



Revista de Ciencias Sociales

Depósito legal ppi 201502ZU4662
Esta publicación científica en formato
digital es continuidad de la revista impresa
Depósito Legal: pp 197402ZU789
• ISSN: 1315-9518 • ISSN-E: 2477-9431

Universidad del Zulia. Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Vol. XXXII, No. ESPECIAL 13

Enero-Junio 2026

Revista de Ciencias Sociales

Esta publicación científica en formato
digital es continuidad de la revista impresa
Depósito Legal: pp 197402ZU789
ISSN: 1315-9518

Habilidades blandas y el estrés laboral en las pequeñas y medianas empresas en México

García-Álvarez, Esmeralda Azucena*
Rujano-Silva, Martha Leticia**
Delfin-Ruiz, Claudia***
Garibay-Palacios, Jennifer Nallely****

Resumen

El presente estudio expone una revisión sistemática de la literatura con el objetivo de analizar la relación existente entre el desarrollo de las habilidades blandas y la reducción del estrés laboral en las organizaciones, con énfasis en las pequeñas y medianas empresas. Se utilizó la metodología PRISMA 2020 para el análisis de artículos publicados durante el periodo 2019 - 2024, obtenidos de bases de datos internacionales que se refieren a competencias como la comunicación, la motivación, el liderazgo y el trabajo colaborativo. Los resultados posicionan a las habilidades blandas como un recurso clave que lleva, principalmente a la reducción y prevención de riesgos psicosociales, a la mejora del ambiente laboral y a la promoción de la sostenibilidad organizacional. Así, la falta de dichas competencias en el ambiente laboral se vincula con el aumento del nivel de estrés, la falta de motivación y la pérdida de competitividad; por el contrario, si se apuesta por su desarrollo, se favorece la innovación, la cohesión y el bienestar emocional de los colaboradores. Se concluye en que es necesaria la incorporación de estas capacidades como parte de la estrategia organizacional y se recomienda la realización de investigaciones futuras en el contexto latinoamericano.

Palabras clave: Habilidades blandas; estrés laboral; pequeñas y medianas empresas; estrategia organizacional; revisión sistemática.

* Magister en Administración de Negocios. Ingeniera en Sistemas Computacionales. Profesora de Asignatura "B" del Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas del Centro Universitario del Sur en la Universidad de Guadalajara, Ciudad Guzmán, Jalisco, México. E-mail: azucena.garcia@cusur.udg.mx ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-6321-0418>

** Doctora en Ciencia y Tecnología. Magister en Administración de Negocios. Licenciada en Matemáticas. Profesora Titular "C" en pregrado y posgrado del Centro Universitario del Sur en la Universidad de Guadalajara, Ciudad Guzmán, Jalisco, México. Perfil Prodep. Miembro del Sistema Nacional de Investigadoras e Investigadores Nivel Candidata. E-mail: mlrujano@cusur.udg.mx ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9704-4154>

*** Doctora en Ciencias para la Familia. Magister en Terapia Familiar Sistémica. Psicóloga Especialidad en el área Educativa. Profesora Investigadora Titular "A" de Tiempo Completo del Departamento de Ciencias Sociales del Centro Universitario del Sur en la Universidad de Guadalajara, Ciudad Guzmán, Jalisco, México. Perfil Prodep. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores Nivel 1. E-mail: claudia.delfin@cusur.udg.mx ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7703-5322>

**** Doctora en Educación. Magister en Administración de Negocios. Licenciada en Negocios Internacionales. Profesora de Asignatura "B" del Centro Universitario del Sur en la Universidad de Guadalajara, Ciudad Guzmán, Jalisco, México. E-mail: jennifer.garibay@cusur.udg.mx ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-2115-8325>

Soft skills and work stress in small and medium-sized enterprises in Mexico

Abstract

This study presents a systematic review of the literature aimed at analyzing the relationship between the development of soft skills and the reduction of work-related stress in organizations, with an emphasis on small and medium-sized enterprises. The PRISMA 2020 methodology was used to analyze articles published during the period 2019-2024, obtained from international databases that refer to competencies such as communication, motivation, leadership, and collaborative work. The results position soft skills as a key resource that leads, primarily, to the reduction and prevention of psychosocial risks, the improvement of the work environment, and the promotion of organizational sustainability. Thus, the lack of these skills in the work environment is linked to increased stress levels, lack of motivation, and loss of competitiveness; conversely, their development favors innovation, cohesion, and the emotional well-being of employees. It is concluded that it is necessary to incorporate these capabilities as part of the organizational strategy and recommends conducting future research in the Latin American context.

Keywords: Soft skills; work-related stress; small and medium-sized enterprises; organizational strategy; systematic review.

Introducción

El mundo laboral del siglo XXI, caracterizado por cambios sociales y tecnológicos, se ve afectado por nuevas exigencias en las organizaciones. Esto ha hecho que no solo se necesiten competencias técnicas, sino también habilidades transversales que propicien la adaptabilidad, la resiliencia y la colaboración. En este contexto, las habilidades blandas han adquirido un papel esencial, puesto que resultan necesarias para la empleabilidad, la productividad y el bienestar de las organizaciones, debido a que favorecen tanto el desarrollo de la comunicación, el liderazgo, la empatía y la capacidad de darle fin a problemáticas en entornos cambiantes (Tsirkas et al., 2020; Rabanal et al., 2020; Obermayer et al., 2021; Joie-La et al., 2023).

