
Las habilidades blandas como factor clave para mejorar el uso de tecnologías de la información en el desempeño docente en la educación universitaria

Soft skills as a key factor to improve the use of information technologies in teaching performance in university education

Augusto Li Chan

<https://orcid.org/0000-0002-5345-2823>
alic@unmsm.edu.pe

Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú

Alberto Juan Carlos Rengifo Alegría

<https://orcid.org/0000-0003-3205-5439>
arengifo@unmsm.edu.pe

RECIBIDO: 20/08/2023 - ACEPTADO: 05/10/2023 - PUBLICADO: 30/12/2023

RESUMEN

El propósito de este estudio es recopilar información sobre el uso de tecnologías y las habilidades sociales y emocionales consideradas como un factor clave para mejorar el rendimiento de los profesores en las instituciones universitarias. La metodología utilizada se basó en revisar la literatura almacenada en bases de datos como Scopus y Science Direct. Se seleccionaron 18 artículos originales que mostraron resultados relacionados con cómo la aplicación de las habilidades sociales y emocionales se convierte en una herramienta estratégica para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores. Además, como estas habilidades facilitan la interacción social, crean un entorno laboral que influye positivamente en el rendimiento de los docentes universitarios; motivándolos y comprometiéndolos con su institución. Finalmente, estas habilidades marcan una diferencia significativa entre dos personas que incluso podrían haber recibido la misma formación profesional.

Palabras clave: Habilidades blandas, inteligencia emocional, rendimiento laboral, motivación, ambiente laboral, liderazgo, profesor universitario.

ABSTRACT

The purpose of this study is to collect information on social and emotional skills considered as a key factor to improve the performance of teachers in university institutions. The methodology used was based on reviewing the literature stored in databases such as Scopus and Science Direct. 18 original articles were selected that showed results related to how the application of social and emotional skills becomes a strategic tool to improve the work performance of employees. In addition, since these skills facilitate social interaction, they create a work environment that positively influences the performance of university professors; motivating and committing them to your institution. Ultimately, these skills make a significant difference between two people who might even have received the same professional training.

Keywords: Soft skills, emotional intelligence, work performance, motivation, work environment, leadership, university professor.

I. INTRODUCCIÓN

En un periodo caracterizado por cambios sustanciales, la educación superior desempeña una función esencial en la transformación de situaciones en favor de la comunidad. El reto consiste en educar a individuos con aptitudes intelectuales, morales, éticas y sociales, entre otras, proporcionando conocimientos de diversas disciplinas aplicables tanto en el ámbito académico como profesional. Estas responsabilidades no solo incumben a los estudiantes, sino que también recaen en los docentes, quienes deben demostrar en la práctica la importancia de la honestidad.

La irrupción de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) propicia un considerable potencial para acelerar el progreso en los procesos de enseñanza aprendizaje, ya que permite reducir la brecha digital y promover espacios para el desarrollo de sociedades del conocimiento inclusivas (UNESCO, Evaluación del desempeño y carrera profesional docente: un estudio comparado entre 50 países de América y Europa, 2023). En este contexto, el desarrollo profesional de los docentes debe ser entendido como un proceso de aprendizaje permanente y continuo, y no como un evento puntual y único.

Las habilidades blandas desempeñan un papel determinante en la satisfacción laboral al fortalecer las relaciones en la organización, mejorar la colaboración en equipo y alcanzar los objetivos profesionales y personales. La inteligencia emocional también ayudaría a garantizar el máximo rendimiento en el trabajo y a disminuir el estrés. La planificación eficaz, la comunicación efectiva, la capacidad de adaptación al uso de las TIC, la creación de metodologías realistas, la interacción efectiva con los estudiantes, la tutoría suficiente, la evaluación reflexiva y la colaboración efectiva son competencias adicionales que influyen positivamente en la docencia. Este desempeño se evalúa desde varios ángulos, y en este estudio hemos optado por agruparlo en varios dominios: dominio de la materia, dominio pedagógico, dominio de la gestión del aula y dominio relativo a la motivación, la autoeficacia y la responsabilidad.

Traducción realizada con la versión gratuita del traductor DeepL.com.

En este contexto, el presente artículo se centra en demostrar cómo las habilidades interpersonales y emocionales vinculados al uso de las TICs contribuyen a aumentar la productividad de los docentes, más allá de sus conocimientos técnicos y académicos

necesarios para la enseñanza universitaria. A pesar de que en el enfoque tradicional los profesores eran considerados los principales portadores de conocimiento, en la actualidad los estudiantes tienen acceso a información a través de internet y plataformas digitales como Google. Sin embargo, el auge de la tecnología también plantea desafíos, como la disminución de la capacidad de comunicación cara a cara en las nuevas generaciones debido a las relaciones virtuales. Por último, se examinará, basándonos en investigaciones previas, así como en teorías y conceptos, el tema de las habilidades interpersonales y emocionales como un factor crucial que influye de manera positiva en la mejora del desempeño docente en la educación superior universitaria."

