



## Las habilidades duras y blandas en los profesionales de la educación y otras profesiones

### Hard and soft skills in education professionals and other professions

Por Jaime J. Esquivel C.

<https://orcid.org/0000-0003-1791-7299>

Universidad Autónoma de Chiriquí

[jaime.esquivel@unachic.ac.pa](mailto:jaime.esquivel@unachic.ac.pa)

<https://doi.org/10.59722/serc.v1i1.908>

---

### Resumen

En un mundo laboral cada vez más dinámico e interconectado, el éxito profesional depende tanto de las habilidades técnicas como de las habilidades blandas. Mientras que las competencias técnicas son esenciales para desempeñar tareas específicas, las habilidades blandas, como la comunicación efectiva, la empatía y la resolución de problemas, desempeñan un papel clave en la adaptación y el desempeño profesional. Este estudio analiza la importancia de estas competencias en la educación y otras profesiones, destacando su impacto en el desarrollo laboral. Se presentan las habilidades más relevantes para los docentes en distintos niveles educativos, así como para profesionales en áreas como ingeniería, administración, medicina y derecho. Además, se exploran estrategias para el desarrollo de estas competencias, enfatizando la necesidad de su integración en la formación profesional. Se concluye que la combinación de habilidades duras y blandas es fundamental para mejorar la calidad del trabajo y fomentar el éxito profesional en un entorno cambiante.

**Palabras claves:** habilidades blandas; habilidades duras; competencias profesionales; empatía; solución de conflictos; asertividad; adaptabilidad.

### Abstract

In an increasingly dynamic and interconnected job market, professional success depends on both technical skills and soft skills. While technical competencies are essential for performing specific tasks, soft skills such as effective communication, empathy, and problem-solving play a crucial role in adaptability and professional performance. This essay examines the importance of these skills in education and other professions, highlighting their impact on workplace development. It outlines the most relevant competencies for educators at different levels, as well as for professionals in fields such as engineering, business administration, medicine, and law. Additionally, strategies for developing these competencies are explored, emphasizing the need for their integration into professional training. The essay concludes that the combination of hard and soft skills is essential for improving work quality and fostering professional success in an ever-evolving environment.



**Keywords:** soft skills; hard skills; professional skills; empathy; conflict resolution; assertiveness; adaptability.

## Introducción

En un mundo cada vez más dinámico e interconectado, el éxito profesional depende no solo del conocimiento técnico y las habilidades duras, sino también de una serie de competencias interpersonales y emocionales conocidas como habilidades blandas (Goleman, 1995). Mientras que las habilidades duras, como el dominio de herramientas técnicas, conocimientos específicos o competencias académicas son esenciales para desempeñar muchas funciones laborales, son las habilidades blandas las que marcan la diferencia en cómo los profesionales se relacionan, se comunican y se adaptan a los cambios del entorno. Estas habilidades, como la empatía, la comunicación efectiva, la resolución de problemas y el trabajo en equipo, son especialmente cruciales en el ámbito educativo, donde los docentes no solo transmiten conocimientos, sino que también desempeñan un papel clave en la formación integral de los estudiantes. No obstante, la importancia de las habilidades blandas no se limita a la educación, sino que se extiende a una amplia gama de sectores profesionales, donde pueden ser el factor determinante para el desempeño y el éxito laboral. Este trabajo analizará la relevancia de las habilidades blandas en los profesionales de la educación y otras profesiones, destacando su impacto en el desarrollo y el rendimiento laboral.

## Habilidades blandas necesarias para los profesionales

Las habilidades blandas son competencias personales y sociales que permiten a los individuos interactuar de manera efectiva en distintos entornos profesionales. Algunas de las más importantes incluyen:

- **Comunicación efectiva:** Permite la transmisión clara de ideas y facilita la colaboración con otros.
- **Empatía:** Fundamental para comprender y responder a las emociones de los demás.
- **Autoestima y confianza:** Facilitan la toma de decisiones y la seguridad en el trabajo.
- **Asertividad:** Ayuda a expresar opiniones y necesidades de manera clara y respetuosa.
- **Valores éticos:** Importantes para la toma de decisiones responsables.
- **Resolución de conflictos:** Permite abordar y solucionar diferencias de manera efectiva.
- **Adaptabilidad:** Clave para ajustarse a cambios en el entorno laboral.