Las habilidades blandas también conocidas como socio afectivas son fundamentales en la interacción con los demás y se clasifican en habilidades para la comunicación, cognitivas y para el control emocional (Guerra-Báez, 2019; Mendivil et al., 2023; Garavito-Hernández, 2024).

Paralelamente, el estrés laboral persiste

como un reto relevante para las organizaciones; este repercute tanto en el desempeño, como en la salud física y emocional de los empleados. Surge a raíz de distintos factores, tales como la sobrecarga de trabajo, la falta de control y las condiciones desfavorables dentro del clima organizacional. De manera que, en los entornos de trabajo, se reconoce como uno de los principales riesgos psicosociales (Buitrago et al., 2021; Molek et al., 2024; Zapata-Constante y Riera-Vázquez, 2024; Requejo-Pacheco et al., 2025).

Mediante distintos estudios internacionales se ha evidenciado que la incorporación de programas de desarrollo de habilidades blandas, como la inteligencia emocional, la gestión personal y el trabajo colaborativo, contribuyen de manera considerable en la reducción de los niveles de estrés; y a su vez, promueven entornos laborales más saludables (Nikiforova et al., 2020; Salamon et al., 2022; Reyes-Barrios et al., 2023).

En este contexto, la presente investigación tiene como objetivo analizar la literatura disponible de estudios publicados sobre el fortalecimiento de las habilidades

blandas y su contribución a la reducción del estrés laboral, con lo cual no solo se pretende sistematizar la evidencia disponible, sino también destacar las posibles líneas de acción que favorezcan el bienestar de trabajadores y la competitividad empresarial.

1. Fundamentación teórica

1.1. Habilidades blandas están ligadas a la comunicación interpersonal

Las habilidades blandas están ligadas a la comunicación interpersonal. Dentro de éstas se ubican las sociales relacionadas con comunicación, colaboración, el trabajo en equipo, las habilidades de liderazgo, de supervisión y servicio al cliente, entre otras, siendo muy importantes para los trabajadores y el fortalecimiento de las relaciones con los clientes (Lyu y Liu, 2021; Palacios-Garay et al., 2022). Así mismo en este rubro también se consideran las de control emocional (Zapf et al., 2019).

En los últimos años diversas investigaciones han subrayado el papel fundamental de las habilidades blandas en los contextos laborales; destacando que contribuyen al desempeño, productividad y sostenibilidad de las organizaciones. La comunicación, el liderazgo, la motivación y el trabajo en equipo, son las principales competencias que apoyan a que los empleados respondan con mayor flexibilidad a escenarios marcados por la digitalización, la globalización y la incertidumbre (Horváthová et al., 2022; Fantozzi et al., 2024).

En suma, dichas competencias que son catalogadas como capacidades de tipo socioemocionales e interpersonales, favorecen tanto la empatía, como la interacción efectiva y la resolución de problemas. En contraposición a las habilidades técnicas, éstas destacan por su carácter transversal y por su facilidad de ser aplicables en distintos sectores (Gotero y Novella, 2021; Escamilla et al., 2022). Diversas investigaciones coinciden en que su fortalecimiento apoya a generar

cohesión y resiliencia organizacional, además de promover el compromiso, por parte de los colaboradores frente a escenarios marcados por el cambio constante (Widakdo, 2022; Bukartaite y Hooper, 2023).

Uno de los retos más relevantes en las organizaciones contemporáneas es el estrés laboral. Constantemente se le ha vinculado con factores como la acumulación de tareas, la presión por cumplir con plazos inflexibles, los conflictos de tipo interpersonal, la inestabilidad laboral, así como la dificultad por encontrar un equilibrio entre la vida laboral y la personal (Vidal, 2019; Briones, 2019; Saldaña et al., 2020; Campos et al., 2021; Aldape et al., 2023).

El estrés laboral se define por ser el resultado de factores psicosociales de riesgo o un riesgo psicosocial que conlleva por sí mismo niveles altos de ser probable de afectar significativamente a la salud a corto, medio y largo plazo (Moreno y Báez, 2016; Saldaña et al., 2020; Campos et al., 2022). Este fenómeno repercute en los empleados y en las mismas organizaciones. En el caso de los primeros, suele desencadenar malestares físicos y emocionales que afectan por ende su bienestar y calidad de vida; mientras que, en el plano organizacional, se manifiesta en la disminución de productividad y en la eficacia de procesos. Por tanto, se ha clasificado como un asunto central en la elaboración de estrategias de prevención y gestión para disminuir sus consecuencias.

De la misma manera, las investigaciones han señalado que el fortalecimiento de habilidades blandas puede contribuir a enfrentar riesgos psicosociales. En las pequeñas y medianas empresas (PyMES), la carencia de dichas competencias trae como consecuencia sobrecostos, retrasos y pérdida de competitividad; mientras que su implementación da mayor innovación, sostenibilidad y rentabilidad (Morales et al., 2022; Salamon et al., 2022; Falcón y Aguilar, 2023).

Otro beneficio que la literatura señala de la implementación de competencias como la comunicación efectiva, la resolución

de problemas, el trabajo colaborativo y la autogestión, es la mayor respuesta favorable para afrontar las demandas exigentes del entorno; de manera que favorece a la creación de climas laborales más saludables y colaborativos (Saldaña et al., 2019; Laines et al., 2021). Asimismo, programas de formación y *coaching* que se enfocan en el desarrollo de las habilidades ya descritas, no solo apoyan la resiliencia individual y grupal, sino que también abonan al bienestar emocional y a la sostenibilidad de la organización.

