

Artículo de Investigación

Evaluación de las habilidades blandas en la formación profesional del turismo: Un estudio de caso en estudiantes de la ESPOCH, 2025

Assessment of Soft Skills in Tourism Professional Training: A Case Study of ESPOCH Students, 2025



Avaliação das Habilidades Socioemocionais na Formação Profissional em Turismo: Um Estudo de Caso com Estudantes da ESPOCH, 2025

Miriam Verónica Sarango Chillo¹  , María Angélica Molina García¹  ,
Mercy Soraya Neira Sancho¹  

¹ Universidad Estatal de Milagro, Ecuador

Recibido: 2026-02-15 / Aceptado: 2026-03-20 / Publicado: 2026-04-01

RESUMEN

En la actualidad, la formación superior en turismo enfrenta el desafío de reducir la brecha existente entre las competencias técnicas adquiridas en el ámbito académico y las habilidades blandas demandadas por el mercado laboral. En este contexto, el presente estudio tuvo como objetivo evaluar el nivel de desarrollo de las habilidades blandas en estudiantes de sexto y séptimo semestre de la carrera de Turismo de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (ESPOCH), con el propósito de aportar al fortalecimiento de sus procesos formativos. Se adoptó un enfoque metodológico mixto, con un diseño convergente paralelo y alcance descriptivo-analítico. La recolección de datos incluyó la aplicación de encuestas estructuradas con escala Likert a estudiantes y docentes, así como la realización de grupos focales con empleadores del sector turístico. Los resultados evidencian un nivel de desarrollo medio en la mayoría de las competencias analizadas. El trabajo en equipo ($M = 4.07$) y la comunicación efectiva ($M = 4.05$) se posicionan como las dimensiones mejor consolidadas. No obstante, se identificaron debilidades significativas en liderazgo ($M = 3.43$), toma de decisiones ($M = 3.35$) y resolución de problemas en contextos reales. Los hallazgos confirman la existencia de una brecha entre la formación académica y las exigencias del entorno laboral, particularmente en aquellas habilidades que requieren autonomía y responsabilidad. En consecuencia, se recomienda la integración de metodologías activas y el fortalecimiento de espacios de vinculación práctica con el sector productivo, con el fin de promover una formación profesional integral.

Palabras clave: habilidades blandas, formación profesional, turismo, empleabilidad, educación superior

ABSTRACT

Currently, higher education in tourism faces the challenge of reducing the gap between technical competencies acquired in academia and the soft skills demanded by the labor market. In this context, the present study aimed to evaluate the level of development of soft skills among sixth- and seventh-semester Tourism students at the Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (ESPOCH), in order to contribute to the strengthening of their training processes. A mixed-method approach was adopted using a convergent parallel design with a descriptive-analytical scope. Data collection included structured Likert-scale surveys administered to students and faculty, as well as focus groups conducted with employers from the tourism sector. The findings reveal a medium level of development in most of the competencies analyzed. Teamwork ($M = 4.07$) and effective communication ($M = 4.05$) emerged as the most consolidated dimensions. However, significant weaknesses were identified in leadership ($M = 3.43$), decision-making ($M = 3.35$), and problem-solving in real-world contexts. The results confirm the existence of a gap between academic training and labor market demands, particularly in skills requiring autonomy and responsibility. Therefore, the integration of active learning methodologies and stronger practical engagement with the productive sector is recommended to promote comprehensive professional training.

Keywords: soft skills, professional training, tourism, employability, higher education

RESUMO

Atualmente, o ensino superior em turismo enfrenta o desafio de reduzir a lacuna entre as competências técnicas adquiridas no ambiente acadêmico e as habilidades socioemocionais exigidas pelo mercado de trabalho. Nesse contexto, o presente estudo teve como objetivo avaliar o nível de desenvolvimento das habilidades socioemocionais em estudantes do sexto e sétimo semestre do curso de Turismo da Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (ESPOCH), a fim de contribuir para o fortalecimento de seus processos formativos. Adotou-se uma abordagem metodológica mista, com desenho convergente paralelo e alcance descritivo-analítico. A coleta de dados incluiu a aplicação de questionários estruturados com escala Likert a estudantes e docentes, além da realização de grupos focais com empregadores do setor turístico. Os resultados evidenciam um nível médio de desenvolvimento na maioria das competências analisadas. O trabalho em equipe ($M = 4.07$) e a comunicação eficaz ($M = 4.05$) destacaram-se como as dimensões mais consolidadas. Entretanto, foram identificadas fragilidades significativas em liderança ($M = 3.43$), tomada de decisão ($M = 3.35$) e resolução de problemas em contextos reais. Os achados confirmam a existência de uma lacuna entre a formação acadêmica e as exigências do mercado de trabalho, especialmente nas habilidades que requerem autonomia e responsabilidade. Recomenda-se, portanto, a integração de metodologias ativas e o fortalecimento de espaços de prática e vínculo com o setor produtivo para promover uma formação profissional integral.