## Habilidades duras y blandas esenciales en la educación según el nivel educativo

Los docentes enfrentan diariamente desafíos que requieren habilidades más allá del dominio de los contenidos académicos. Dependiendo del nivel educativo en el que se desempeñan, las habilidades blandas necesarias pueden variar considerablemente.

### Habilidades duras del docente de preescolar

#### 1. Dominio de metodologías de enseñanza

Es esencial que el docente conozca y aplique diversas estrategias pedagógicas, seleccionando las más adecuadas para cada objetivo de aprendizaje y adaptándolas a las necesidades específicas de sus estudiantes (Accademia, s.f.).

#### 2. Evaluación del aprendizaje

Capacidad para diseñar instrumentos de evaluación válidos y confiables, evaluar el progreso de los estudiantes de manera justa y objetiva, y proporcionar retroalimentación constructiva (Accademia, s.f.).

#### 3. Competencia en tecnologías educativas

Uso efectivo de herramientas digitales y tecnológicas en el proceso de enseñanza-aprendizaje, integrando recursos digitales en las clases y manteniéndose actualizado en las últimas tendencias tecnológicas educativas (Accademia, s.f.).

#### 4. Capacidad para enseñar

Preparación profesional para brindar una educación integral a los niños, ayudándoles a conocerse a sí mismos y a regular su temperamento en una etapa crucial de formación de su carácter (Indeed, s.f.).

#### 5. Conocimiento del desarrollo infantil

Comprensión profunda de las etapas del desarrollo infantil para adaptar las estrategias pedagógicas a las necesidades y características específicas de los niños en edad preescolar (Edukar, s.f.).

#### 6. Planificación y organización

Habilidad para diseñar y estructurar planes de lecciones y actividades que promuevan el desarrollo integral de los niños, asegurando una secuencia lógica y coherente en el proceso educativo (Accademia, s.f.).

#### 7. Gestión del aula

Capacidad para crear y mantener un ambiente de aprendizaje seguro y estimulante, estableciendo normas claras y manejando eficazmente el comportamiento de los estudiantes (Edukar, s.f.).



## 8. Comunicación efectiva

**Desarrollo de habilidades comunicativas que impactan en el bienestar emocional de los niños, facilitando la expresión de ideas y emociones en el aula (Accademia, s.f.).**

### Habilidades duras de un docente de educación básica

Las habilidades duras, también conocidas como habilidades técnicas, son competencias específicas y cuantificables que los docentes deben poseer para desempeñar eficazmente su labor educativa. A

continuación, se presentan las principales habilidades duras que se esperan de los docentes en educación básica y media

#### 1. Dominio del contenido

Un docente debe poseer un conocimiento sólido de las áreas fundamentales como matemáticas, lenguaje, ciencias y estudios sociales (Valdivieso et al., 2013).

#### 2. Planificación y organización de clases

Diseñar actividades estructuradas y adaptadas al nivel de desarrollo cognitivo de los estudiantes es esencial para optimizar el aprendizaje (Cobos Sanchiz et al., 2022).

#### 3. Manejo de estrategias lúdicas y didácticas

Incorporar juegos, cuentos, canciones y dinámicas en el aula favorece el aprendizaje significativo en los niños (García-Valcárcel & Basilotta Gómez-Pablos, 2016).

#### 4. Evaluación formativa

Aplicar instrumentos de evaluación cualitativos y cuantitativos permite medir el progreso del estudiante y ajustar estrategias pedagógicas (Valdivieso et al., 2013).

#### 5. Gestión del aula y disciplina positiva

Mantener un ambiente estructurado basado en normas claras y estrategias de disciplina positiva favorece la convivencia y el aprendizaje (González, 2015).

#### 6. Inclusión educativa y adaptación curricular

Diseñar y aplicar estrategias diferenciadas para estudiantes con necesidades educativas especiales garantiza una educación equitativa (Cobos Sanchiz et al., 2022).

#### 7. Integración de TIC en el aprendizaje inicial

El uso de plataformas interactivas y software educativo motiva y refuerza el aprendizaje de conceptos básicos (García-Valcárcel & Basilotta Gómez-Pablos, 2016).

#### 8. Fomento de la lectoescritura y el pensamiento lógico

Aplicar estrategias efectivas para el desarrollo de la lectura comprensiva y el razonamiento lógico-matemático es crucial en esta etapa (Cobos Sanchiz et al., 2022).