II. MARCO TEÓRICO

Tecnologías de la información y comunicaciones

Las tecnologías de información y comunicación, conocidas como "TIC", son aquellas tecnologías que giran en torno a las disciplinas de la informática, las telecomunicaciones y la microelectrónica para propiciar nuevas formas de comunicación. Diversos autores coinciden en definir como: "conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios; que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, texto, video e imágenes" (Gob.co, 2023)

Habilidades Blandas

Las habilidades blandas (habilidades no cognitivas, inteligencia emocional, competencias de empleabilidad, habilidades laborales o habilidades transversales), surgieron en la década de 1970, cuando el Ejército de EE.UU. observó que los equipos con soldados que habían desarrollado habilidades versátiles tenían más probabilidades de ser eficaces que los que contaban con técnicos altamente cualificados. El Ejército de EE.UU. comenzó a invertir importantes recursos en la creación de métodos de formación basados en la tecnología en 1959. La "Ingeniería de Sistemas de Entrenamiento" se introdujo formalmente como enfoque de entrenamiento en 1968 (CON Reg. 350-100-1).

En el contexto de los profesores universitarios, Alcalde identifica tres habilidades fundamentales (Alcalde, 2014):

creatividad e innovación,

pensamiento crítico y resolución de problemas,
acceso y gestión eficiente de la información

Por otro lado, la inteligencia emocional (IE) se define como la capacidad de expresar y utilizar emociones en el ámbito cognitivo y en la interacción con los demás. Esto indica que el éxito profesional individual depende de la comprensión de las emociones propias y de los demás (Mayer y Salovey, 2007). En palabras de Goleman (2000), la IE involucra características relacionadas con la interacción con los demás y consigo mismo, como la empatía, la iniciativa, la adaptabilidad y la capacidad de persuasión. Este concepto abarca tanto el componente intrapersonal, que se enfoca en el autocontrol, la autoconciencia y la motivación (Dueñas, 2002), como el componente interpersonal, que incluye habilidades como la empatía y las competencias sociales en general (Goleman, 2006).

Habilidades blandas y su influencia en el desempeño docente: análisis empírico

Las habilidades blandas están relacionadas con la inteligencia emocional, que engloba tanto nuestros pensamientos como nuestros sentimientos, y tienen un impacto positivo en el desempeño laboral. Estas habilidades se centran en el autoconocimiento y en la parte social, ya que se orientan hacia el desarrollo de la habilidad de relacionarse eficazmente con los demás (Fernández, 2005). Además, Herrera (2017) establece que existe una correlación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral. En última instancia, Ramos (2013) resalta el papel crucial de la inteligencia emocional y enfatiza la importancia de fortalecer competencias y las relaciones interpersonales para fomentar una colaboración sinérgica entre los empleados.

Desempeño docente en el nivel superior universitario

En este contexto, el término "desempeño" se refiere a los actos que los docentes realizan durante el proceso de enseñanza; específicamente, se refiere a las acciones que se derivan del desempeño de un determinado trabajo (Martínez & García, 2017). En cuanto a la noción general de desempeño docente, se podría argumentar que describe el proceso de utilización de los activos profesionales e intelectuales del profesor para cumplir con los objetivos de aprendizaje y hacer coincidir sus valores con los de la comunidad. Para aumentar las competencias de los alumnos, esto se demuestra mediante la participación de los profesores en la gestión educativa y

su toma de decisiones en relación con las políticas educativas (Barnett, 2001; Robalino, 2005).

En este estudio, el desempeño docente se ha categorizado en diferentes dominios, siguiendo la propuesta de Darlig-Hammond:

1. **Dominio de lo enseñado o disciplinario**, que abarca la comprensión de conceptos clave en un tema. Sin embargo, este dominio, aunque importante, no es suficiente para garantizar una enseñanza eficaz, ya que un docente puede ser un experto en su materia, pero no facilita promueve el aprendizaje de sus estudiantes (Guzmán, 2016).
2. **Dominio didáctico**, que se refiere a la calidad en la capacidad de enseñar. El docente crea entornos propicios para lograr los objetivos de aprendizaje de los estudiantes y diseña experiencias significativas que fomentan procesos cognitivos como el razonamiento, la creatividad y el pensamiento crítico (Hattie, 2009).
3. **Dominio de gestión de la clase**, que está relacionado con las actividades que el docente desarrolla para estimular el aprendizaje de los estudiantes (orden, motivación y la eficacia en la gestión del tiempo) (Guzmán, 2016).
4. **Motivación, autoeficacia y responsabilidad**, que incluyen la autoeficacia, demostrada por la planificación, la organización y la voluntad de trabajar con alumnos que necesitan apoyo adicional; la motivación, que adopta la forma de actitudes y comportamientos positivos e independientes hacia la enseñanza; y la responsabilidad, que se centra en el cumplimiento de la palabra dada mediante una organización y disciplina adecuadas, incluidos los aspectos éticos y de integridad (Goleman, 2000).

