

Diagnóstico de habilidades blandas en estudiantes de Pedagogía de la Universidad Veracruzana en México

Diagnosis of soft skills in Pedagogy students at the Universidad Veracruzana in Mexico



 Dra. Celia Hernández Palaceto



 Dra. Francisca Mercedes Solís Peralta



 Dr. Edgard González Suarez



 Dr. Gustavo Antonio Huerta Patraca

Universidad Veracruzana, México.

Fecha de recepción: 16 de febrero de 2026

Fecha de aceptación: 15 de marzo de 2026

Fecha de publicación: 21 de marzo de 2026

Esta obra está bajo la licencia Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International.



Resumen

Las habilidades blandas han adquirido gran relevancia tanto en contextos escolares como en el ámbito laboral al ser fundamentales para la creación de ambientes positivos, inclusivos y colaborativos. En el ámbito educativo, estas habilidades son esenciales para fortalecer la práctica docente, mejorar la convivencia escolar y favorecer el aprendizaje significativo. Este artículo tiene como objetivo presentar los resultados del diagnóstico de habilidades blandas en estudiantes de la Licenciatura en Pedagogía, con el fin de conocer si los alumnos las han desarrollado durante su formación. El estudio se desarrolló con un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, se aplicó a una muestra de estudiantes de segundo semestre de la Licenciatura en Pedagogía de la Universidad Veracruzana, México. La recolección de datos se realizó mediante un instrumento validado que permitió identificar el nivel de desarrollo en 8 dimensiones: autoconocimiento, resolución de conflictos, autocontrol, autoconfianza, equilibrio emocional, comunicación, empatía y capacidad de escucha. Los resultados evidenciaron que en su mayoría los alumnos consideran si han desarrollado estas habilidades en un nivel medio-alto y una

minoría considera no contar con estas habilidades desarrolladas, por lo cual, deben fortalecer algunas de estas dimensiones, estos resultados nos permitirán trazar a futuro un plan de intervención con estrategias orientadas a reforzar estas habilidades blandas impactando positivamente en su perfil de egreso y en su futura práctica como docentes, investigadores, orientadores educativos, o gestores.

Palabras clave: habilidades blandas, formación docente, aprendizaje socioemocional, resolución de conflictos, desarrollo profesional

Abstract

Soft skills have gained significant importance in both school and work settings, as they are fundamental for creating positive, inclusive, and collaborative environments. In education, these skills are essential for strengthening teaching practices, improving school climate, and fostering meaningful learning. This article aims to present the results of a soft skills assessment of undergraduate students in Pedagogy, in order to determine whether they have developed these skills during their studies. The study employed

a quantitative, descriptive approach and was conducted with a sample of second-semester students in the Pedagogy program at the Universidad Veracruzana, Mexico. Data collection was carried out using a validated instrument that identified the level of development in eight dimensions: self-awareness, conflict resolution, self-control, self-confidence, emotional balance, communication, empathy, and listening skills. The results showed that most students consider themselves to have developed these skills at a medium-high level, while a minority consider themselves to have not developed these skills. Therefore, they should strengthen some of these dimensions. These results will allow us to develop a future intervention plan with strategies aimed at reinforcing these soft skills, positively impacting their graduation profile and their future practice as teachers, researchers, educational advisors, or managers.

Keywords: soft skills, teacher training, socio-emotional learning, conflict resolution, professional development

Introducción

Las demandas educativas en la formación universitaria han evolucionado significativamente en respuesta a los contextos actuales. Factores como el avance tecnológico, la experiencia global de la pandemia, así como los cambios económicos, políticos y socioculturales, han evidenciado la necesidad de transitar hacia una formación verdaderamente integral (Ricardo et al., 2020; Holguín, 2024; López, 2021 y González et al., 2022). En este nuevo enfoque, ya no basta con priorizar exclusivamente el desarrollo cognitivo (habilidades duras) como sucedía en modelos educativos anteriores; ahora se requiere colocar en el centro de atención el desarrollo personal y socioemocional (habilidades blandas), aspectos que históricamente han sido relegados. (Chávez y Fuentes 2022).

En el contexto laboral actual, las organizaciones tienden a priorizar la contratación de individuos que ya poseen habilidades blandas consolidadas, esto implica que las competencias no se adquieren necesariamente dentro del entorno laboral, sino que deben ser fomentadas en corresponsabilidad desde el ámbito educativo. Por ello, resulta fundamental que las instituciones de educación superior incorporen estrategias formativas que permitan a los estudiantes desarrollar estas habilidades antes de su inserción profesional (González M., 2020).

En este sentido, las habilidades blandas -como la comunicación asertiva, la empatía, el trabajo colaborativo, la autorregulación emocional y la resolución de conflictos-, se han convertido en saberes clave para lograr un desarrollo integral, facilitar el éxito académico, favorecer la inserción laboral y construir relaciones interpersonales saludables (Lozano, 2022 y

Sánchez, 2018). En el caso de la formación de pedagogos, el desarrollo de estas habilidades adquiere una relevancia aún mayor, ya que serán los futuros responsables de formar a nuevas generaciones. Formar habilidades blandas en el contexto universitario implica importantes desafíos. Investigaciones previas han señalado que el desarrollo de este tipo de competencias debe iniciarse desde edades tempranas, ya que ello genera beneficios a largo plazo y permite cerrar la brecha entre el ámbito académico y el laboral (Cunha y Heckman, 2008; González et al., 2021).