2. Metodología

El presente trabajo corresponde a una investigación documental de tipo descriptivo con un enfoque cualitativo, desarrollada a través de una revisión sistemática de literatura bajo la metodología PRISMA 2020 (*Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses*). Su objetivo es identificar los conceptos clave, darle un orden a la evidencia, analizar metodologías utilizadas, así como señalar las brechas fundamentales de investigación (Linares-Espinós et al., 2018).

La revisión sistemática se realizó en los meses de febrero a mayo del año 2024; mediante la búsqueda en diversas bases de datos internacionales reconocidas, tales como *ProQuest*, *Scopus* y *Web of Science*. Para la delimitación de la búsqueda se utilizaron descriptores o palabras clave tanto en inglés como en español integradas en el título, resumen o cuerpo de texto. La búsqueda se estructuró de la siguiente manera: “habilidades blandas” AND empresas -educación, “habilidades

blandas” AND PyMES -educación, “*soft skill*” AND “*company-education*” y “*soft skill*” AND *company*, estrés laboral, estrés laboral en PyMES, y estrés laboral en la región Sur de Jalisco.

Se aplicaron criterios de inclusión que fueron cuidadosamente definidos. Así, solo se tomaron en cuenta artículos revisados por pares, publicados entre los años 2019 y 2024, que estudiaran temáticas relacionadas con negocios, la gestión de proyectos, desarrollo organizacional, trabajo y colaboradores. A su vez, se seleccionaron solo estudios disponibles en texto completo, en inglés o español, para afianzar la accesibilidad y la posibilidad de un análisis detallado de los hallazgos. Por otra parte, los artículos cuyas conclusiones están centradas en propuestas educativas universitarias, así como aquellos en los que el texto no estaba completo o no era posible traducirlo al español, fueron excluidos. Los resultados se presentan en tablas seguidas del análisis y discusión de los hallazgos.

3. Resultados y discusión

La búsqueda arrojó un total de 256 registros: 67 en *Scopus*, 149 en *ProQuest* y 40 en *Web of Science*. Posteriormente, se eliminaron los artículos duplicados y se revisaron los resúmenes para verificar su elegibilidad. Tras aplicar los criterios de exclusión establecidos, se seleccionaron 30 artículos para el análisis detallado y la síntesis de resultados. El Cuadro 1, organiza los principales hallazgos de las investigaciones sobre el tema de habilidades blandas.

Cuadro 1
Caracterización de estudios incluidos en la revisión sistemática (2019–2024)

Autor y año	Objetivos	Principales hallazgos	Contexto/Sector
Zúñiga-Collazos et al. (2019)	Analizar el efecto del coaching gerencial en el desarrollo de competencias laborales y en el cumplimiento de metas organizacionales.	El <i>coaching</i> gerencial fortalece habilidades y actitudes que impactan positivamente en el desempeño y el logro de objetivos.	Gestión/Organizaciones
Kollmann et al. (2023)	Examinar cómo la insuficiencia de competencias gerenciales incide en la calidad y los costos de proyectos de construcción.	La carencia de habilidades gerenciales ocasiona sobrecostos, retrasos, menor calidad y pérdida de competitividad.	Construcción (República Checa)