Estos dominios comprenden los diferentes aspectos del desempeño docente y son esenciales para lograr una enseñanza efectiva y el desarrollo óptimo de los estudiantes.

Beneficios de las Habilidades blandas para utilizar TICs

El uso de las competencias interpersonales mejora las competencias técnicas y facilita el uso de las tecnologías. Los profesionales pueden ser más productivos si disponen de la capacidad organizativa y de gestión del tiempo adecuadas, pero también pueden tener una mentalidad más amplia y

aprovechar experiencias pasadas gracias a su creatividad y su capacidad para tomar decisiones.

Los beneficios de la TICs se hacen cada vez más evidentes, basta ver en nuestro alrededor para darse cuenta cómo influye en las diferentes actividades de la vida cotidiana. Aunque durante la pandemia se incrementó la demanda de nuevas formas de enseñanza-aprendizaje y la enseñanza a distancia se generalizo, obligando a las instituciones emprender procesos de adaptación urgentes, debe resaltarse que la importancia de las TICs en la educación no se limita al uso de las aulas virtuales (SYDLE, 23), también se incluyen la automatización de los procesos, que se hacen mas eficaces cuando se aplican previamente las habilidades blandas:

Evaluación del desempeño docente en el nivel superior

Después de señalar lo anterior, se puede demostrar que los resultados de las evaluaciones docentes son útiles para determinar la promoción, el reconocimiento y la permanencia de un docente en el programa académico o institución educativa. Dado que se debe examinar su desempeño en clase, lo que implica confirmar los contenidos y el escenario didáctico, es imperativo realizar una evaluación docente efectiva con personal evaluador experimentado (Guzmán, 2016).

Una vez concluida la evaluación de la actuación docente, debe emitirse un juicio de valor sobre el desempeño de las funciones en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Se trata de reunir datos precisos, imparciales y fidedignos que permitan evaluar los logros de los alumnos. Es fundamental

destacar que el desarrollo y la transformación de la educación dependen de la presencia de educadores eficaces y capaces (Nieto et al., 2003).

En la enseñanza superior hay un conjunto de competencias básicas que todos los educadores deben poseer. Estas competencias incluyen aspectos como la preparación, que implica la creación de técnicas didácticas de éxito, la utilización de recursos suficientes para las sesiones de clase y la organización de contenidos actualizados de forma cohesionada y estructurada con las realidades de los estudiantes. Del mismo modo, se subraya la importancia de una comunicación competente, que implica la difusión de datos de forma comprensible y sistemática. En el entorno educativo actual, la utilización de la tecnología moderna es crucial, especialmente en el aprendizaje a distancia.

Para organizar eficazmente las actividades académicas, es esencial una metodología adecuada. Esto incluye el desarrollo de tareas instructivas que proporcionen retroalimentación y la elección de enfoques adecuados. Además, se hace hincapié en la importancia de cultivar una relación asertiva con los estudiantes, ya que fomenta su crecimiento personal y su madurez. Por último, el trabajo en equipo y la identificación con la institución son competencias destacadas (Zabalza, 2004), y Perrenoud (2000) agrega la autogestión de la formación profesional individualizando la enseñanza en función de los requerimientos de cada estudiante como competencias cruciales para los docentes.

Se subraya la importancia de la combinación de formación profesional docente y la experiencia. Estos componentes son necesarios para obtener la

Tabla 1
Estrategias para mejorar el desempeño docente

Mejor rendimiento escolar fuera de las aulas	Enseñanza personalizada
Facilidad para la comunicación	Adaptabilidad: capacidad de una persona para adaptarse a los cambios en el trabajo. Permite a los docentes aprender nuevas habilidades y tecnologías de enseñanza aprendizaje
Pensamiento analítico: permite reconocer problemas y encontrar soluciones lógicas y sistemáticas. Como el pensamiento analítico puede ahorrar dinero y tiempo, las empresas lo consideran uno de los mejores talentos blandos.	Toma de decisiones: permiten a llos docentes como estudiantes considerar diferentes variables y tomar decisiones difíciles, ahorrando tiempo y esfuerzo y evitando conflictos innecesarios.
Optimización de la experiencia del estudiante, que empieza a comunicarse mejor y de forma más interactiva con la institución y los profesores	Herramientas de apoyo a la alta dirección en el cumplimiento de la normatividad
Mejora del trabajo del profesor	Incremento del trabajo colaborativo y cooperativo
Empatía Para comprender las necesidades y deseos de sus clientes, usuarios y de su propia empresa, los profesionales de TI a menudo tienen que ponerse en su lugar. Los empleados con empatía son más capaces de reconocer los problemas y las oportunidades.	Trabajo en equipo: muchas tareas requieren una gran cantidad de trabajo en equipo. Los profesionales con fuertes habilidades de trabajo en equipo saben cómo colaborar, comunicarse y compartir con los demás .

información necesaria para cumplir los estándares de eficacia y desempeñarse satisfactoriamente en el ámbito académico (Arguelles y Gonzci, 2001). Se concibe ser profesional como la capacidad de elaborar un producto o prestar un servicio con eficiencia y calidad predeterminada (Castro, 2015, p. 273). Cinco modelos de evaluación frecuentemente utilizados son enumerados por Valdés (2005): a) el perfil del profesor; b) los resultados de los alumnos; c) el comportamiento del profesor en el aula; y d) el modelo de práctica reflexiva, centrado en la resolución de problemas.