A nivel internacional, organismos como la UNESCO y la OCDE han destacado la importancia de integrar habilidades socioemocionales en los planes de estudio universitarios, como parte de una educación más humana, resiliente y equitativa (UNESCO, 2020). En México, diversas instituciones han comenzado a reconocer que el éxito profesional ya no depende exclusivamente del conocimiento disciplinar, sino de la capacidad para interactuar eficazmente con los demás, gestionar emociones y adaptarse a entornos cambiantes. Diagnosticar el estado actual de las habilidades blandas en el estudiantado de la facultad de Pedagogía permitirá diseñar estrategias formativas que no solo impacten en su experiencia educativa, sino que también incidan positivamente en su desempeño como futuros profesionales de la educación. Ante ello, el objetivo de este artículo es presentar los resultados del diagnóstico de habilidades blandas aplicado a los estudiantes de segundo semestre de la Licenciatura en Pedagogía de la Universidad Veracruzana.

Habilidades blandas

Las habilidades blandas se entienden como el conjunto de destrezas, aptitudes o herramientas afectivas que tienen la particularidad de regular el estado emocional del ser humano; son habilidades que contribuyen a fomentar, mantener y procurar relaciones sociales positivas (Torres, 2019; Rodríguez, 2019; Aguinaga, 2020, como se citó en De la Ossa, 2022). Estas competencias no están vinculadas a un área disciplinar específica, sino que son de carácter transversal y aplicables a distintos contextos académicos, personales y profesionales.

Diversos estudios han resaltado la relevancia de las habilidades blandas en el proceso formativo de los estudiantes, su desarrollo incide de manera directa en la formación integral, el bienestar personal y la preparación para la vida laboral. En este sentido, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2015) señala que las habilidades sociales y emocionales tienen un impacto significativo en múltiples dimensiones de la vida, tales como la salud, el empleo, el bienestar general y la inclusión social, lo cual reafirma su papel como componentes esenciales de los sistemas educativos contemporáneos. Actualmente, las instituciones educativas enfrentan el reto de incorporar de manera sistemática

la formación en habilidades blandas dentro de sus programas de estudio, con el fin de preparar a los estudiantes para responder a los desafíos del mundo laboral. Este desafío se vuelve aún más apremiante en un contexto caracterizado por transformaciones aceleradas, de amplio alcance y sin precedentes históricos, que afectan prácticamente a todas las industrias a nivel global (Gamero, 2019).

Metodología

Se empleó un enfoque cuantitativo cuyo propósito fue describir de manera objetiva y sistemática el nivel de desarrollo de las habilidades blandas en estudiantes de segundo semestre de la Licenciatura en Pedagogía de la Universidad Veracruzana. De acuerdo con Lozano et al. (2025), una investigación cuantitativa se caracteriza por el uso de datos que pueden medirse numéricamente, permitiendo realizar cálculos y análisis estadísticos sin considerar rasgos cualitativos de los participantes. El estudio se enmarca en un diseño no experimental de tipo transversal y alcance descriptivo, debido a que los datos se recolectaron en un único momento y sin manipular las variables. Este tipo de diseño permitió obtener una visión clara y objetiva de las habilidades blandas presentes en la población participante, constituyendo una base sólida para la planificación de acciones de intervención orientadas a su fortalecimiento.

Población y muestra

La población de estudio estuvo conformada por 63 estudiantes de los primeros semestres de la Licenciatura en Pedagogía de la Región Veracruz, de ellos, el 93.65% pertenecía a la generación 2024 y el 6.35% restante a la generación 2023. En cuanto al sexo, el 79.37% de los participantes fueron mujeres y el 20.63 % hombres. Respecto a la edad, el 46.03% contaba con 18 años, el 28.57% con 19 años, el 7.94% 20 años, el 4.76% 21 años, y el 12.70% restante más de 22 años.

Instrumento

Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario de Habilidades Personales elaborado por Ramírez Pinilla et al. (2024). Este instrumento evalúa ocho dimensiones de las habilidades blandas: resolución de conflictos, autoconfianza, equilibrio emocional, comunicación, capacidad de escucha, liderazgo, creatividad e innovación, y trabajo en equipo. Cada dimensión se valora a través de cinco comportamientos o indicadores, presentados en un formato tipo Likert: 1= muy en desacuerdo (MD), 2= en desacuerdo (D), 3= ni de acuerdo ni en desacuerdo (N), 4= de acuerdo (DA), y 5= muy de acuerdo (MA), lo que permite medir el grado de acuerdo de los participantes con cada afirmación. El cuestionario fue aplicado en formato digital mediante la plataforma Google Forms, garantizando el acceso y la participación de todos los estudiantes de manera eficiente y organizada.

