecuadamente la participación docente, es necesario reflexionar sobre las estructuras democráticas y las actividades relacionadas con la profesión, no solo en el aula, sino también en el contexto organizativo y comunitario [12], [13].

Algunos autores argumentaron sus teorías en que las organizaciones modernas deben fomentar la participación activa de sus miembros para mejorar la productividad total. Este enfoque pone de relieve la importancia de un liderazgo que promueva la inclusión y el compromiso de los empleados en la toma de decisiones y en la innovación [13].

Así mismo, otras investigaciones han reconocido el liderazgo como una habilidad esencial que influye en el grupo para alcanzar objetivos comunes. Este enfoque resalta que el liderazgo efectivo es fundamental para crear y mantener un ambiente laboral positivo y orientado a resultados. Con estas premisas, La teoría humanista de McGregor, permite distinguir dos tipos de liderazgo; la teoría X y la teoría Y. Cada enfoque tiene motivaciones y métodos distintos para gestionar a los empleados, y ambos tienen implicaciones importantes en cómo los líderes perciben y motivan a sus equipos.

### III. METODOLOGÍA

La metodología de esta investigación se enfoca en un meticuloso proceso cuantitativo y se estructuró alrededor de un modelo preexperimental. Este modelo implicó la implementación de cuestionarios detallados que sirvieron como instrumentos clave para la evaluación inicial y final de la variable en estudio. Se identificaron dos variables principales; el clima laboral, definido como la dinámica interactiva entre el ambiente institucional y el comportamiento manifiesto de los trabajadores, y el programa en sí mismo, que consiste en un conjunto de secuencias de actividades planificadas y estructuradas, destinadas a mejorar las habilidades blandas y proporcionar un mejor ambiente laboral.

La población de este estudio fue cuidadosamente seleccionada y definida por 50 educadores de la ciudad de Morropón-Piura. Esta selección se basó en criterios específicos para asegurar que los resultados fueran representativos y aplicables al contexto de estudio. La muestra, seleccionada mediante un método no probabilístico por conveniencia, consistió en un subgrupo de 23 docentes. Para la recolección de datos, se diseñaron y aplicaron cuestionarios específicos. Estos cuestionarios, fundamentales para obtener información relevante sobre el clima laboral, fueron desarrollados con una meticulosa atención a la calidad y relevancia de las preguntas.

Se utilizó una escala de valoración tipo Likert para medir las respuestas a 20 ítems diferentes, abarcando aspectos clave del clima laboral. El procedimiento inició con una exhaustiva recopilación de información teórica y conceptos relacionados con las variables de estudio. Posteriormente, se llevó a cabo la aplicación de pruebas preliminares (pretest) y finales (postest) a los grupos de control y experimental, seguido de la implementación de talleres y actividades formativas para los docentes. Para el análisis de los datos recogidos, se emplearon herramientas estadísticas avanzadas como Excel y SPSS 24, lo que permitió una interpretación detallada y rigurosa de los resultados obtenidos.

**Tabla 1.** Variables que comprende el desarrollo de habilidades blandas propuesto.

Habilidad	Descripción y acciones
Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollar la habilidad de expresarse de manera clara y concisa.</li> <li>- Mejorar las habilidades de escucha activa para comprender mejor a los demás.</li> <li>- Aprender a adaptar el mensaje según el público y el contexto.</li> <li>- Practicar la empatía y la retroalimentación constructiva.</li> </ul>
Motivación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer metas personales y profesionales claras y alcanzables.</li> <li>- Cultivar una actitud positiva frente a desafíos y fracasos.</li> <li>- Buscar constantemente oportunidades de crecimiento y aprendizaje.</li> <li>- Inspirar y motivar a los demás mediante el ejemplo.</li> </ul>
Participación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fomentar un entorno inclusivo donde todas las voces sean escuchadas.</li> <li>- Colaborar de manera efectiva en equipos, aprovechando las fortalezas de cada miembro.</li> <li>- Contribuir con ideas creativas y soluciones constructivas.</li> <li>- Respetar y valorar la diversidad de opiniones y perspectivas.</li> </ul>
Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollar habilidades para la toma de decisiones efectivas.</li> <li>- Aprender a delegar responsabilidades y empoderar a los demás.</li> <li>- Inspirar confianza y motivación en el equipo.</li> <li>- Fomentar un ambiente de trabajo positivo y de colaboración.</li> </ul>