Estos enfoques de evaluación del profesorado se consideran las mejores herramientas para elevar el nivel educativo en el contexto de la enseñanza superior. Identificar los éxitos, los defectos y las oportunidades de desarrollo es uno de sus objetivos. Otros objetivos son fomentar el máximo rendimiento y llevar a cabo iniciativas de mejora. Estos objetivos se logran mediante un plan de desarrollo profesional que incorpore estas recomendaciones y esté respaldado por una asistencia continua, concienzuda y responsable (Nieto et al., 2003).

En resumen, los resultados de la evaluación docente son valiosos para decisiones como promociones, reconocimientos y la continuidad en una institución educativa o programa académico. La eficacia de la evaluación docente requiere la participación de evaluadores expertos que observen el desempeño del docente en el aula y evalúen aspectos como los contenidos, los momentos de enseñanza y la dinámica didáctica (Guzmán, 2016)

MÉTODOS

Definición del problema

Se empleó una metodología que puso un fuerte énfasis en el uso de TICs y las habilidades blandas como un factor crucial para optimizar el rendimiento de los docentes en instituciones de educación superior universitaria. Esta metodología se basó en investigaciones previas, como el estudio de Sanders (2020), que proporciona directrices sobre cómo redactar un artículo de revisión científica, así como en enfoques desarrollados por Danet y Jimenez (2019) y Danet (2021) para definir los criterios de búsqueda. Los términos de búsqueda que se utilizaron comprendieron "tecnologías de la información", "inteligencia emocional", "rendimiento laboral" y "funcionarios públicos", y se llevaron a cabo búsquedas en las bases de datos de Scopus y Science Direct.

Búsqueda de la información

Se realizó una búsqueda bibliográfica exhaustiva en las bases de datos de Scopus y Science Direct durante los meses de mayo y junio de 2021. Se emplearon palabras clave en inglés y español como parte del proceso de búsqueda. Se consideraron únicamente artículos científicos originales que hubieran sido publicados entre 2016 y 2021. Los términos de búsqueda abordados fueron "inteligencia emocional", "herramienta efectiva", "rendimiento laboral" y "funcionarios públicos". Se realizaron diversas combinaciones de estos términos tanto en inglés como en español.

Organización de la información

Se identificó un total de 500 artículos, pero después de aplicar filtros por fecha y tipo de publicación, se redujeron a 40. Luego se revisaron los títulos y se seleccionaron 25 artículos. Finalmente, se leyeron los resúmenes de 20 artículos y se seleccionaron 18 que cumplieran con los objetivos de la investigación.

Análisis de la información

Los estudios previos se han centrado principalmente en las habilidades blandas y la inteligencia emocional desde una perspectiva estática, enfocándose en las diferencias individuales y sus implicaciones. Sin embargo, ha quedado evidente la ausencia de un marco teórico integral que explique la evolución de la inteligencia emocional a lo largo del tiempo. Además, se ha encontrado evidencia que respalda la idea de que el desarrollo de habilidades blandas e inteligencia emocional está asociado con mejoras en el rendimiento laboral y la satisfacción en el trabajo.

En resumen, la metodología empleada en este estudio abarcó la definición del problema, la realización de una búsqueda en bases de datos específicas, así como la organización y análisis de la información recopilada. Los resultados resaltan la importancia de las habilidades blandas y el uso de tecnologías en el desempeño laboral y subrayaron la necesidad de investigar más a fondo este tema en el contexto de los funcionarios públicos.

RESULTADOS

Esta sección ofrece una visión general de la investigación sobre la inteligencia emocional, o habilidades blandas, y cómo pueden ayudar a las personas a rendir mejor en el trabajo dentro de una empresa. En la Figura 1 se muestra el método utilizado

para elegir los artículos que se analizarán. En la Tabla 2 se indican los estudios empíricos respecto a la inteligencia emocional (IE) como herramienta eficaz para la mejora del desempeño laboral, 2016-

2021. Finalmente, en la Tabla 3, se presentan los resultados significativos de los estudios revisados respecto a la inteligencia emocional (IE) como he-