Cont... Cuadro 1

Fernández et al. (2019)	Estudiar la influencia de las habilidades interpersonales, especialmente la comunicación, en la gestión del <i>marketing mix</i> .	La comunicación efectiva se asocia con ventajas competitivas en la gestión del <i>marketing</i> .	Marketing (Perú)
Escamilla et al. (2022)	Identificar el impacto de la cortesía, la comunicación y la motivación en la atención al cliente.	Estas habilidades interpersonales mejoran significativamente la satisfacción y la experiencia del cliente.	Ventas automotrices
Horváthová et al. (2022)	Determinar competencias críticas para la empleabilidad hacia 2030 en un contexto de transformación digital.	Comunicación, trabajo en equipo y empatía emergen como esenciales para la empleabilidad futura.	Futuro del trabajo (Eslovaquia)
Deshpande y Munshi (2020)	Evaluar los efectos de la capacitación en habilidades blandas en empresas de servicios.	La capacitación en habilidades blandas produce cambios conductuales positivos y mejora del rendimiento.	Servicios
Bukartaite y Hooper (2023)	Explorar la integración de habilidades sociales y técnicas en el perfil profesional del futuro.	La flexibilidad y el aprendizaje continuo consolidan la complementariedad entre habilidades blandas y técnicas.	Competencias laborales (Irlanda)
Fantozzi et al. (2024)	Analizar el rol de las competencias interpersonales en la excelencia operativa de la cadena de suministro.	Las habilidades blandas constituyen un fundamento para la calidad operativa y humana en OSCM.	Gestión de la cadena de suministro
Widakdo (2022)	Examinar la función del liderazgo resiliente en la relación entre habilidades blandas y desempeño.	El liderazgo resiliente potencia el impacto de las habilidades blandas sobre el rendimiento organizacional.	Liderazgo/ Organizaciones
Obermayer et al. (2021)	Identificar competencias clave para la transformación digital en organizaciones.	Pensamiento crítico, resolución de problemas, adaptabilidad, resiliencia y creatividad resultan esenciales para el éxito digital.	Transformación digital
Niño-Pinilla y Correa-Ocampo (2019)	Analizar las competencias interpersonales más valoradas en sectores productivos de Cúcuta.	Se priorizan la gestión del tiempo y la adaptabilidad como claves para el desempeño organizacional.	Sectores productivos, Colombia
Falcon y Aguilar (2023)	Explorar la relación entre competencias interpersonales y rendimiento exitoso en las ventas de empresas familiares.	La motivación y el liderazgo se confirman como factores centrales para la competitividad.	Micro y pequeñas empresas familiares.
Morales et al. (2022)	Evaluar el papel de las competencias socioemocionales en la competitividad de PyMES restauranteras.	Propietarios con mayores competencias socioemocionales logran ambientes laborales positivos, crecimiento sostenido y competitividad.	PyMES restauranteras, México
Salamon et al. (2022)	Comprender la influencia del entorno laboral en la transferencia de competencias adquiridas.	Los recursos disponibles fomentan el compromiso laboral y la aplicación de habilidades en el puesto.	Empresas europeas, diversos sectores
Alves (2020)	Examinar cómo el coaching potencia el liderazgo y las habilidades blandas en empresas panameñas.	El <i>coaching</i> impulsa la comunicación considerando una habilidad blanda más apreciada y otras habilidades interpersonales.	Empresas privadas, Panamá
Sarmiento (2023)	Revisar tendencias internacionales en competencias interpersonales y técnicas en academia y empresas.	Destaca la necesidad de formar individuos íntegros y enfocados en el crecimiento humano, más allá de lo técnico.	Contexto global académico y empresarial
Nikiforova et al. (2020)	Evaluar el efecto de la capacitación en inteligencia emocional en el desempeño de los empleados.	El desarrollo de la inteligencia emocional si se sigue el algoritmo es importante, sobre todo para los líderes.	Compañías el sector financiero
Lahope et al. (2020)	Analizar modalidades de capacitación en línea para el desarrollo de habilidades blandas.	El entrenamiento virtual favorece la flexibilidad, la adaptabilidad y el desempeño laboral.	Programas de formación digital.
Valencia-Arias et al. (2023)	Identificar competencias clave para la inserción laboral de recién graduados.	Se priorizan comunicación, trabajo en equipo, pensamiento analítico, adaptabilidad y manejo de presión.	Mercado laboral / Graduados universitarios

Cont... Cuadro 1

Yeardley (2023)	Explorar la formación de gestores de eventos en etapas iniciales de su Trayectoria gerenciales.	La capacitación y la reflexión continua fortalecen la eficacia y el liderazgo en gestión de eventos.	Industria de eventos, Reino Unido
Joie-La et al. (2023)	Evaluar un programa de entrenamiento en metacognición de competencias interpersonales.	El programa mejora la autorregulación y el desarrollo de habilidades blandas.	Formación organizacional

Nota: Este cuadro resume objetivos y hallazgos de los estudios incluidos en la revisión (2019–2024) siguiendo PRISMA 2020.

Fuente: Elaboración propia, 2026.

El Cuadro 2, organiza los principales hallazgos de los artículos sobre el tema de estrés laboral en las empresas y organizaciones seleccionadas.

Cuadro 2
Estudios sobre estrés laboral en PyMES y organizaciones (2018–2024)

Autor y año	Objetivos	Principales hallazgos	Contexto/Sector
Duarte et al. (2021)	Analizar el ambiente laboral y la satisfacción de los empleados para detectar oportunidades de crecimiento.	Se identificaron presiones, niveles de estrés y carencias de liderazgo compasivo y mejorar la comunicación.	Empresas de servicios
López (2021)	Identificar factores que afectan el clima laboral en PyMES.	Destacan desmotivación, comunicación deficiente, falta de compromiso e insatisfacción laboral y las relaciones interpersonales negativas.	PyMES – Ecuador
Vidal (2019)	Examinar niveles y factores de estrés en sectores laborales, así como proponer medidas preventivas orientadas a mejorar la salud y el bienestar de los trabajadores.	Se evidenció alta prevalencia de estrés en PyMES. Se requiere intervenciones integrales orientadas a mejorar el clima organizacional, promover la salud mental y fortalecer la comunicación y la cohesión de los equipos.	PyMES/ España Zaragoza
Salamanca y Garavito (2021)	Revisar condiciones laborales vinculadas al estrés laboral en PyMES	La prevención del estrés laboral en PyMES exige estrategias integrales orientadas al bienestar organizacional, la capacitación en afrontamiento, el equilibrio vida–trabajo y la evaluación continua de riesgos psicosociales.	PyMES/ Colombia.
Martínez et al. (2022)	Analizar el impacto del entorno laboral y cómo el estrés impacta el bienestar de los empleados.	Se encontró correlación positiva entre clima laboral y bienestar.	PyMES – México
Saldaña et al. (2019)	Analizar la relación entre factores de riesgo psicosocial —gestión del tiempo, liderazgo, relaciones interpersonales y ambiente laboral— y su influencia en el estrés de los trabajadores.	Se confirma relación entre riesgo psicosocial, estrés laboral y el liderazgo.	Dirección de Tránsito y Movilidad/ Zapotlán el Grande, Jalisco, México.
Ramírez et al. (2018)	Examinar resultados de diagnósticos e intervenciones.	Se observaron retos en estructura y liderazgo, junto con avances en calidad laboral y productividad. Las intervenciones mejoraron la comunicación interna, el trabajo en equipo y la gestión de conflictos, incorporando tanto a colaboradores como a directivos.	MiPyMO/ del Sur de Jalisco, México.