## Habilidades duras de un docente de educación media

### 1. Dominio especializado del contenido

En la educación media, el docente debe profundizar en conocimientos específicos de su disciplina y mantenerse actualizado en su área (Padilla Escobedo & Ayala Jiménez, 2021).

### 2. Diseño de proyectos interdisciplinarios

Elaborar proyectos que integren varias áreas del conocimiento fomenta un aprendizaje significativo y aplicado (Cobos Sanchiz et al., 2022).

### 3. Evaluación del aprendizaje con enfoque crítico

Aplicar metodologías de evaluación que promuevan la reflexión, el análisis y la resolución de problemas en los estudiantes es fundamental (Valdivieso et al., 2013).

### 4. Uso avanzado de herramientas tecnológicas

Implementar plataformas de aprendizaje en línea, simuladores y software especializado en la enseñanza de asignaturas específicas es esencial en la educación actual (García-Valcárcel & Basilotta Gómez-Pablos, 2016).

### 5. Desarrollo de habilidades investigativas en los estudiantes

Fomentar la indagación y el pensamiento científico a través de estrategias que involucren el método de investigación es una competencia clave (Cobos Sanchiz et al., 2022).

### 6. Gestión del aula y liderazgo educativo

Aplicar técnicas de manejo de grupo que fomenten la autonomía, el respeto y la participación activa de los estudiantes es vital para un ambiente de aprendizaje positivo (González, 2015).

### 7. Adaptabilidad y personalización del aprendizaje

Diseñar estrategias de enseñanza que atiendan a diferentes estilos de aprendizaje y ritmos de los estudiantes es crucial para su desarrollo académico (Martínez-Otero Pérez, 2021).

### 8. Fomento del pensamiento crítico y la argumentación

Crear espacios de debate y análisis que estimulen la argumentación y la toma de decisiones fundamentadas es esencial para el desarrollo integral de los estudiantes (Valdivieso et al., 2013).

## Habilidades blandas del Docente de preescolar:

Los maestros de preescolar deben contar con habilidades blandas que les permitan atender el desarrollo emocional y social de los niños en sus primeras etapas de aprendizaje. Entre las más importantes destacan:

- **Paciencia y tolerancia:** Fundamental para manejar el ritmo de aprendizaje de los niños pequeños y responder a sus necesidades de manera calmada.

- **Empatía:** Permite comprender las emociones de los niños y brindar un ambiente seguro y acogedor.
- **Creatividad:** Esencial para diseñar actividades lúdicas y didácticas que capten la atención de los pequeños.
- **Habilidades de comunicación no verbal:** Los niños pequeños aún están desarrollando sus habilidades lingüísticas, por lo que los docentes deben comunicarse a través de gestos, tono de voz y lenguaje corporal.
- **Trabajo en equipo con padres y cuidadores:** La educación en esta etapa requiere la colaboración constante con los padres para garantizar un desarrollo integral.

### Docente de educación básica

En la educación primaria, los docentes deben enfocarse en la formación académica y el desarrollo emocional de los niños. Algunas habilidades clave incluyen:

- **Habilidad para motivar a los estudiantes:** Mantener el interés y la curiosidad en el aprendizaje es crucial en esta etapa.
- **Asertividad:** Es necesaria para establecer normas y reglas claras en el aula sin recurrir a la imposición autoritaria.
- **Capacidad de resolución de conflictos:** Dado que los niños en esta etapa pueden presentar desacuerdos entre compañeros, el docente debe intervenir de manera efectiva para fomentar la convivencia.
- **Empatía y escucha activa:** Permite atender las necesidades emocionales de los estudiantes y fomentar un ambiente de confianza.
- **Organización y planificación:** Es clave para estructurar clases atractivas y garantizar el cumplimiento de los objetivos de aprendizaje.

### Docente de educación media

Los docentes de secundaria enfrentan el reto de trabajar con adolescentes, una etapa de cambios significativos en el desarrollo emocional y social. Para ello, deben contar con habilidades como:

- **Inteligencia emocional:** Ayuda a manejar la interacción con estudiantes en una etapa de cambios y desafíos emocionales.
- **Flexibilidad y adaptabilidad:** Los adolescentes pueden tener distintos estilos de aprendizaje, por lo que el docente debe ser capaz de ajustar sus métodos.
- **Habilidad para fomentar el pensamiento crítico:** Es clave para preparar a los estudiantes para la toma de decisiones y la resolución de problemas.