Figura 1
Método utilizado para seleccionar los artículos para análisis

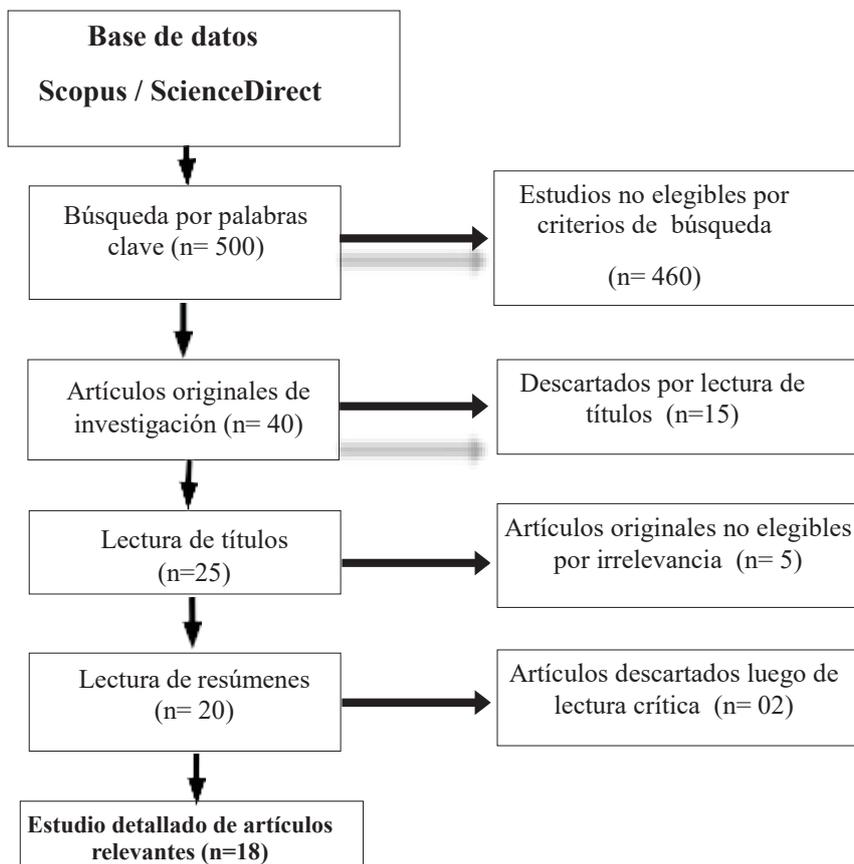


Tabla 2
Estudios empíricos respecto a la inteligencia emocional (IE) como herramienta eficaz para la mejora del desempeño laboral, 2016-2021.

Autor(es)/ año de publicación	Área temática	Muestra/ Contexto geográfico
Grover & Furnham (2021)	¿La inteligencia emocional y la resiliencia moderan la relación entre la Tríada Oscura y el agotamiento personal y laboral?	N= 232 adultos (47% mujeres; edad M = 30,60, SD = 9,60), de Londres, Reino Unido y Oslo, Noruega.
Cui (2021)	El papel de la inteligencia emocional en la transparencia del lugar de trabajo y la comunicación abierta.	Universidad de Xijing, Xi'an, China.
Furnham & Taylor (2020)	La relación entre la inteligencia emocional y las escalas de personalidad ocupacional en la alta dirección.	N = 337 hombres y 105 mujeres. Edad media de 41,2 años. África del Sur y Occidental.
Atmaca et al.(2020)	Un enfoque centrado en las emociones para predecir el agotamiento de los docentes y la satisfacción laboral.	N = 564 docentes en servicio, que trabajan en las escuelas públicas de Turquía.
Alam et al.(2019)	Manejo de las emociones generadas por el trabajo en el hogar: una exploración del "lado bueno" de la regulación de las emociones.	Empleados bajo la modalidad trabajo-familia en la ciudad de Toronto, Canadá. (El estudio no precisa el número de muestra).
Clarke & Mahadi (2017)	La importancia del respeto por el reconocimiento mutuo en la mediación de las relaciones entre el rasgo de inteligencia emocional, el compromiso afectivo y la satisfacción laboral.	Los datos se recopilaron de una gran organización de seguros con 615 oficinas en Malasia; encuesta postal autoadministrada.
Sony & Mekoth (2016)	La relación entre la inteligencia emocional, la adaptabilidad de los empleados de primera línea, la satisfacción y el desempeño laborales.	N = 517 empleados de primera línea del país de la India.
Mohamad & Jais (2016)	Inteligencia emocional y desempeño laboral: un estudio entre maestros de Malasia.	N = 212 maestros de Kedah, localizado al noroeste de la península de Malasia.

Tabla 3

Resultados significativos de los estudios revisados respecto a la inteligencia emocional (IE) como herramienta eficaz para la mejora del desempeño laboral, 2016-2021.