Procedimiento de recolección y análisis de datos

El proceso de investigación se llevó a cabo en diversas etapas, en primer lugar, se realizó una revisión documental sobre el desarrollo de habilidades blandas en el ámbito universitario, con el propósito de fundamentar teóricamente el estudio y seleccionar el instrumento de evaluación más adecuado. Posteriormente, se convocó a los estudiantes para llevar a cabo un proceso de sensibilización, durante el cual se les dio a conocer el propósito de la investigación y la importancia de su participación voluntaria en la aplicación del cuestionario, en esta sesión se explicó detalladamente el objetivo del estudio, así como las condiciones de confidencialidad, anonimato y uso académico de la información, con el fin de asegurar una participación ética y consciente por parte de los estudiantes. El Cuestionario de Habilidades Personales (Ramírez Pinilla et al., 2024) fue aplicado de manera digital durante el periodo febrero-junio de 2025. La aplicación se realizó en horario académico con el acompañamiento del docente responsable del grupo, asegurando que todos los estudiantes comprendieran las instrucciones. La duración promedio para responder el instrumento fue de aproximadamente 20 minutos. Una vez concluida la aplicación, se procedió a recolectar y organizar la información obtenida, verificando la integridad de las respuestas antes de iniciar el análisis estadístico.

Análisis de datos

Los datos recolectados fueron exportados desde Google Forms a una hoja de cálculo y posteriormente procesados con el programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), versión 26. Se revisó primeramente el nivel de confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, obteniendo 0.874, lo cual es una valoración muy buena (Contreras y Novoa, 2018), posteriormente se aplicaron técnicas de estadística descriptiva, mediante el cálculo de frecuencias y porcentajes, con el fin de identificar el nivel de desarrollo de cada una de las dimensiones de las habilidades blandas. Los resultados se interpretaron de acuerdo con los rangos establecidos en la escala Likert utilizada, permitiendo determinar las habilidades predominantes y aquellas que requieren fortalecimiento en los estudiantes participantes.

Resultados

A continuación, se muestran los puntajes de los estudiantes por cada ítem, agrupando el porcentaje por cada una de las opciones, presentando por dimensión el promedio de respuesta por cada una de las cinco opciones de la escala, finalmente se presenta el concentrado global, que permite visualizar el comportamiento de las respuestas para todas las dimensiones, permitiendo identificar las habilidades que los estudiantes perciben que tienen más desarrolladas.

La categoría 1 referida al autoconocimiento presenta cuatro ítems, destacando los porcentajes de respuesta más altos, en términos globales el 46.43% respondió estar de acuerdo con la afirmación, seguido del 33.73% que dijo estar muy de acuerdo; considerando ambas respuestas como positivas, se identifica que en este rubro los participantes perciben alto su nivel de autoconocimiento, analizando su forma de actuar con frecuencia (42.86% respondieron estar de acuerdo y 34.92% muy de acuerdo); adoptando una actitud constructiva ante los errores y sobre todo tratar de aprender de ellos (49.21% señaló estar de acuerdo y 30.16% muy de acuerdo); además recono-

Tabla 1. Competencias de los alumnos con relación a la categoría de autoconocimiento

Ítem	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1. Analiza con frecuencia su forma de actuar.	3.17%	1.59%	17.46%	42.86%	34.92%
2. Adopta una actitud constructiva ante los errores y trata de aprender de ellos.	1.59%	1.59%	17.46%	49.21%	30.16%
3. Agradece los consejos de los demás, adoptando una actitud abierta.	3.17%	3.17%	12.70%	46.03%	34.92%
4. Se deja ayudar en aquellos aspectos en que necesita mejorar.	1.59%	3.17%	12.70%	47.62%	34.92%
Porcentaje promedio	2.38%	2.38%	15.08%	46.43%	33.73%

Fuente: Elaboración propia, datos retomados del cuestionario aplicado a los alumnos.

En relación a la categoría 2 que aborda la resolución de conflictos, los porcentajes globales más altos se ubican en las respuestas de acuerdo con 46.83%, seguido de un 26.19% en la opción muy de acuerdo (ver Tabla 2), en este sentido, los participantes mencionaron que ante un problema, saben seleccionar la información importante y están dispuestos a invertir tiempo y esfuerzo en su solución (47.62% de acuerdo y 25.40% muy de acuerdo); además, argumentan analizar en profundidad las causas del problema, más allá de lo evidente (44.44% de acuerdo y 33.33% muy de acuerdo); asimismo, exploran varias alternativas analizando las consecuencias de cada una (47.62% de acuerdo y 25.40% muy de acuerdo); también, definen y valoran los criterios para tener en cuenta a la hora de elegir una alternativa (47.62% de acuerdo y 28.24% ni de acuerdo ni en desacuerdo). Esta tendencia en la respuesta muestra que ante una situación de conflicto los estudiantes universitarios son capaces de enfrentarlo analizando sus posibilidades y causas, pasando así a la acción y no a la evitación de sus acciones y consecuencias de sus actos.

Tabla 2. Competencias de los alumnos con relación a la categoría de resolución de conflictos

ítem	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1. Ante un problema, sabe seleccionar la información importante y está en disposición de invertir tiempo y esfuerzo en su solución.	3.17%	3.17%	20.63%	47.62%	25.40%
2. Analiza en profundidad las causas del problema, más allá de lo evidente.	4.76%	6.35%	11.11%	44.44%	33.33%
3. Explora varias alternativas, analizando las consecuencias de cada una.	3.17%	3.17%	20.63%	47.62%	25.40%
4. Define y valora los criterios para tener en cuenta a la hora de elegir alternativa.	3.17%	0%	28.57%	47.62%	20.63%
Porcentaje promedio	3.58%	3.17%	20.24%	46.83%	26.19%

Fuente: Elaboración propia, datos retomados del cuestionario aplicado a los alumnos.