- **Capacidad para establecer límites claros:** Mantener la disciplina de manera equilibrada es esencial para el buen desarrollo del aula.
- **Comunicación efectiva y liderazgo:** Permite influir positivamente en los estudiantes y generar confianza y respeto mutuo.

## Docente universitario

Los profesores universitarios tienen la responsabilidad de guiar a los estudiantes en su formación profesional y en su desarrollo personal. Algunas habilidades blandas indispensables para este nivel son:

- **Capacidad de mentoría y orientación:** Los docentes universitarios deben ser mentores que guíen a los estudiantes en su futuro profesional.
- **Pensamiento crítico y resolución de problemas:** Es importante enseñar a los estudiantes a analizar información de manera objetiva y resolver problemas complejos.
- **Habilidades de liderazgo:** En la universidad, el docente debe ser un líder que inspire y motive a los estudiantes a alcanzar su máximo potencial.
- **Capacidad de innovación:** La enseñanza universitaria requiere actualizarse constantemente con nuevas metodologías y herramientas tecnológicas.
- **Habilidad para fomentar el trabajo colaborativo:** En el ámbito universitario, los docentes deben promover la cooperación y el aprendizaje en equipo.

## Habilidades blandas en otras profesiones

Si bien las habilidades blandas son fundamentales en la educación, su importancia se extiende a múltiples áreas profesionales. En el ámbito empresarial, por ejemplo, la capacidad de trabajo en equipo y la adaptabilidad son esenciales para la colaboración efectiva y la respuesta ágil a cambios del mercado (Kotler & Keller, 2022). En la medicina, la empatía y la comunicación clara resultan vitales para la relación médico-paciente y la toma de decisiones clínicas informadas (Brown, 2020).

Por su parte, en el sector tecnológico, donde predominan las habilidades técnicas, la resolución de problemas, la creatividad y la gestión del tiempo son altamente valoradas. Según estudios recientes, la capacidad de liderazgo y la comunicación efectiva también son factores determinantes en el éxito de los profesionales de la tecnología (Drucker, 2017).

## Habilidades blandas necesarias para los profesionales

Las habilidades blandas son competencias personales y sociales que permiten a los individuos interactuar de manera efectiva en distintos entornos profesionales. Algunas de las más importantes incluyen:

- **Comunicación efectiva:** Permite la transmisión clara de ideas y facilita la colaboración con otros (Robles, 2012).

- **Empatía:** Fundamental para comprender y responder a las emociones de los demás (Goleman, 1995).
- **Autoestima y confianza:** Facilitan la toma de decisiones y la seguridad en el trabajo.
- **Asertividad:** Ayuda a expresar opiniones y necesidades de manera clara y respetuosa (Albrecht, 2006).
- **Valores éticos:** Importantes para la toma de decisiones responsables.
- **Resolución de conflictos:** Permite abordar y solucionar diferencias de manera efectiva (Patterson, Grenny, McMillan & Switzler, 2012).
- **Adaptabilidad:** Clave para ajustarse a cambios en el entorno laboral (Robles, 2012).

## Habilidades blandas en distintas profesiones

### Ingeniero

Los ingenieros requieren habilidades blandas que les permitan interactuar en equipos multidisciplinarios y liderar proyectos complejos. Entre las más importantes destacan:

- **Trabajo en equipo:** La mayoría de los proyectos de ingeniería requieren colaboración con otros profesionales.
- **Resolución de problemas:** Es esencial para encontrar soluciones innovadoras a desafíos técnicos.
- **Pensamiento crítico:** Ayuda a evaluar diferentes opciones y tomar decisiones fundamentadas (Paul & Elder, 2013).
- **Gestión del tiempo:** Fundamental para completar proyectos dentro de los plazos establecidos.
- **Comunicación efectiva:** Para presentar informes técnicos y coordinar con otros equipos.

### Administrador

Los administradores deben manejar recursos y personas de manera eficiente. Algunas habilidades clave incluyen:

- **Liderazgo:** Esencial para dirigir equipos y motivar empleados (Northouse, 2018).
- **Negociación:** Permite alcanzar acuerdos beneficiosos para la empresa.
- **Capacidad de toma de decisiones:** Clave para la gestión empresarial efectiva.
- **Orientación al cliente:** Importante para garantizar la satisfacción y fidelización de los clientes.
- **Adaptabilidad:** Necesaria en un entorno empresarial en constante cambio.