Autor(es) y año de publicación	Resultados significativos
Sadovyy et al. (2021)	El rendimiento, la inteligencia emocional y el estrés de Covid están relacionados. La IE garantizaba el rendimiento laboral y ayudaba a reducir el estrés.
Grover & Furnham (2021)	Inesperadamente, no se encontró ninguna correlación significativa entre el narcisismo y el agotamiento laboral. La IE actúa como baluarte contra el agotamiento laboral.
Cui (2021)	Este estudio se verifica una relación directa entre el rendimiento de los empleados, el compromiso empresarial y la inteligencia emocional.
Barreiro & Treglown (2020)	Los trabajadores con mayor felicidad disposicional están más automotivados y son más hábiles para gestionar las emociones de los demás.
Dhani & Sharma (2017)	Existen diferencias de género significativas tanto en la inteligencia emocional como en el rendimiento laboral, las empleadas tienen mayor puntaje en IE que sus homólogos masculinos.
Shkoler & Tziner (2017)	Los resultados indican que la IE modera y mejora la relación entre la percepción de agotamiento y los malos comportamientos laborales.
Asrar-ul-Haq et al. (2017)	Para comprender las necesidades y deseos de sus clientes, usuarios y de su propia empresa, los profesionales de TI a menudo tienen que ponerse en su lugar. Los empleados con empatía son más capaces de reconocer los problemas y las oportunidades.
Clarke & Mahadi (2017)	El respeto por el reconocimiento recíproco es un predictor del compromiso afectivo y la satisfacción laboral de los subordinados.
Bozionelos & Singh (2017)	La inteligencia emocional y las tareas laborales están relacionadas. No para los que obtienen puntuaciones bajas, pero sí para los que obtienen puntuaciones normales, la formación en IE podría ser útil.
Sony & Mekoth (2016)	La adaptabilidad de los empleados de primera línea y la inteligencia emocional están positivamente correlacionadas. La adaptabilidad de los empleados mejora el rendimiento en el trabajo.
Mohamad & Jais (2016)	Los dominios de la Inteligencia Emocional (IE) de autoconciencia, autorregulación, automotivación, empatía y habilidades sociales tienen una mayor influencia en el rendimiento laboral de los empleados.

herramienta eficaz para la mejora del desempeño laboral, 2016-2021.

DISCUSIÓN

1. Barreiro y Treglown (2020) resaltan que los empleados con una disposición emocional más positiva poseen la capacidad de influir en las emociones de sus compañeros y se autoimpulsan. Esto indica que una disposición emocional positiva puede impactar en las interacciones emocionales y la automotivación en el entorno de trabajo.
2. Según el estudio de Wen et al. (2019), la percepción de apoyo de la organización puede modular la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, particularmente en relación con la actuación profunda. Esto sugiere que el apoyo de la organización puede influir en la manera en que la inteligencia emocional se relaciona con la satisfacción en el trabajo.
3. Cofer et al. (2018) no encontraron una correlación entre el agotamiento y las puntuaciones en las evaluaciones tradicionales del desempeño laboral. Esto implica que la inteligencia emocional puede desempeñar un papel relevante en la mitigación del agotamiento en residentes de cirugía y destaca considerar la inteligencia emocional como estrategias para reducir el agotamiento.
4. De acuerdo con los hallazgos de Shkoler y Tziner (2017), la inteligencia emocional modera y mejora la relación entre las percepciones de agotamiento y las conductas laborales negativas. Esto sugiere que poseer habilidades de inteligencia emocional puede ayudar a los empleados a gestionar el agotamiento y disminuir la probabilidad de comportamientos laborales perjudiciales.
5. Bozionelos y Singh (2017) indican que la inteligencia emocional está vinculada al desempeño en el contexto laboral y en las tareas específicas del trabajo. El entrenamiento en inteligencia emocional puede resultar beneficioso, especialmente para aquellos empleados con puntuaciones promedio en inteligencia emocional. Esto sugiere que el desarrollo de habilidades de inteligencia emocional puede mejorar el rendimiento laboral de los empleados con un desempeño promedio.

CONCLUSIONES

A partir de los conceptos teóricos relacionados con las habilidades blandas, se llega a la conclusión de que estas capacidades son esenciales para la comprensión y gestión de las emociones propias y ajenas, centrándose en el autoconocimiento, la empatía y la asertividad. Estas habilidades se basan en la búsqueda de equilibrio entre la independencia y la interacción social de los individuos, y desempeñan un papel fundamental en la gestión de conflictos al satisfacer necesidades como la validación y la autonomía.

Después de analizar numerosos estudios e investigaciones, se establece una relación significativa y directa entre las habilidades blandas y el rendimiento laboral de los docentes universitarios, resaltando así la importancia crítica de las habilidades blandas en este contexto. La inteligencia emocional no solo contribuye a mantener a los empleados motivados, sino que también mejora el entorno de trabajo y facilita una interacción saludable con superiores y colegas. Además, las habilidades blandas están positivamente relacionadas con altos estándares de desempeño en los docentes universitarios, destacándose la comunicación, el trabajo en equipo, la adaptabilidad al cambio, la flexibilidad y el liderazgo como los atributos más relevantes. Estos aspectos deben ser considerados en el perfil de los futuros docentes universitarios.

Es fundamental resaltar que las habilidades blandas, desempeñan un papel determinante tanto en el crecimiento académico y profesional como en el desarrollo personal de los docentes universitarios. La formación y preparación de estos docentes deben incluir competencias como la escucha activa, la comunicación efectiva, la empatía, la tolerancia, el trabajo en equipo y la adaptabilidad, entre otras. Asimismo, es crucial fomentar la retroalimentación positiva, estimular el pensamiento crítico, ejercer un liderazgo basado en la empatía y la resolución de problemas.