Palavras-chave: habilidades socioemocionais, formação profissional, turismo, empregabilidade, ensino superior

Forma sugerida de citar (APA):

Sarango Chillo, M. V., Molina García, M. A., & Neira Sancho, M. S. (2026). Evaluación de las habilidades blandas en la formación profesional del turismo: Un estudio de caso en estudiantes de la ESPOCH, 2025. *SAGA: Revista Científica Multidisciplinar*, 3(2), 161-170. <https://doi.org/10.63415/saga.v3i2.378>



Esta obra está bajo una licencia internacional
Creative Commons de Atribución No Comercial 4.0

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la educación superior enfrenta el desafío de formar profesionales no solo competentes en el ámbito técnico, sino también capaces de desenvolverse eficazmente en entornos laborales complejos y cambiantes. En este contexto, las habilidades blandas han adquirido una relevancia significativa, ya que incluyen competencias como la comunicación asertiva, la inteligencia emocional, el trabajo en equipo y la capacidad de adaptación, las cuales influyen directamente en la empleabilidad de los egresados (Succi & Canovi, 2020).

Diversos estudios han evidenciado la existencia de una brecha entre las competencias que desarrollan los estudiantes durante su formación universitaria y aquellas que demandan los empleadores. En particular, se ha identificado que muchas organizaciones reportan deficiencias en habilidades relacionadas con la comunicación interpersonal, la resolución de problemas y la gestión emocional, lo que limita el desempeño

de los profesionales en el entorno laboral (Jackson & Tomlinson, 2020). Esta problemática refleja la necesidad de fortalecer el desarrollo de competencias transversales dentro de los procesos formativos.

En el ámbito del turismo, esta situación adquiere mayor relevancia debido a que se trata de un sector orientado al servicio, donde la interacción constante con los clientes es fundamental. Investigaciones han demostrado que habilidades como la comunicación efectiva, la empatía y la inteligencia emocional influyen directamente en la calidad del servicio y en la satisfacción del usuario (Sisson & Adams, 2019). Asimismo, estudios señalan que los empleadores del sector turístico valoran cada vez más estas competencias, ya que inciden en el desempeño profesional y en la capacidad de adaptación a contextos diversos (Tang, 2020).

No obstante, a pesar de su importancia, en muchos programas de educación superior el desarrollo de habilidades blandas no se integra de manera sistemática, lo que contribuye a la

persistencia de esta brecha entre formación académica y necesidades del mercado laboral (Cinque, 2021). Esta situación plantea la necesidad de analizar cómo se están desarrollando dichas competencias en los estudiantes, especialmente en aquellos que se encuentran próximos a su inserción laboral.

En este sentido, el presente estudio se enfoca en los estudiantes de sexto y séptimo semestre de la carrera de Turismo de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (ESPOCH), quienes han cursado aproximadamente el 80% de la malla curricular y se encuentran próximos a realizar sus prácticas preprofesionales. Esta característica los convierte en un grupo clave para evaluar el nivel de desarrollo de habilidades blandas y su relación con el proceso de formación profesional.

A partir de esta problemática, se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es el nivel de desarrollo de las habilidades blandas en los estudiantes de la carrera de Turismo de la ESPOCH y cómo se relaciona con su formación profesional?

El objetivo del estudio es evaluar el desarrollo de las habilidades blandas en estudiantes de sexto y séptimo semestre, con el fin de aportar información que contribuya al fortalecimiento de los procesos formativos y a una mejor preparación de los futuros profesionales frente a las exigencias del mercado laboral.

METODOLOGÍA

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto, integrando métodos cuantitativos y cualitativos con el propósito de obtener una comprensión más amplia del desarrollo de las habilidades blandas en estudiantes universitarios. Este enfoque permite analizar tanto datos numéricos como percepciones y experiencias, favoreciendo una interpretación más integral de los resultados (Creswell & Plano Clark, 2018). En este sentido, se empleó un diseño convergente paralelo, en el cual la información cuantitativa

y cualitativa se recolectó de manera simultánea y posteriormente se integró en el análisis.