Nota: PyMES= Pequeñas y medianas empresas, MiPyMO= Micro, pequeñas y medianas organizaciones.

Fuente: Elaboración propia, 2026.

3.1. Distribución geográfica de estudios y la brecha en México

Estados Unidos es el país que lidera en cuanto a artículos producidos, continuando con Alemania. Se destacan otros países como Italia, Francia, Reino Unido y España. En América Latina tanto Colombia como Brasil muestran un número significativo de artículos; mientras que México tiene escasa producción en este tema.

3.2. Impacto del desarrollo de habilidades blandas en las Organizaciones

La evidencia revisada señala que las habilidades blandas se han convertido en un componente esencial para el rendimiento organizacional. En donde, según diversos estudios sobre competencias como la comunicación efectiva, la empatía, el liderazgo, la motivación y el trabajo colaborativo, favorecen la productividad, la colaboración y la capacidad de adaptación en entornos laborales que se tornan complejos (Zúñiga-Collazos et al., 2019; Rzepała et al., 2023; Yeardley, 2023; Kollmann et al., 2023; Fantonzzi et al., 2024).

Palacios et al. (2022), en un estudio realizado a personal administrativo de origen policial y militar de una institución judicial de Lima-Perú, encontraron que un mayor desarrollo de habilidades sociales desarrollará en los trabajadores una mayor empatía, mejorará las relaciones humanas y como consecuencias de ello las manifestaciones afectivas serán más espontáneas, así como coherentes, lo cual repercutirá en un mayor y mejor compromiso institucional.

De la misma manera, los hallazgos también exponen que la ausencia de estas competencias puede conllevar costos adicionales, escasez de calidad en los procesos y desvalorización de la empresa (Kollmann et al., 2023); por el contrario, su desarrollo fortifica la cohesión interna y la relación con los consumidores (Fernández et al., 2019;

Escamilla et al., 2022). En especial, el liderazgo resiliente funge como un factor mediador que aumenta los efectos de las competencias interpersonales sobre el desempeño de la organización, favoreciendo así el compromiso y la innovación (Widakdo, 2022).

3.3. Impacto de las habilidades blandas en las PyMES

En el caso de las pequeñas y medianas empresas (PyMES), se expone que el desarrollo de las habilidades blandas es un punto fundamental para la supervivencia y sostenibilidad. Los estudios actuales identifican algunas competencias como el liderazgo y la motivación, como factores que benefician la estrategia de ventas y por consecuencia, la probabilidad de seguir en el mercado (Falcón y Aguilar, 2023).

De igual manera, se observa que los empresarios que poseen competencias socioemocionales logran un mejor desarrollo organizacional, pues generan ambientes laborales más positivos, fomentan el compromiso de sus colaboradores y promueven la competitividad en sectores como el restaurantero (Morales et al., 2022).

3.4. Relevancia que tiene para el futuro laboral

La evidencia indica que, en el contexto de la transformación digital y la globalización, estas competencias se han vuelto imprescindibles para la empleabilidad y la competitividad. De manera que los colaboradores pueden complementar sus habilidades técnicas con algunas competencias blandas como la comunicación, la creatividad, la colaboración y la gestión emocional para beneficiarse y beneficiar a su entorno (Obermayer et al., 2021; Bukartaite y Hooper, 2023).

Reiteradamente se reconoce la importancia de estas habilidades para la adaptabilidad y el logro profesional a largo

plazo, puesto que facilitan afrontar cambios acelerados en contextos de trabajo y mantener un rendimiento eficiente en diversos sectores (Horváthová et al., 2022; Valencia-Arias et al., 2023).

3.5. Importancia de las habilidades blandas para disminuir el estrés laboral

La literatura leída y contemplada coincide en señalar que el desarrollo de las habilidades blandas representa un recurso estratégico tanto para prevenir, como para gestionar el estrés laboral. Se ha identificado que algunas competencias, tales la comunicación, el liderazgo y el trabajo en equipo, funcionan como factores que protegen ante riesgos psicosociales, pues favorecen a la existencia de entornos laborales más colaborativos y relaciones interpersonales saludables (Duarte et al., 2021; López, 2021). En las PyMES esta relación resulta especialmente significativa, puesto que son espacios en donde la desmotivación, la baja implicación y la falta de comunicación crean e intensifican presión laboral, pero puede revertirse a través del fomento de competencias socioemocionales.

Asimismo, también se expone que los principales detonantes del estrés laboral son la acumulación excesiva de trabajo, la limitada autonomía y la falta de medidas preventivas (Vidal, 2019; Salamanca y Garavito, 2020). Sin embargo, se enfatiza que la colaboración, la capacidad empática y una gestión benéfica de conflictos, permiten reducir sus efectos, consolidando así el papel de las habilidades blandas como promotoras del bienestar.

Por último, se reconoce que el liderazgo constituye un factor decisivo en la dinámica laboral. Mientras que existan estilos autoritarios, rígidos o poco efectivos se seguirán intensificando los niveles de estrés; en cambio, si se apuesta por lograr implementar prácticas de liderazgo participativo y resiliente, habrá como consecuencia una mayor motivación, un incremento de la productividad y un mayor

equilibrio emocional dentro del entorno de trabajo (Ramírez et al., 2018; Saldaña et al., 2019).