Se pone de relieve que la evaluación del desempeño docente en la educación superior y su evaluación, debe incluir diversos criterios, como las competencias o habilidades blandas, fundamentales para el proceso de enseñanza. Estas competencias engloban la capacidad de planificación, comunicación efectiva, el manejo de las nuevas tecnologías, la aplicación de una metodología coherente con el contexto, la interacción asertiva con los estudiantes, la tutoría pertinente, la promoción del trabajo colaborativo e individual, y la autorregulación de las

habilidades blandas y el desempeño docente en el ámbito universitario. En resumen, en un mundo caracterizado por cambios tecnológicos rápidos y constantes, el desarrollo de habilidades blandas es esencial en relación con el desempeño docente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [1] Alam, M., Ezzedeen, S. R., & Latham, S. D. (2019). Managing work-generated emotions at home: An exploration of the "Bright Side" of emotion regulation. *Human Resource Management Review*, 29(4), 100678. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2018.12.002>
- [2] Alcalde, I. (2014). Docentes del siglo XXI: retos y habilidades clave. Obtenido de <https://ignasialcalde.es/docentes-del-siglo-xxi-retos-y-habilidades-clave/>
- [3] Arguelles, A., Gonczi, A. (2001). Educación y capacitación basada en normas de competencia: una perspectiva internacional. Editorial Limusa. Obtenido de https://books.google.com.pe/books/about/Educaci_n_y_capacitaci_n_basadas_en_norm.html?id=ZVMsKCifZY0C&redir_esc=y
- [4] Asrar-ul-Haq, M., Anwar, S., & Hassan, M. (2017). Impact of emotional intelligence on teacher's performance in higher education institutions of Pakistan. *Future Business Journal*, 3(2), 87-97. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.fbj.2017.05.003>
- [5] Atmaca, Ç., Rızaoğlu, F., Türkdoğan, T., & Yaylı, D. (2020). An emotion-focused approach in predicting teacher burnout and job satisfaction. *Teaching and Teacher Education*, 90. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.tate.2020.103025>
- [6] Barnett, R. (2001). Los límites de la competencia. El conocimiento, la educación superior y la sociedad. España: Gedisa.
- [7] Barreiro, C. A., & Treglown, L. (2020). What makes an engaged employee? A facet-level approach to trait emotional intelligence as a predictor of employee engagement. *Personality and Individual Differences*, 159, 1-13. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.paid.2020.109892>
- [8] Bozionelos, N., & Singh, S. K. (2017). The relationship of emotional intelligence with task and contextual performance: More than it meets the linear eye. *Personality and Individual*

- Differences*, 116, 206-211. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.paid.2017.04.059>
- [9] Castro, A. (2015). Competencias administrativas y académicas en el profesorado de educación media superior. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 20(64), 263-294. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/140/14032722013.pdf>
- [10] Clarke, N., & Mahadi, N. (2017). The significance of mutual recognition respect in mediating the relationships between trait emotional intelligence, affective commitment and job satisfaction. *Personality and Individual Differences*, 105, 129-134. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.paid.2016.09.028>
- [11] Cofer, K. D., Hollis, R. H., Goss, L., Morris, M. S., Porterfield, J. R., & Chu, D. I. (2018). Burnout is Associated With Emotional Intelligence but not Traditional Job Performance Measurements in Surgical Residents. *Journal of Surgical Education*, 75(5), 1171-1179. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.jsurg.2018.01.021>
- [12] CON Reg. 350-100-1 (1968). Documento. US Army. Obtenido de <https://web.archive.org/web/20210918150843/https://stacks.stanford.edu/file/druid:tv440px2527/tv440px2527.pdf>
- [13] Cui, Y. (2021). The role of emotional intelligence in workplace transparency and open communication. *Aggression and Violent Behavior*, March, 101602. Obtenido de <https://bit.ly/3qh16L5>
- [14] Danet, A. (2021). Impacto psicológico de la COVID-19 en profesionales sanitarios de primera línea en el ámbito occidental. Una revisión sistemática. *Medicina Clínica*, 156(9), 449-458. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/J.MEDCLI.2020.11.009>
- [15] Danet, A., & Jimenez, P. M. (2019). Vivencias y emociones profesionales en el proceso de donación y trasplantes de órganos. Una revisión sistemática. *Cirugía Española*, 97(7), 364-376. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/J.CIRESP.2019.01.015>
- [16] Dueñas, M. (2002). Importancia de la inteligencia emocional: un nuevo reto para la orientación educativa. *Educación XX1*, 1(5), 77-96. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/706/70600505.pdf>
- [17] Fernández, J. (2005) Gestión por competencias: un modelo estratégico para la dirección de recursos humanos. Pearson Educación. ISBN 8420545708, 9788420545707
- [18] Furnham, A., & Taylor, N. (2020). The relationship between emotional intelligence and occupational personality scales in senior management. *Personality and Individual Differences*, 154 (February 2019), 109647. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.paid.2019.109647>
- [19] Goleman, D. (2009). La práctica de la inteligencia emocional. Editorial Kairós. ISBN: 978-84-7245-630-3
- [20] Goleman, D. (2006). Inteligencia social. La nueva ciencia de las relaciones. Editorial Kairós.
- [21] Grover, S., & Furnham, A. (2021). Does emotional intelligence and resilience moderate the relationship between the Dark Triad and personal and work burnout? *Personality and Individual Differences*, 169 (March 2020), 109979. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.paid.2020.109979>
- [22] Guzmán, J. (2016). ¿Qué y cómo evaluar el desempeño docente? Una propuesta basada en los factores que favorecen el aprendizaje. Obtenido de <http://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view/124>
- [23] Hattie, J. (2009). Visible learning. A synthesis of over 800 meta-analyses relating to achievement. Routledge. Obtenido de <https://doi.org/10.4324/9780203887332>
- [24] Herrera, G. (2017). La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad provincial de San Martín, Región San Martín. Universidad Peruana Unión. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/400/Gleydi_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- [25] Martínez, S., García, J. (2017). Aproximación al concepto de desempeño docente, una revisión conceptual sobre su delimitación. Congreso Nacional de Investigación Educativa. Obtenido de <http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v14/doc/2657.pdf>
- [26] Mayer, J. D., & Salovey, P. (2007). ¿Qué es la inteligencia emocional? En J. D. Mayer & D. J. Sluyter (Eds.), Desarrollo e inteligencia emocionales (pp. 3-31). Basic Books. <https://www.rafaelbisquerra.com/inteligencia-emocional/la-inteligencia-emocional-segun-salovey-y-mayer/>