La categoría 3 aborda el autocontrol, los porcentajes globales más altos se ubican en la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo con 38.10%, mientras que la opción de acuerdo obtuvo un 32.54% (ver Tabla 3). De esta manera, los participantes señalan que no se dejan llevar por impulsos emocionales (41.27% ni de acuerdo ni en desacuerdo y 33.33% de acuerdo); también que controlan el estrés de forma efectiva (38.10% ni de acuerdo ni en desacuerdo y con 22.22% coinciden las opciones de acuerdo y en desacuerdo); también hacen lo que consideran que se debe hacer en cada momento con independencia de sus emociones (41.27%

cen que agradecen los consejos de los demás, adoptando una actitud abierta (46.03% de acuerdo y 34.92% muy de acuerdo); finalmente, admiten que se dejan ayudar en aquellos aspectos en que necesitan mejorar (47.62% de acuerdo y 34.92% muy de acuerdo). Lo anterior se puede apreciar en la tabla 1, pudiendo concluir que los estudiantes encuestados presentan un alto nivel de conciencia de sus conductas y actitudes, lo que les ayuda a estar atentos a sus actos y la consecuencia de los mismos, esta capacidad de contar con una claridad mental y emocional sobre su persona no resulta sencillo, ya que es resultado de una suma de factores y momento que se presentan a lo largo de la vida, esta percepción se va cargando con el paso del tiempo y su gestión trasciende los distintos contextos donde las personas se desenvuelven cotidianamente.

ni de acuerdo ni en desacuerdo y 34.92% de acuerdo); asimismo, mantienen la calma en situaciones difíciles (39.68% de acuerdo y 31.75% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esta tendencia permite visualizar que hay poca certeza de sus conductas y actitudes sobre las situaciones que implican controlar sus emociones y no responder de manera inadecuada realizando acciones que más adelante tengan repercusiones.

Tabla 3. Competencias de los alumnos con relación a la categoría autocontrol

Ítem	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1. No se deja llevar por impulsos emocionales.	3.17%	12.70%	41.27%	33.33%	9.52%
2. Controla el estrés de forma efectiva.	4.76%	22.22%	38.10%	22.22%	12.70%
3. Hace lo que considera que se debe hacer en cada momento con independencia de sus emociones.	3.17%	7.94%	41.27%	34.92%	12.70%
4. Mantiene la calma en situaciones difíciles.	0%	6.35%	31.75%	39.68%	22.22%
Porcentaje promedio	2.78%	12.30%	38.10%	32.54%	14.29%

Fuente: Elaboración propia, datos retomados del cuestionario aplicado a los alumnos.

En cuanto a la categoría 4 referida a la autoconfianza, los porcentajes globales más altos corresponden a la opción de acuerdo con 36.51%, seguido de la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo con 29.76% (ver Tabla 4). Las respuestas de cada ítem demuestran que los estudiantes muestran seguridad a la hora de tomar decisiones (41.27% de acuerdo y 36.51% ni de acuerdo ni en desacuerdo); se sienten muy seguros en su papel

de madre o padre (38.10% muy en desacuerdo y 33.33% ni en acuerdo ni en desacuerdo); son consecuentes con sus decisiones (52.38% de acuerdo y 22.22% ni de acuerdo ni en desacuerdo); también tienen confianza en sus propias capacidades (39.68% de acuerdo y 26.98% ni de acuerdo ni en desacuerdo). Esto indica que, si bien la mayoría considera alto su nivel de autoconfianza, aunque también hay neutralidad en ello, quizás la edad y experiencia de los encuestados determine su percepción al respecto, además de las posibles afectaciones derivado de distintas situaciones que han vivido a través de momentos primordiales en su vida que han significado que se consideren con mayor o menor confianza en sí mismos en su actuar diario.

Tabla 4. Competencias de los alumnos con relación a la categoría de autoconfianza

ítem	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1. Muestra seguridad a la hora de tomar decisiones.	3.17%	4.76%	36.51%	41.27%	14.29%
2. Se siente seguro en su papel de padre/madre.	38.10%	4.76%	33.33%	12.70%	11.11%
3. Es consecuente con sus decisiones.	1.59%	3.17%	22.22%	52.38%	20.63%
4. Tiene confianza en sus propias capacidades.	1.59%	6.35%	26.98%	39.68%	25.40%
Porcentaje promedio	11.11%	4.76%	29.76%	36.51%	17.86%

Fuente: Elaboración propia, datos retomados del cuestionario aplicado a los alumnos.