#### IV. RESULTADOS

En la tabla 2 se presentan los resultados encontrados en relación al pre y post test empleado en el estudio, se observa que en la evaluación inicial los docentes valoraron un clima laboral aceptable pero no eficiente, aunque tampoco deficiente. Esto refleja una inconformidad por parte del personal y una oportunidad para mejorar tomando en cuenta las características del contexto analizado.

**Tabla 2.** Percepciones del personal docente en relación con el clima laboral.

Decisión	Pretest (%)	Postest (%)
Deficiente	0,0%	0,0%
Regular	87,0%	0,0%
Eficiente	3,0%	100,0%
Total	100,0%	100,0%

Por otro lado, en la tabla 3 se pueden apreciar los hallazgos en las dimensiones de estudio, donde se observa que las apreciaciones antes de la experiencia distan bastante de las percepciones luego de la intervención, demostrando que existe alta eficiencia y mucha conformidad con el mejoramiento del clima laboral. Estos elementos han demostrado ser necesarios para que el clima laboral alcance un nivel aceptable y tenga un progreso efectivo en la institución, de manera que progresivamente sea posible mejorar el ambiente de trabajo.

**Tabla 3.** Evaluación de las competencias antes y después de aplicar el programa de habilidades blandas.

Dimensión de estudio	Comunicación		Motivación		Participación		Liderazgo	
	Pre test %	Pos test %	Pre test %	Pos test %	Pre test %	Pos test %	Pre test %	Pos test %
Deficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Regular	47,8	0,0	78,3	0,0	78,3	0,0	65,2	0,0
Eficiente	52,2	100,0	21,7	100,0	21,7	100,0	34,8	100,0
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Se observó, además, que el rango promedio para los rangos positivos es 12,50, y la suma es 275,00, lo que sugiere que la mayoría de los cambios fueron hacia una mejora en la percepción del clima laboral en el postest en comparación con el pretest, la significancia asintótica (bilateral) fue de 0,000. Dado que el valor p es menor que 0,05, hay una diferencia estadísticamente significativa entre las puntuaciones del pretest y del postest. Por otra parte, en la dimensión comunicación, las evaluaciones antes y después, tuvieron una intervención mediante la prueba de Wilcoxon, lo que indicó un rango medio de 12,43 y una suma de rangos de 273,50, estos mismos valores fueron obtenidos en la dimensión participación, los datos reflejan una tendencia similar, con 21 rangos positivos y un rango promedio de 11,98, sumando un total de 251,50 en los rangos, finalmente, para la dimensión liderazgo, el análisis indica que también hubo una mejora sustancial en las puntuaciones postest en comparación con las del pretest, un rango promedio de 12,39. La suma total fue de 272,50, lo que implica que la mayoría de las mediciones pos-intervención superaron a las previas en todas las dimensiones. Con solo un caso donde la puntuación pre-intervención fue mayor, y un valor de significación asintótica de 0,000, muy por debajo del límite convencional de 0,05 la prueba estadística refuerza la evidencia de un cambio significativo después de la intervención, con un grado de confianza que supera el umbral convencional de significancia.

A. Plan desarrollado

En la tabla 4 se muestran las estrategias utilizadas en cada una de las dimensiones analizadas. Este plan propuesto, deberá implementarse de forma permanente y deberá tener una evaluación continua para su ajuste y mejoramiento.