- [27] Mohamad, M., & Jais, J. (2016). Emotional Intelligence and Job Performance: A Study among Malaysian Teachers. *Procedia Economics and Finance*, 35(10), 674-682. Obtenido de [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(16\)00083-6](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(16)00083-6)
- [28] Nieto, L., Mejía, J., Rojas, G., Artunduaga, L., Villegas, P., Escobar, Y., Fernández, H. (2003). Manual de la evaluación del desempeño. Obtenido de https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-81030_archivo_pdf.pdf
- [29] Perrenoud, P. (2004). Diez nuevas competencias para enseñar. México. Obtenido de <https://www.uv.mx/dgdaie/files/2013/09/Philippe-Perrenoud-Diez-nuevas-competencias-para-ensenar.pdf>
- [30] Ramos, A. (2013). La inteligencia emocional como herramienta para desarrollar sinergia laboral en los empleados de la alcaldía municipal de Ilopango. (Tesis de pregrado; Universidad de El Salvador). Obtenido de <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/4780>
- [31] Sadovyy, M., Sánchez-Gómez, M., & Bresó, E. (2021). COVID-19: How the stress generated by the pandemic may affect work performance through the moderating role of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 180 (3), 110986. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.paid.2021.110986>
- [32] Sanders, D. A. (2020). How to write (and how not to write) a scientific review article. *Clinical Biochemistry*, 86, 67-67. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/J.CLINBIOCHEM.2020.10.001>
- [33] Shkoler, O., & Tziner, A. (2017). El papel mediador y moderador del burnout y de la inteligencia emocional en la relación entre la justicia organizacional y el mal comportamiento en el trabajo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 33(2), 157-164. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.rpto.2017.05.002>
- [34] Sony, M., & Mekoth, N. (2016). The relationship between emotional intelligence, frontline employee adaptability, job satisfaction and job performance. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 30, 20-32. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2015.12.003>
- [35] Tschannen-Moran, M., Woolfolk, A. y Hoy, K. (1998). Teacher Efficacy: its Meaning and Measure. *Review of Educational Research*, 68, 202-248. Obtenido de <https://doi.org/10.3102/00346543068002202>
- [36] Valdés, H. (2005). Propuesta de un sistema de evaluación del desempeño profesional del docente de la escuela básica cubana, que contribuya a la realización de un proceso evaluativo más objetivo, preciso y desarrollador. Tesis doctoral, Universidad de La Habana. Cuba.
- [37] Wen, J., Huang, S. (Sam), & Hou, P. (2019). Emotional intelligence, emotional labor, perceived organizational support, and job satisfaction: A moderated mediation model. *International Journal of Hospitality Management*, 81 (12), 120-130. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.01.009>
- [38] Zabalza, M. (2004). Competencias docentes del profesorado universitario: calidad y desarrollo profesional. España: NARCEA. ISBN: 84-277-1399-1

Financiamiento

Propio.

Conflictos de interés

Los autores declaran no tener conflictos de interés.

Contribuciones de autoría

Li Chan, Augusto: Aporte importante a la recogida de datos y al análisis e interpretación de los mismos. Esto se plasma en la idea y diseño del artículo.

Rengifo Alegría, Alberto: Aporte importante a la redacción y al análisis de datos. Determinación de las referencias y diseño del artículo.

Conclusión, el aporte de ambos autores ha sido equitativo y se ha logrado un artículo apropiado y que cumple con los requisitos exigidos por FISL.