El estudio es de tipo descriptivo-analítico y se enmarca en un diseño no experimental, debido a que no se manipularon variables, sino que se observó la realidad en su contexto natural (Hernández-Sampieri et al., 2014). Asimismo, se desarrolló como un estudio de caso, centrado en el análisis del nivel de desarrollo de las habilidades blandas en los estudiantes de la carrera de Turismo de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (ESPOCH), durante el período académico 2025. Este enfoque permitió examinar de manera específica cómo se manifiestan competencias como la comunicación asertiva, la inteligencia emocional y el trabajo en equipo en una población concreta próxima a su inserción laboral.

Participantes

La población de estudio estuvo conformada por estudiantes, docentes y empleadores del sector turístico. En el caso de los estudiantes, se seleccionó una muestra no probabilística de tipo intencional, integrada por estudiantes de sexto y séptimo semestre. Esta selección se justifica debido a que han cursado aproximadamente el 80% de la malla curricular y se encuentran próximos a realizar sus prácticas preprofesionales, lo que les permite contar con una percepción más cercana a las exigencias del entorno laboral (Hernández-Sampieri et al., 2014).

Adicionalmente, se incluyó la participación de docentes, por su rol en el proceso formativo, y de empleadores del sector turístico, quienes aportan información relevante sobre las competencias más demandadas y las principales debilidades observadas en los egresados.

Para la recolección de datos se utilizaron las siguientes técnicas:

- Revisión bibliográfica, que permitió identificar y sustentar las principales habilidades blandas requeridas en el ámbito profesional, tales como la

comunicación asertiva, la inteligencia emocional y el trabajo en equipo.

- Encuesta estructurada, aplicada a los estudiantes mediante una escala tipo Likert de cinco niveles (desde “totalmente en desacuerdo” hasta “totalmente de acuerdo”). El instrumento se diseñó tomando como base escalas validadas en investigaciones recientes sobre habilidades blandas e inteligencia emocional en educación superior (Succi & Canovi, 2020; Cinque, 2021; Tang, 2020), lo que respalda su validez y pertinencia para el estudio.
- Grupos focales, dirigidos a docentes y empleadores del sector turístico, con el propósito de recoger percepciones sobre las habilidades más demandadas y las principales brechas en la formación de los estudiantes.

Para el análisis de la información se emplearon técnicas diferenciadas según la naturaleza de los datos:

- En el caso de los datos cuantitativos, se utilizó estadística descriptiva, incluyendo frecuencias, porcentajes y medidas de tendencia central, con el fin de identificar el nivel de desarrollo de las habilidades blandas en los estudiantes. Estos resultados permitieron visualizar patrones y tendencias en las respuestas obtenidas a través de la escala tipo Likert.
- Para los datos cualitativos, se aplicó un análisis temático, el cual consistió en la organización, codificación y categorización de la información obtenida en los grupos focales. Este proceso permitió identificar ideas recurrentes relacionadas con las competencias más valoradas por los empleadores y las principales debilidades observadas en los estudiantes.
- Se realizó una triangulación de datos, integrando los resultados cuantitativos y cualitativos, lo que permitió contrastar la información y obtener una comprensión más completa del fenómeno estudiado.

Consecuentemente, es muy importante mencionar que la participación de los encuestados fue voluntaria y se garantizó el anonimato de la información proporcionada. Los datos fueron utilizados exclusivamente con fines académicos, respetando la confidencialidad de los participantes y evitando cualquier tipo de identificación personal.

La investigación se desarrolló en tres fases. En la primera, se realizó la revisión de literatura científica que permitió construir el marco teórico y definir las variables de estudio. En la segunda fase, se diseñaron y aplicaron los instrumentos de recolección de datos, incluyendo la encuesta y los grupos focales. Finalmente, en la tercera fase, se procedió al análisis e integración de los datos obtenidos, lo que permitió generar conclusiones sobre el desarrollo de las habilidades blandas en los estudiantes de la carrera de Turismo de la ESPOCH.

RESULTADOS

Los resultados del presente estudio se estructuran a partir del análisis de la información obtenida mediante la aplicación de encuestas a estudiantes y docentes de la carrera de Turismo de la ESPOCH. Para su interpretación, se integran los datos cuantitativos obtenidos a través de escalas tipo Likert con el análisis descriptivo de las principales habilidades blandas evaluadas.