La categoría 5 refiere al equilibrio emocional, el promedio de porcentajes globales marca que un 38.49% que afirman estar de acuerdo, mientras que el 30.55% señalaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo (ver Tabla 5). Las respuestas a los ítems permiten apreciar que los participantes señalan que reaccionan equilibradamente ante situaciones conflictivas (44.44% de acuerdo y 33.33% ni de acuerdo ni en desacuerdo); ellos consideran que son pacientes con sus limitaciones y con las demás personas (38.10% de acuerdo y 30.16% muy de acuerdo); también señalan que mantienen un

Tabla 5. Competencias de los alumnos con relación al equilibrio emocional

ítem	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1. Reacciona equilibradamente ante situaciones conflictivas.	1.59%	4.76%	33.33%	44.44%	15.87%
2. Es paciente con sus limitaciones y con las de las demás personas.	3.17%	1.59%	26.98%	38.10%	30.16%
3. Mantiene un ánimo estable, sin variaciones, ante los cambios que ocurren en su entorno y circunstancias.	7.94%	12.70%	28.57%	30.16%	20.63%
4. Es sensible ante los cambios de humor de los demás, reaccionando con Naturalidad.	1.59%	6.35%	33.33%	41.27%	17.46%
Porcentaje promedio	3.58%	6.35%	30.55%	38.49%	21.03%

Fuente: Elaboración propia, datos retomados del cuestionario aplicado a los alumnos.

ánimo estable, sin variaciones, ante los cambios que ocurren en su entorno y circunstancias (30.16% de acuerdo y 28.57% ni de acuerdo ni en desacuerdo); además mencionan ser sensibles ante los cambios de humor de los demás, reaccionando con naturalidad. Estas respuestas permiten visualizar que los estudiantes encuestados perciben contar con un equilibrio emocional alto, aunque a poca distancia se encuen-

tra la opción de neutralidad, lo que brinda un conocimiento parcial acerca de sus reacciones en ciertos momentos o espacios cuando se enfrentan a la toma de decisiones y acciones en las que deben gestionar sus emociones y mantenerse ecuanímenes para no reaccionar de manera agresiva o de otra manera que afecte a las personas que se encuentran a su alrededor, siendo con las que convive de manera constante.

La categoría 6 se centra en la comunicación, factor clave en la interacción social, obtuvo como porcentaje promedio global destacado, un 43.25% muy de acuerdo, seguido de la opción de acuerdo con un 42.06%, siendo esta la competencia que los participantes perciben más alta (ver Tabla 6). En cuanto a los resultados por ítem, los estudiantes consideran que animan a las personas de su entorno a que den sus opiniones (47.62% muy de acuerdo y 34.92% de acuerdo); también afirman que cuando transmiten un mensaje se aseguran de que el otro lo hayan comprendido (46.03% de acuerdo y 44.44% muy de acuerdo); aseveran que adaptan el lenguaje y estilo de comunicación dependiendo de la persona a la que se dirigen (47.62% muy de acuerdo y 44.44% de acuerdo); además afrontan las conversaciones de forma clara, sincera y efectiva (42.86% de acuerdo y

Tabla 6. Competencias de los alumnos con relación a la comunicación

ítem	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1. Anima a las personas de su entorno a que den sus opiniones.	0%	3.17%	14.29%	34.92%	47.62%
2. Cuando transmite un mensaje se asegura de que el otro lo ha comprendido.	0%	3.17%	6.35%	46.03%	44.44%
3. Adapta el lenguaje y estilo de comunicación a la persona a las que se dirige.	0%	0%	7.94%	44.44%	47.62%
4. Afronta las conversaciones de forma clara, sincera y efectiva.	2.59%	6.35%	14.87%	42.86%	33.33%
Porcentaje promedio	0.65%	3.17%	10.86%	42.06%	43.25%

Fuente: Elaboración propia, datos retomados del cuestionario aplicado a los alumnos.

33.33% muy de acuerdo). La tendencia aquí mostrada deja ver que los estudiantes consideran que se comunican de manera clara y asertiva, dejando claro los mensajes y ajustando el estilo de comunicación según corresponda a la persona y contexto, se aprecia que para ellos la comunicación es un elemento importante y que resulta ser tomada muy en cuenta, precisando que ellos por su edad y comportamientos, emplean de manera muy frecuente las redes sociales, lo que les permite comunicarse por diversos medios y formas con las personas con las que conviven frecuentemente.

Tabla 7. Competencias de los alumnos con relación a la empatía

ítem	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1. Intenta entender la posición de las personas de su entorno.	1.59%	1.59%	4.76%	53.97%	38.10%
2. Actúa teniendo en cuenta los sentimientos de las personas.	1.59%	3.17%	15.87%	39.68%	39.68%
3. Se comunica con las personas adecuándose a la manera de ser del otro.	1.59%	4.76%	20.63%	42.86%	30.16%
4. Piensa en el impacto de sus decisiones en terceras personas antes de ponerlas en práctica.	4.76%	4.76%	17.46%	36.51%	36.51%
Porcentaje promedio	2.38%	3.57%	14.68%	43.26%	36.11%

Fuente: Elaboración propia, datos retomados del cuestionario aplicado a los alumnos.