## Contador

El trabajo de un contador implica precisión y ética profesional, además de las siguientes habilidades blandas:

- **Atención al detalle:** Es crucial para la exactitud en los informes financieros.
- **Ética y responsabilidad:** La integridad es fundamental en la contabilidad (Duska, Duska & Ragatz, 2011).
- **Organización:** Para gestionar múltiples tareas y cumplir con regulaciones fiscales.
- **Comunicación clara:** Para explicar informes financieros a clientes y directivos.
- **Resolución de problemas:** Para enfrentar desafíos contables y financieros.

## Economista

Los economistas analizan datos y tendencias económicas, lo que requiere habilidades como:

- **Pensamiento analítico:** Para interpretar datos y prever tendencias económicas.
- **Comunicación efectiva:** Para transmitir hallazgos a diferentes audiencias.
- **Resolución de problemas:** Clave en la toma de decisiones económicas.
- **Trabajo en equipo:** Para colaborar en estudios y análisis económicos.
- **Ética profesional:** Importante en la elaboración de informes y recomendaciones económicas.

## Abogado

Los abogados necesitan habilidades interpersonales para defender casos y asesorar clientes. Algunas esenciales son:

- **Oratoria y argumentación:** Crucial para la defensa y negociación legal.
- **Empatía:** Para comprender las necesidades de los clientes.
- **Pensamiento crítico:** Para analizar leyes y formular estrategias legales.
- **Negociación:** Fundamental en la resolución de conflictos legales (Fisher, Ury & Patton, 2011).
- **Gestión del estrés:** Necesaria en un entorno de alta presión.

## Médico

Los médicos deben combinar conocimientos técnicos con habilidades humanas para brindar atención de calidad. Entre las más relevantes destacan:

- **Empatía:** Para comprender y atender las preocupaciones de los pacientes.

- **Toma de decisiones bajo presión:** Importante en situaciones de emergencia.
- **Trabajo en equipo:** Clave en hospitales y clínicas.
- **Comunicación efectiva:** Para explicar diagnósticos y tratamientos a los pacientes (Epstein & Street, 2011).
- **Ética y responsabilidad:** Fundamentales en la práctica médica.

## Enfermera

Las enfermeras desempeñan un rol crucial en la atención de pacientes y requieren habilidades como:

- **Paciencia y empatía:** Para tratar con pacientes y familiares en momentos difíciles.
- **Trabajo en equipo:** Necesario para coordinarse con otros profesionales de la salud.
- **Resolución de problemas:** Para tomar decisiones rápidas en atención médica.
- **Organización:** Clave para administrar medicamentos y monitorear pacientes.
- **Comunicación efectiva:** Para dar indicaciones claras a pacientes y médicos.

## Estrategias para el desarrollo de habilidades blandas

El desarrollo de habilidades blandas es un proceso continuo que puede potenciarse mediante diversas estrategias:

- **Formación y capacitación:** Participar en talleres y cursos de desarrollo personal.
- **Práctica constante:** Aplicar las habilidades en el entorno laboral y personal.
- **Retroalimentación:** Escuchar opiniones de colegas y supervisores para mejorar el desempeño.
- **Autoconciencia:** Reflexionar sobre fortalezas y áreas de mejora.
- **Uso de tecnologías emergentes:** Aplicar herramientas digitales para mejorar la comunicación y colaboración.

## Estrategias para el desarrollo de habilidades blandas

El desarrollo de habilidades blandas es un proceso continuo que puede potenciarse mediante diversas estrategias:

- **Formación y capacitación:** Participar en talleres y cursos de desarrollo personal.
- **Práctica constante:** Aplicar las habilidades en el entorno laboral y personal.
- **Retroalimentación:** Escuchar opiniones de colegas y supervisores para mejorar el desempeño.
- **Autoconciencia:** Reflexionar sobre fortalezas y áreas de mejora.



- **Uso de tecnologías emergentes:** Aplicar herramientas digitales para mejorar la comunicación y colaboración.

## Conclusión

Las habilidades blandas son fundamentales en todas las profesiones, pero cobran una relevancia aún mayor en el ámbito educativo debido a la constante interacción con estudiantes y otros actores del proceso de enseñanza-aprendizaje. Aunque las habilidades duras, como el conocimiento técnico y las competencias específicas, son esenciales para el desempeño de los docentes, son las habilidades blandas las que permiten una comunicación efectiva, empatía y un ambiente de aprendizaje positivo. Dependiendo del nivel educativo, los docentes requieren habilidades blandas y duras que se complementan para garantizar un aprendizaje eficaz y una formación integral de los estudiantes.