**Tabla 4.** Evaluación de las competencias antes y después de aplicar el programa de habilidades blandas.

Habilidad	Estrategia de aplicación
Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Proporcionar programas de formación que incluyan técnicas para expresarse de manera clara y concisa, así como habilidades de escucha activa.</li> <li>-Organizar sesiones regulares de presentación donde los participantes practiquen la entrega de mensajes frente a grupos pequeños o grandes.</li> <li>-Establecer programas de mentoría donde aquellos con habilidades sólidas de comunicación guíen a otros en el desarrollo de estas habilidades.</li> <li>-Implementar herramientas y plataformas que faciliten la retroalimentación entre colegas para mejorar la comunicación.</li> </ul>
Motivación	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Ayudar a los individuos a definir metas personales y profesionales, y proporcionar apoyo para alcanzarlas.</li> <li>-Implementar programas de reconocimiento que destaquen los logros individuales y del equipo. Celebrar los éxitos para fomentar la motivación.</li> <li>-Ofrecer oportunidades para el crecimiento y aprendizaje continuo a través de programas de desarrollo profesional y cursos relevantes.</li> <li>-Distribuir mensajes motivacionales y alentadores a través de comunicados internos, carteles o boletines electrónicos.</li> </ul>
Participación	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Organizar actividades de team-building que fomenten la colaboración y fortalezcan las relaciones interpersonales.</li> <li>-Implementar herramientas y plataformas digitales que faciliten la colaboración y la participación en proyectos.</li> <li>-Ofrecer capacitación sobre cómo liderar y participar en reuniones de manera efectiva para maximizar la participación.</li> <li>-Realizar encuestas periódicas para evaluar la satisfacción y participación de los empleados, utilizando los resultados para realizar mejoras.</li> </ul>
Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Ofrecer programas de desarrollo específicos para fortalecer las habilidades de liderazgo y toma de decisiones.</li> <li>-Establecer programas de mentoría donde líderes experimentados guíen a aquellos que buscan desarrollar habilidades de liderazgo.</li> <li>-Brindar entrenamiento sobre cómo delegar tareas de manera efectiva, permitiendo el desarrollo y empoderamiento de los demás.</li> <li>-Fomentar una cultura donde el liderazgo sea compartido, alentando a todos a asumir roles de liderazgo en diferentes situaciones.</li> </ul>

Es importante destacar que un plan para el desarrollo de habilidades blandas debe estar en constante evaluación para poder aportar de forma significativa en el liderazgo, ya que las realidades del contexto son cambiantes y resulta indispensable mantener un plan actualizado y optimizado. El plan diseñado, abarca las principales dimensiones necesarias para el aporte al liderazgo, sin embargo, las estrategias diseñadas para su implementación pueden ser ajustadas según las características propias del contexto educativo, ya que el plan diseñado tiene alto alcance en diversidades de instituciones.

## CONCLUSIONES

El trabajo destaca la importancia de la evaluación constante en los programas de desarrollo de habilidades blandas. La noción de que un plan debe ser revisado y adaptado periódicamente refleja un enfoque dinámico y receptivo a las cambiantes realidades del entorno, asegurando así la relevancia y eficacia continua del programa. Además, se subraya la necesidad de adaptar las estrategias de implementación del plan a las características específicas de cada contexto educativo. Esta flexibilidad reconoce que las instituciones educativas pueden diferir significativamente en términos de estructuras, culturas y desafíos, y sugiere que la adaptación es esencial para optimizar el impacto del programa.

También resulta importante destacar que el plan diseñado abarca las principales dimensiones necesarias para contribuir al liderazgo. Esta afirmación sugiere que la efectividad del programa se basa en una comprensión exhaustiva y equilibrada de las habilidades blandas requeridas para el liderazgo, evitando así un enfoque unidimensional que podría pasar por alto aspectos críticos. Un aspecto de alta importancia es que el plan diseñado tiene un alto alcance y es aplicable en diversas instituciones educativas. Esta característica sugiere que el programa puede adaptarse a una variedad de entornos educativos, desde escuelas primarias hasta instituciones de educación superior, lo que amplía su utilidad y potencial impacto en la formación de líderes.

La afirmación de que resulta indispensable mantener el plan actualizado y optimizado subraya la relevancia de la mejora continua. Esto refleja la necesidad de incorporar las últimas investigaciones y prácticas pedagógicas, asegurando que el programa esté alineado con las tendencias emergentes y las necesidades cambiantes del liderazgo en el ámbito educativo.