La categoría de empatía presenta como porcentaje promedio global un 43.26% para la opción de acuerdo, mientras que la segunda opción más alta fue la de muy de acuerdo con un 36.11% (ver Tabla 7); las respuestas por ítem dejan ver que los encuestados intentan entender la posición de las personas de su entorno (53.97% de acuerdo y 38.10% muy de acuerdo); también perciben que actúan teniendo en cuenta los sentimientos de las personas (39.68% empatados en las opciones muy de acuerdo y de acuerdo); ellos se comunican con las personas adecuándose a la manera de ser del otro (42.86% de acuerdo y 30.16% muy de acuerdo); asimismo, piensan en el impacto de sus

decisiones en terceras personas antes de ponerlas en práctica. Esto deja ver claramente que los estudiantes son conscientes de que sus acciones tienen un impacto en los demás y tratan de ponerse en el lugar de otros antes de decir o hacer algo, cuidando su comportamiento a fin de no dañar sus

relaciones, son conscientes también de que al estar frente a otros y escucharlos no deben juzgarlos o no considerar sus sentimientos, ya que la emisión de estos juicios puede malinterpretar el mensaje que reciben, e incluso presuponer la otra persona es de tal o cual manera sin conocerlo.

Respecto a la última dimensión que aborda la capacidad de escucha, el promedio de los porcentajes globales fue de 48.02% en la opción muy de acuerdo y con un 34.53% la opción de acuerdo (ver Tabla 8). En el desglose de puntajes por ítem, se encontró que los estudiantes perciben que al mantener una conversación escuchan todo el mensaje sin interrumpir (39.68% muy de acuerdo y 36.51% de acuerdo); además dicen estar atentos al lenguaje no verbal que las personas utilizan cuando están diciendo o haciendo algo (42.86% muy de acuerdo y 36.51% de acuerdo); además en una conversación resume lo que ha entendido para aclarar su comprensión (50.79% muy de acuerdo y 31.75% de acuerdo); también afirman que introducen expresiones como "cuéntame", "explícame", "describeme" o similares para obtener más información sobre lo que dice la otra persona (58.73% muy de acuerdo y 33.33% de acuerdo), considerando estos dos puntajes, fue este resultado el más alto de todos los ítems de la encuesta, lo que demuestra que resulta im-

portante para ellos que las personas amplíen los detalles o la información que proporcionan. Estos datos dan cuenta de que se perciben con una alta capacidad de escuchar al otro, lo cual resulta clave en el proceso comunicativo, siendo esencial para obtener la claridad necesaria y generar la objetividad en los mensajes.

Tabla 8. Competencias de los alumnos con relación a la capacidad de escucha

Ítem	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1. Al mantener una conversación, escucha todo el mensaje sin interrumpir.	3.17%	4.76%	15.87%	36.51%	39.68%
2. Está atento al lenguaje no verbal.	3.17%	6.35%	11.11%	36.51%	42.86%
3. En conversación, resume lo que ha entendido para aclarar la comprensión.	1.59%	6.35%	9.52%	31.75%	50.79%
4. Introduce expresiones como "cuéntame", "explícame", "describeme", para obtener más información de la otra persona.	0%	1.59%	6.35%	33.33%	58.73%
Porcentaje promedio	1.99%	4.76%	10.71%	34.53%	48.02%

Fuente: Elaboración propia, datos retomados del cuestionario aplicado a los alumnos.

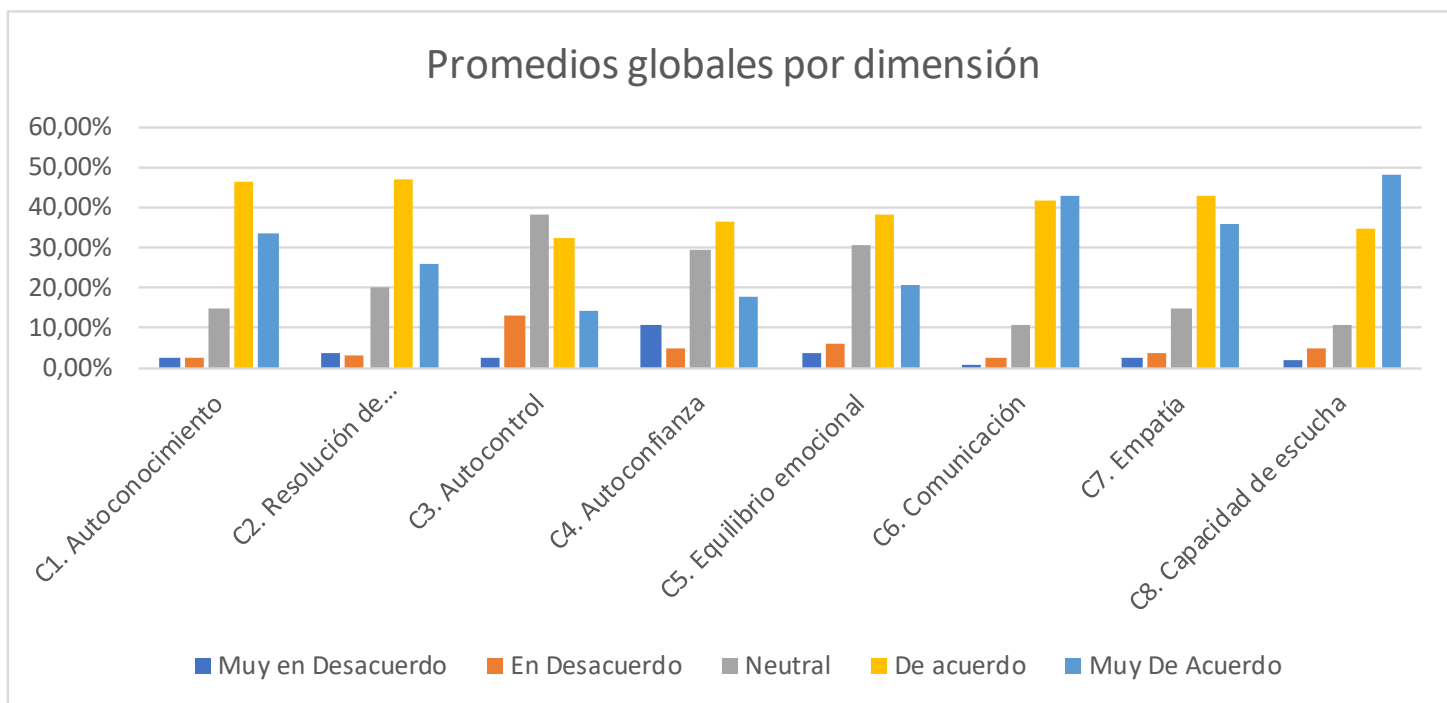
A manera de resumen, se presenta en la tabla 9 el promedio de los puntajes globales por categoría, encontrando que la capacidad de escucha es la competencia más alta en su percepción, con un 48.01%, seguido de comunicación con 43.25%, ambas se encuentran en la misma área referida a la interacción con otros, siendo alto el puntaje integrado que obtuvieron. En cuanto a la opción más alta, se encontró que la de acuerdo agrupó el porcentaje más alto con 40.07% considerándose un valor alto en la mayoría de las respuestas, que sumado a la opción muy de acuerdo fue la tendencia positiva la que marcó la línea de respuesta.