Asimismo, la integración de programas de formación en habilidades blandas, junto con el desarrollo de las habilidades duras, en la educación y el mundo laboral puede marcar una diferencia significativa en el desarrollo personal y profesional. Esto no solo mejora la calidad del trabajo en diversos sectores, sino que también fortalece la capacidad de adaptación, la resolución de conflictos y el liderazgo en un entorno profesional. Las habilidades blandas, combinadas con las habilidades duras, son esenciales en profesiones tan variadas como la educación, la ingeniería, la administración, el derecho y la medicina, ya que cada una requiere competencias interpersonales específicas que complementan el conocimiento técnico necesario. Invertir en el desarrollo de ambas categorías de habilidades no solo mejora el desempeño laboral, sino que también facilita la colaboración, la toma de decisiones y el liderazgo en cualquier ámbito profesional.

## Referencias

Este trabajo se ha realizado de forma hibrida con la ayuda de I.A.

- Accademia. (s.f.). Fortalezas del docente de preescolar: claves para el éxito. *Accademia*. <https://accademia.es/fortalezas-del-docente-de-preescolar-claves-para-el-exito>
- Accademia. (s.f.). Habilidades de una maestra de preescolar. *Accademia*. <https://accademia.es/habilidades-de-una-maestra-de-preescolar>
- Accademia. (s.f.). Características esenciales de un docente de preescolar. *Accademia*. <https://accademia.es/caracteristicas-esenciales-de-un-docente-de-preescolar>
- Albrecht, K. (2006). *Social Intelligence: The New Science of Success*. Jossey-Bass.
- Cobos Sanchiz, D., López Meneses, E., Jaén Martínez, A., Martín Padilla, A. H., & Molina García, L. (Coords.). (2022). *Educación y sociedad: pensamiento e innovación para la transformación social*. Dykinson.
- Duska, R., Duska, B. S., & Ragatz, J. (2011). *Accounting Ethics*. Wiley-Blackwell.
- Edukar. (s.f.). Perfil docente preescolar: 5 dimensiones clave. *Edukar*. <https://edukar.es/perfil-docente-preescolar-5-dimensiones-clave>
- Epstein, R. M., & Street, R. L. (2011). *Patient-Centered Communication in Cancer Care: Promoting Healing and Reducing Suffering*. National Cancer Institute.
- Fisher, R., Ury, W., & Patton, B. (2011). *Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In*. Penguin Books.
- García-Valcárcel Muñoz-Repiso, A., & Basilita Gómez-Pablos, V. (Coords.). (2016). *Tecnologías educativas y estrategias didácticas*. Universidad de Salamanca.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. Bantam Books.
- González, J. (Coord.). (2015). *Competencias didácticas-pedagógicas del docente en la transformación del estudiante universitario*. Revista Orbis.
- Indeed. (s.f.). Habilidades de un maestro de preescolar. *Indeed*. <https://mx.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/habilidades-maestro-preescolar>
- Martínez-Otero Pérez, V. (2021). *La educación personalizada del estudiante*. Revista Española de Pedagogía.
- Northouse, P. G. (2018). *Leadership: Theory and Practice*. Sage.
- Padilla Escobedo, J. C., & Ayala Jiménez, G. G. (2021). Competencias digitales en profesores de educación superior de Iberoamérica: una revisión sistemática. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 12(23), 156-182.
- Patterson, K., Grenny, J., McMillan, R., & Switzler, A. (2012). *Crucial Conversations: Tools for Talking When Stakes Are High*. McGraw-Hill.
- Paul, R., & Elder, L. (2013). *Critical Thinking: Tools for Taking Charge of Your Professional and Personal Life*. Pearson.



- Robles, M. M. (2012). *Executive Perceptions of the Top 10 Soft Skills Needed in Today's Workplace*. *Business Communication Quarterly*, 75(4), 453-465.
- Valdivieso, J. A., Carbonero, M. A., & Martín-Antón, L. J. (2013). Habilidades docentes y estilos de afrontamiento en profesores de educación primaria. *Revista de Psicología y Educación*, 8(1), 41-55.