Conclusiones

La revisión efectuada permite afirmar como conclusión que las habilidades blandas en los entornos organizacionales actuales, representan un pilar fundamental para la gestión del capital humano y la reducción del estrés laboral. El fortalecimiento de competencias como la comunicación asertiva, la empatía, el liderazgo participativo y la inteligencia emocional, conlleva no solo al bienestar de los trabajadores, sino que también impulsa la productividad y la permanencia de las empresas. La carencia de estas capacidades en las pequeñas y medianas empresas, incrementa su exposición a riesgos psicosociales y limita su competitividad; por el contrario, su desarrollo trae como consecuencia la existencia de climas laborales más saludables y colaborativos.

Este estudio ofrece una visión actualizada acerca de la relación entre las habilidades blandas y el estrés laboral, destacando la importancia de incorporar estas competencias de forma estratégica y continua, en el entorno organizacional. A su vez, como propuesta de mejora, se sugiere el diseño de programas de formación enfocados en el desarrollo socioemocional, el fomento de estilos de liderazgo participativos, el diseño de políticas que apuesten por el equilibrio entre la vida laboral y personal de los trabajadores, así como la aplicación continua de diagnósticos sobre los factores psicosociales que inciden en el clima laboral.

Por último, se propone como futura perspectiva de investigación, la profundización en estudios aplicados en pequeñas y medianas empresas en contextos latinoamericanos, incorporando evaluaciones longitudinales que permitan la medición precisa y real del efecto que tienen los programas de habilidades blandas en la reducción del nivel de estrés laboral. A su vez, resulta pertinente examinar

cómo la digitalización y automatización modifican las exigencias de competencias en el trabajo. La integración de estas líneas de análisis apoyará a consolidar organizaciones más humanas, resilientes y capaces de afrontar los retos de un entorno que se mantiene en constante cambio.

Referencias bibliográficas

- Aldape, Z., Flores, J. A., y Soto, A. M. (2023). Factores de riesgo psicosocial en el trabajo. La norma NOM-035-2018 para MIPYMES en México. *EIEI. Encuentro Internacional de Educación en Ingeniería ACOFI 2023*. <https://doi.org/10.26507/paper.3024>
- Alves, F. (2020). Coaching, liderazgo y habilidades blandas en las empresas en Panamá. *Latitude*, 2(13), 89-114. <https://doi.org/10.55946/latitude.v2i13.99>
- Briones, H. (2019). *Habilidades sociales: Una revisión teórica* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5731>
- Buitrago, L. A., Barrera, M. A., Plazas, L. Y., Chaparro, C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Revista de Investigación en Salud. Universidad de Boyacá*, 8(2), 131-146. <https://doi.org/10.24267/23897325.553>
- Bukartaite, R., y Hooper, D. (2023). Automation, artificial intelligence and future skills needs: an Irish perspective. *European Journal of Training and Development*, 47(10), 163-185. <https://doi.org/10.1108/EJTD-03-2023-0045>
- Campos, L. L., Jaimes, M. Á., Villavicencio, M. D C., y Sánchez-Chero, M. (2022). Motivación laboral y estrategias de afrontamiento al estrés en docentes universitarios. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXIX(E-7), 266-276. <https://doi.org/10.31876/rcs.v29i.40468>
- Campos, Y., Bernal, V., Vilaret, A., y Russo, M. (2021). Perfil de riesgo psicosocial y variables socio laborales del personal judicial en instituciones públicas ecuatorianas. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVII(E-4), 560-570. <https://doi.org/10.31876/rcs.v27i.37029>
- Deshpande, S. K., y Munshi, M. (2020). The impact of soft skills training on the behavior and work performance of employees in service organizations. *IUP Journal of Soft Skills*, XIV(1), 7-25. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3800804
- Duarte, M. H., Mávita, M., y Moncayo, L. M. (2021). Diagnóstico de clima organizacional para una Pyme comercializadora de Navojoa, Sonora. *Revista de Investigación Académica sin Frontera*, 14(36), 1-17. <https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi36.387>
- Escamilla, R. D., Segovia-Romo, A., y López, J. F. (2022). Las habilidades blandas en el servicio al cliente: en el área de ventas de las concesionarias de automóviles. *Contaduría y Administración*, 67(2), 212-236. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2022.3172>
- Falcon, V. D. J., y Aguilar, O. C. (2023). Impacto de las habilidades blandas como estrategia de ventas en las MYPES familiares. *Revista RELAYN*, 7(3), 21-33. <https://doi.org/10.46990/relayn.2023.7.3.1147>
- Fantozzi, I. C., Di Luozzo, S., y Schiraldi, M. M. (2024). Soft skills and tasks synergy: O*NET insights. *The TQM Journal*, 36(9), 53-74. <https://doi.org/10.1108/TQM-04-2023-0104>