Tabla 9. Promedios globales por dimensión

Ítems	MD	D	N	A	MA
C1. Autoconocimiento	2.38%	2.38%	15.08%	46.43%	33.73%
C2. Resolución de conflictos	3.58%	3.17%	20.24%	46.83%	26.18%
C3. Autocontrol	2.78%	13.3%	38.1%	32.54%	14.28%
C4. Autoconfianza	11.11%	4.76%	29.76%	36.51%	17.86%
C5. Equilibrio emocional	3.58%	6.35%	30.55%	38.49%	21.03%
C6. Comunicación	0.96%	2.68%	11.11%	42%	43.25%
C7. Empatía	2.38%	3.57%	14.68%	43.26%	36.11%
C8. Capacidad de escucha	1.99%	4.76%	10.71%	34.53%	48.01%
Promedio global	3.60%	5.12%	21.15%	40.07%	30.06%

Fuente: Elaboración propia, datos retomados del cuestionario aplicado a los alumnos.

Gráfico 1. Promedios globales por dimensión



Fuente: Elaboración propia, datos retomados del cuestionario aplicado a los alumnos.

En seguimiento a los resultados obtenidos podemos constatar que desde la perspectiva de los estudiantes estos no carecen de las llamadas habilidades blandas. Los estudiantes manifiestan altos niveles de confianza de que comparativamente con otros estudiantes universitarios, los de la facultad de Pedagogía se asumen en su mayoría con habilidades comunicativas, de empatía, y de capacidad de escucha. Esto si bien podría ser cierto también, habría que considerar que claves como autoconocimiento, control emocional, resolución de conflictos se muestran altamente neutrales, es decir, si tomar una posición clara al respecto. Estos hallazgos coinciden con estudios anteriores (Intriago et al. 2025) en el cual resalta que la "comunicación efectiva se presenta como una habilidad transversal que impacta todas las áreas de desempeño profesional, desde la resolución de problemas hasta la negociación y la persuasión". Respecto de la empatía este resultado coincide con la investigación de Goleman (1995), donde resalta que esta habilidad es fundamental para construir relaciones armoniosas y entornos inclusivos (Tomalá, 2025).

Por otro lado, en su conjunto la gráfica nos muestra que los estudiantes se perciben con habilidades blandas, pero al mismo tiempo éstas se deben de trabajar con mayor dedicación y profundidad. Debemos hacer notar que desde la perspectiva de los estudiantes y con base en sus conocimientos teóricos las habilidades blandas son un eje que han desarrollado a partir de sus lecturas. Pero, por otro lado, habría que hacer otras evaluaciones de

carácter práctico y cualitativo para ver cómo sería su desempeño frente a escenarios reales y destacadamente en el campo laboral y profesional.

Conclusiones

Acorde a los resultados de esta investigación podemos tener un referente de lo que representan las habilidades blandas en los estudiantes de la Licenciatura en pedagogía de la Universidad Veracruzana en México, las cuales son un complemento fundamental para su perfil profesional y si las saben aplicar en los contextos educativos donde se desenvuelven tendrán un aporte significativo como describe Garavito et al. (2024) las "habilidades no solo mejoran el desempeño en actividades diarias, sino que también son fundamentales para integrarse eficazmente en entornos laborales dinámicos y exigentes".