## REFERENCIAS

- [1] S. Aldulaimi, «Leadership Soft Skills in Higher Education Institutions,» Applied Science University, vol. 3, nº 7, 2019.
- [2] R. Crosbie, «Learning the soft skills of leadership,» Industrial and Commercial Training, vol. 37, nº 1, pp. 45-51, 2005.
- [3] J. Dixon, C. Belnap, C. Albrecht y K. Lee, «The Importance of Soft Skills,» Corporate Finance Review, vol. 14, nº 6, pp. 35-38, 2010.
- [4] A. Gibert, W. C. Tozer y M. Westoby, «Teamwork, Soft Skills, and Research Training,» Scientific Life, vol. 32, nº 2, pp. 81-84, 2017.
- [5] D. Granados, E. Ibáñez y H. Reyes, «Habilidades blandas desde la perspectiva del aprendizaje basado en problemas de John Dewey de los psicólogos en formación de décimo semestre de la sede de Villa del Rosario de la Universidad de Pamplona,» Revista Perspectiva, 2022.
- [6] J. J. Heckman y T. Kautz, «Hard evidence on soft skills,» Labour Economics, vol. 19, nº 4, pp. 451-464, 2012.
- [7] P. Kyllonen, «Soft Skills for the Workplace,» Change: The Magazine of Higher Learning, vol. 6, nº 45, pp. 16-23, 2013.
- [8] G. Marcano y M. Cedeño, «Uso de las TIC en los procesos de enseñanza y aprendizaje del contenido en enlace Químico y sus Propiedades centrado en habilidades cognitivas en estudiantes de educación media chilena,» Revista Educación Las Américas, vol. 9, pp. 19-35., 2020.

- [9] E. Niño y D. Correa, «Caracterización de las habilidades blandas en los sectores priorizados del área metropolitana de Cúcuta.,» Revista Interfaces, vol. 2, pp. 59-74, 2019.
- [10] J. Peiró, «Estrés Laboral, Liderazgo y Salud Organizacional,» Rev. Papeles del psicólogo, vol. 29, nº 1, pp. 68-82, 2008.
- [11] P. Quispe Aquino, «El biohuerto escolar, un espacio de aprendizaje en la Institución Educativa Pública N° 30303 de Racracalla (Trabajo académico para optar el título profesional de Segunda Especialidad en Gestión Escolar con Liderazgo Pedagógico,» Universidad San Ignacio de Loyola, Lima-Perú, 2018.
- [12] Tang Keow Nganga , «Leadership Soft Skills ,» Sociology Study, vol. 2, nº 4, pp. 261-269, 2012.
- [13] S. Vasanthakumari, «Soft skills and its application in work place,» World Journal of Advanced Research and Reviews, vol. 03, nº 02, pp. 066-72, 2019.

## LOS AUTORES



**Ondina Elizabeth Soto Peralta**, de nacionalidad peruana, es docente de educación secundaria especialidad lengua y literatura con más 34 años de experiencia, subdirectora de la I.E Nuestra Señora del Pilar de Piura, Maestría en Administración de la Educación.



**Ricardo Arturo Mogollón Soto**, de nacionalidad peruana, es licenciado en negocios internacionales, analista de exportación en empresa ECOSAC-Grupo Costa del Sol.



**Ermis Dani Caruajulca Salazar**, de nacionalidad peruana. Docente de educación secundaria, con 9 años de experiencia, docente del ISEP "Bambamarca".



**Luis Concepción Atoche Alcas**, de nacionalidad peruana. Docente del nivel educación primaria, Magister en Administración de la educación. Maestro nombrado en el Ministerio de educación, con 10 años de servicio. Doctorante en Educación en la Universidad César Vallejo.



**Carol Estefanny Mestanza Sandoval**, de nacionalidad peruana, es docente universitaria de pregrado de la Universidad César Vallejo, Maestría en Administración de Negocios-MBA.