- Fernández, V. H., Esteves, A. T., Durand, J. E., y Núñez, H. P. (2019). Habilidades blandas y su impacto en la gestión de la mezcla de marketing, un estudio realizado en el Emporio Comercial Gamarra, Perú. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 6(2), 1-22. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.62.194>
- Garavito-Hernández, Y., Villamizar-Mancilla, A. F., y Castañeda-Villamizar, L. P. (2024). Importancia de las habilidades blandas en el contexto laboral: una revisión de la literatura académica. *Innova Research Journal*, 9(3), 1-24. <https://doi.org/10.33890/innova.v9.n3.2024.2531>
- Gotero, S., y Novella, R. (2021). *El futuro del trabajo y los desajustes de habilidades en América Latina*. CEPAL. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/47651-futuro-trabajo-desajustes-habilidades-america-latina>
- Guerra-Báez, S. P. (2019). Una revisión panorámica al entrenamiento de las habilidades blandas en estudiantes universitarios. *Psicología Escolar e Educativa*, 23, e186464. <https://doi.org/10.1590/2175-35392019016464>
- Horváthová, A., Hrnčiar, M., y Rievajová, E. (2022). Changes in the skills of the workforce for future development of the labor market in the Slovak Republic. *Entrepreneurship and Sustainability Issues*, 9(4), 212-224. [http://doi.org/10.9770/jesi.2022.9.4\(11\)](http://doi.org/10.9770/jesi.2022.9.4(11))
- Joie-La Marle, C., Parmentier, F., Weiss, P.-L., Storme, M., Lubart, T., y Borteyrou, X. (2023). Effects of a new soft skills metacognition training program on self-efficacy and adaptive performance. *Behavioral Sciences*, 13(3), 202. <https://doi.org/10.3390/bs13030202>
- Kollmann, J., Deshati, E., y Legowik-Malolepsza, M. (2023). The impact of soft skills development on the performance and profitability of construction companies: A case study in the Czech Republic. *Ekonomicko-manazerske spektrum*, 17(2), 35-47. <https://doi.org/10.26552/ems.2023.2.35-47>
- Lahope, R. R., Worang, F. G., y Gunawan, E. (2020). The importance of soft skills training on company performance at BNI Tolitoli branch office. *Jurnal EMBA*, 8(1), 469-479. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/27784>
- Laines, C. I., Hernández, A. P., y Zamayoa, D. A. (2021). La importancia de las habilidades blandas en el Home office y su impacto en la productividad de una empresa. *Revista Vincula Térgica EFAN*, 7(1), 929-944. <https://doi.org/10.29105/vtga7.2-176>
- Linares-Espinós, E., Hernández, V., Domínguez-Escrig, J. L., Fernández-Pello, S., Hevia, V., Mayor, J., Padilla-Fernández, B., y Ribal, M. J. (2018). Metodología de una revisión sistemática. *Actas Urológicas Españolas*, 42(8), 499-506. <https://doi.org/10.1016/j.acuro.2018.01.010>
- López, P. J. (2021). Determinación de los factores que perjudican el clima laboral en el sector de las Pymes, Cantón La Concordia. *Journal of Economic and Social Science Research*, 1(3), 27-39. <https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v1/n3/35>
- Lyu, W., y Liu, J. (2021). Soft skills, hard skills: What matters most? Evidence from job postings. *Applied Energy*, 300, 117307. <https://doi.org/10.1016/j.apenergy.2021.117307>
- Martínez, G. M., Guerrero, J. A., y Pedraza, N. A. (2022). El clima y estrés organizacional en el bienestar laboral. *Revista de Gestión y Administración*, 8(4), 26-38. <https://doi.org/10.29105/vtga8.4-203>

- Mendivil, P. M., Hernández, C. P., González, E. J., y Herazo, M. I. (2023). Desarrollo de habilidades sociales en estudiantes de práctica profesional de la Corporación Universitaria del Caribe, Colombia. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXIX(E-8), 136-148. <https://doi.org/10.31876/rcs.v29i.40943>
- Molek-Winiarska, D., y Kawka T. (2024). Reducing Work-Related Stress Through Soft-Skills Training Intervention in the Mining Industry. *Human Factors*, 66(5), 1633-1649. <https://doi.org/10.1177/00187208221139020>
- Morales, R., González, C. J., y Urrutia, J. A. (2022). Análisis de las habilidades socioemocionales (HSE) como estrategias de competitividad en PyMEs restauranteras de Ciudad Juárez, Chihuahua, México. *Transitare*, 8(2), 18-43. <https://transitare.anahuacoaxaca.edu.mx/index.php/Transitare/article/view/155>
- Moreno, B., y Báez, C. (2016). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Universidad Autónoma de Madrid.
- Nikiforova, E. G., Shakirova, D. S., y Abrosimova, A. D. (2020). Formation of emotional intelligence of the financial company's employees. *International Journal of Financial Research*, 11(5), 485-494. <https://doi.org/10.5430/ijfr.v11n5p485>
- Niño-Pinilla, E. M., y Correa-Ocampo, D. D. (2019). Caracterización de las habilidades blandas en los sectores priorizados del área metropolitana de Cúcuta. *Revista de Ingenierías Interfaces*, 2(2), 59-74. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/interfaces/article/view/8264>
- Obermayer, N., Csizmadia, T., Banász, Z., y Purnhauser, P. (2021). The importance of digital and soft skills in the digital age. *Proceedings of the 24th European Conference on Knowledge Management*, 24(2), 978-987. <https://doi.org/10.34190/ECKM.24.2.1550>
- Palacios, K. E., Zavaleta, J. M., Fuster-Guillén, D., y Rengifo, R. A. (2022). Habilidades interpersonales y engagement laboral del personal policial y militar administrativo en Perú. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVIII(E-5), 302-312. <https://doi.org/10.31876/rcs.v28i.38165>
- Rabanal, R., Huamán, C. R., Murga, N. L., y Chauca, P. (2020). Desarrollo de competencias personales y sociales para la inserción laboral de egresados universitarios. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVI(2), 250-258. <https://doi.org/10.31876/rcs.v26i2.32438>
- Ramírez, E., Rivera, M. P., Azpeitia, E. R., Amezcua, M. K., y Barajas, J. S. (2018). Análisis del diagnóstico e intervención organizacional en MiPyMOs del sur de Jalisco: Una revisión desde el desarrollo organizacional. *Revista Global de Negocios*, 6(4), 5i-65. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3196076
- Requejo-Pacheco, G., Ucañan-Leyton, R. E., Pérez-Estrella, E. E., e Hidalgo-Gómez, A. G. (2025). Gestión administrativa y estrés laboral en trabajadores de empresas peruanas. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXXI(2), 454-470. <https://doi.org/10.31876/rcs.v31i2.43778>
- Reyes-Barrios, S. A., De-La-Cruz-Arteaga, G. S., Pantigoso-Leython, N., y Colina-Ysea, F. J. (2023). Habilidades blandas y estrés laboral en especialistas de educación. *EPISTEME KOINONIA*, VI(12), 119-133. <https://doi.org/10.35381/e.k.v6i12.2537>