Los resultados muestran que la mayoría de los estudiantes se perciben con un nivel medio-alto en las habilidades de autoconocimiento, resolución de conflictos, autocontrol, autoconfianza, equilibrio emocional, comunicación, empatía y capacidad de escucha, esto indica que parte de su formación profesional les ha ayudado a fortalecer estas habilidades. También hay una parte de alumnos que mencionan no contar con estas habilidades desarrolladas (presentan nivel bajo), por lo cual, se sugiere implementar acciones que contribuyan al refuerzo de las habilidades blandas en los alumnos de esta facultad de Pedagogía.

Referencias

Contreras, S. y Novoa-Muñoz, F. (2018). Ventajas del alfa ordinal respecto al alfa de Cronbach ilustradas con la encuesta AUDIT-OMS. *Revista Panamericana de Salud Pública / Pan American Journal of Public Health*, 42, e65. <https://doi.org/10.26633/RPSP.2018.65>

Cunha, F. y Heckman, J. J. (2008). Formulating, identifying and estimating the technology of cognitive and noncognitive skill formation. *Journal of Human Resources*, 43(4), 738–782. <https://doi.org/10.3368/jhr.43.4.738>

Chávez, M. A. R. y Fuentes, N. N. M. (2022). Habilidades blandas y habilidades duras, clave para la formación profesional integral. *Revista de Ciencias Sociales y Económicas*, 6(2), 27–37. <https://doi.org/10.18779/csye.v6i2.590>

De la Ossa, J. (2022). Habilidades blandas y ciencia. *Revista Colombiana de Ciencia Animal Recia*, 14(1).

Gamero, E. G. (2019). Las habilidades blandas: competencias para el nuevo milenio. *DIVULGARE: Boletín Científico de la Escuela Superior de Actopan*, 6(11), 3. <https://doi.org/10.29057/esa.v6i11.3760>

Garavito, Y., Villamizar, A. y Castañeda, L. (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>

González, J. A. R., Granados, I. N., Clavijo, S. L. L. y Ruiz, G. M. G. (2021). Habilidades blandas en el contexto universitario y laboral: revisión documental. *Inclusión y Desarrollo*, 8(2), 113–127. <https://doi.org/10.26620/uniminuto.inclusion.8.2.2021.2749>

González-Molina, M. G., Enciso-Galindo, B. V., Arciniegas-Hurtado, L. F., Tovar-Arévalo, P. A., Bonza-Forero, P. I. y Arévalo-Peña, L. P. Y. (2020). Importancia de las habilidades blandas para la empleabilidad y sostenibilidad del personal en las organizaciones. *Encuentros con Semilleros*, 2(2). <https://doi.org/10.15765/es.v2i2.2646>

González, Y. P. C., Mora, S. Z. J. y Morillo, R. G. M. (2022). Tendencias y desafíos políticos y socioculturales de la educación superior contemporánea en Latinoamérica. *Revista Boletín Redipe*, 11(1), 71–91. <https://doi.org/10.36260/rbr.v11i1.1628>

Holguín Gil, A. C. (2024). Evaluación educativa: desafíos y oportunidades pedagógicas en la era postpandemia de la Institución Educativa Luis Eduardo Arias

Reinel, Barbosa, Antioquia 2024 (Tesis de maestría). Universidad Nacional de La Plata. <https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/tesis/te.2888/te.2888.pdf>

Intriago, G., Cedeño, P., Loor, R., Sánchez, y San Andrés, D. (2025). La influencia de las habilidades blandas en el éxito profesional: una revisión teórica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 9(3), 2237–2257. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i3.17845

López, M. L. L. (2021). Las habilidades blandas y su influencia en la construcción del aprendizaje significativo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 10828–10837. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1129

Lozano Fernández, M. A., Lozano Fernández, E. N. y Ortega Cabrejos, M. Y. (2022). Habilidades blandas: una clave para brindar educación de calidad. *Conrado*, 18(87), 412–420.

Lozano, N. S. M., Baque, D. L. Z., Terán, A. B. I., Parrales, R. A. Á., Alcívar, H. A. G., Bravo, H. M. T. y Robles, N. A. P. (2025). Metodología de la investigación científica: diseño de investigaciones cuantitativas. Editorial Internacional Alema.

Ramírez Pinilla, R., Arenas Torres, W. J. y Pineda Melchor, M. A. (2024/2025). Cuestionario de habilidades blandas – PSIC 301: test psicológico de habilidades blandas [Documento en línea]. Universidad Peruana Cayetano Heredia. <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-peruana-cayetano-heredia/psicologia-cognitiva/content-test-psicologico-de-habilidades-blandas/81964101>

Ricardo, J. E., Menéndez, J. J. D. y Manzano, R. L. M. (2020). Integración universitaria, reto actual en el siglo XXI. *Conrado*, 16(Suplemento 1), 51–58.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (2016). Habilidades para el progreso social: el poder de las habilidades sociales y emocionales. https://www.oecd.org/content/dam/oecd/es/publications/reports/2015/03/skills-for-social-progress_g1g4c895/9789264253292-es.pdf

Tomalá, E., Pinzón, N., Limones, M., Suárez, F. y Gualle, J. (2025). El impacto de las habilidades blandas en la transformación social. *Ciencia y Reflexión*, 4(1), 1646–1664. <https://doi.org/10.70747/cr.v4i1.195>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). (2020). Marco de competencias de los docentes en materia de TIC. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000371024>