- Rzempala, J., Janecka, K., y Jużwik, M. (2023). The Importance of Developing Soft Skills in Project Management - Students' Perspective, Based on the Example of IPMA-Student Certification. *European Research Studies Journal*, XXVI(2), 628-640. <https://www.um.edu.mt/library/oar/handle/123456789/113889>
- Salamanca, S. R., y Garavito, Y. S. (2021). Análisis sistemático sobre estrés laboral en Colombia. *Análisis*, 53(99). <https://doi.org/10.15332/21459169.6806>
- Salamon, J., Blume, B. D., Tóth-Király, I., Nagy, T., y Orosz, G. (2022). The positive gain spiral of job resources, work engagement, opportunity, and training transfer. *International Journal of Training and Development*, 26(3), 556-580. <https://doi.org/10.1111/ijtd.12277>
- Saldaña, C., Polo-Vargas, J. D., Gutiérrez-Carvajal, O. I., Ibarra, G. M., y Anaya, A. (2019). Liderazgo, factores de riesgo psicosocial y estrés en la Dirección de Tránsito y Movilidad en Zapotlán el Grande. *Revista de Psicología*, 35(3), 343-359.
- Saldaña, C., Polo-Vargas J. D., Gutiérrez-Carvajal, O. I., y Madrigal, B. E. (2020). Bienestar psicológico, estrés y factores psicosociales en trabajadores de instituciones gubernamentales de Jalisco-México. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVI(1), 25-37. <https://doi.org/10.31876/rcs.v26i1.31308>
- Sarmiento, I. K. (2023). Análisis de las competencias blandas y duras en el contexto organizacional. *Revista de Estudios Organizacionales*, 3(8), 55-81. <https://doi.org/10.53595/rlo.v3.i8.082>
- Tsirkas, K., Chytiri, A.-P., y Bouranta, N. (2020). The gap in soft skills perceptions: a dyadic analysis. *Education + Training*, 62(4), 357-377. <https://doi.org/10.1108/ET-03-2019-0060>
- Valencia-Arias, A., Cardona-Cano, R., López-Sánchez, J., Herrera-Giraldo, N., y Valencia, J. (2023). Early labor insertion in Latin America: A perspective from business sector needs. *Cogent Social Sciences*, 9(2), 2270717. <https://doi.org/10.1080/23311886.2023.2270717>
- Vidal, V. (2019). Estudio del estrés laboral en las Pequeñas Empresas (pequeña y mediana empresa) en la provincia de Zaragoza. *Revista de la Asociación Española de Medicina del Trabajo*, 28(4), 254-267.
- Widakdo, D. S. W. P. J. (2022). The Effect of Soft Skills on Organizational Performance: The Mediating Role of Resilient Leadership. *Global Business & Finance Review*, 27(4), 17-26. <https://doi.org/10.17549/gbfr.2022.27.4.17>
- Yeardley, T. J. (2023). Being rather than becoming managers: Dilemmas facing event first level managers. *Event Management*, 27(5), 745-761. <https://doi.org/10.3727/152599523X16836740488004>
- Zapata-Constante, C. A., y Riera-Vázquez, W. L. (2024). Riesgos psicosociales y estrés laboral en trabajadores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Ambato, Ecuador. *Gestio et Productio. Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 6(10), 4-23. <https://doi.org/10.35381/gep.v6i10.60>
- Zapf, D., Johnson, S. y Beitler, L. (2019). Lifespan perspectives on emotion, stress, and conflict management. In B. B. Baltes, C. W. Rudolph y H. Zacher (Eds.), *Work across the lifespan* (pp. 533-560). <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-812756-8.00023-2>
- Zuñiga-Collazos, A., Castillo-Palacios, M.,

Montaña-Narváez, E., y Castillo-Arévalo, G. (2019). Influence of managerial coaching on organisational performance. *Coaching: An*

International Journal of Theory, Research and Practice, 13(1), 30-44.
<https://doi.org/10.1080/17521882.2019.1619795>