Nivel de desarrollo de habilidades blandas en estudiantes

Los resultados revelan que los estudiantes presentan un nivel de desarrollo medio en la mayoría de las habilidades blandas, destacándose principalmente el trabajo en equipo y la comunicación efectiva, mientras que competencias como el liderazgo y la resolución de problemas muestran niveles más moderados.

A continuación, se presentan los resultados detallados:

Tabla 1*Nivel de desarrollo de habilidades blandas en estudiantes*

Habilidad	Siempre (%)	Frecuentemente (%)	A veces (%)	Rara vez (%)	Nunca (%)
Comunicación efectiva	35	40	15	7	3
Trabajo en equipo	42	38	12	5	3
Pensamiento crítico y resolución	28	37	20	10	5
Adaptabilidad	33	39	18	7	3
Liderazgo	20	30	28	15	7

Nota. Resultados de la encuesta aplicada a estudiantes de 6.º y 7.º semestre de la carrera de Turismo, escala tipo Likert.

Como se observa en la Tabla 1, las habilidades mejor valoradas por los estudiantes son el trabajo en equipo y la comunicación efectiva, en las cuales predominan las respuestas en las categorías “siempre” y “frecuentemente”. En contraste, el liderazgo presenta una menor frecuencia en niveles altos, lo que evidencia la necesidad de fortalecer esta competencia dentro del proceso formativo.

Factores pedagógicos que influyen en el desarrollo de habilidades blandas

En relación con los factores asociados al proceso de enseñanza-aprendizaje, los estudiantes destacan el impacto positivo de las metodologías aplicadas, el uso de tecnologías y el acompañamiento docente en el desarrollo de sus habilidades.

Tabla 2*Percepción de los estudiantes sobre el proceso formativo*

Dimensión	Siempre (%)	Frecuentemente (%)	A veces (%)	Rara vez (%)	Nunca (%)
Metodologías de enseñanza	40	35	15	7	3
Uso de TIC	38	37	15	7	3
Acompañamiento docente	42	33	15	7	3
Ambiente de aprendizaje	45	30	15	7	3

Nota. Resultados obtenidos a partir de la percepción de los estudiantes.

Tal como se evidencia en la Tabla 2, los estudiantes valoran positivamente el ambiente de aprendizaje y el acompañamiento docente, lo que sugiere que estos factores influyen de manera significativa en el desarrollo de habilidades blandas. Asimismo, el uso de TIC y las metodologías activas contribuyen a fortalecer la participación y el trabajo colaborativo.

Percepción de los docentes sobre el desarrollo de habilidades blandas

Desde la perspectiva docente, los resultados muestran una valoración positiva del desarrollo de habilidades blandas en los estudiantes, aunque también se identifican áreas que requieren fortalecimiento.

Tabla 3*Percepción de los docentes sobre habilidades blandas*

Dimensión	Totalmente de acuerdo (%)	De acuerdo (%)	Neutral (%)	En desacuerdo (%)	Totalmente en desacuerdo (%)
Comunicación	40	35	15	7	3
Trabajo en equipo	45	30	15	7	3
Liderazgo	25	35	20	12	8
Toma de decisiones	28	32	20	12	8
Resolución de conflictos	30	33	20	10	7

Nota. Resultados de la encuesta aplicada a docentes de la carrera de Turismo.

Los resultados presentados en la Tabla 3 evidencian que los docentes reconocen avances en habilidades como la comunicación y el trabajo en equipo. Sin embargo, también señalan debilidades en liderazgo y toma de decisiones, lo que coincide con los resultados reportados por los estudiantes. Asimismo, estos hallazgos sugieren la necesidad de fortalecer estrategias pedagógicas orientadas al desarrollo de competencias transversales en contextos formativos reales.

Percepción de los grupos focales empleadores

Para complementar los resultados cuantitativos, se realizó un análisis de los grupos focales dirigidos a empleadores del sector turístico, el cual se apoyó en la aplicación de una encuesta estructurada con escala tipo Likert. Este instrumento permitió cuantificar las percepciones de los empleadores respecto al nivel de desarrollo de habilidades blandas en los estudiantes y egresados.

Tabla 4*Percepción de los empleadores sobre habilidades blandas en estudiantes*

Dimensión	Totalmente de acuerdo (%)	De acuerdo (%)	Neutral (%)	En desacuerdo (%)	Totalmente en desacuerdo (%)
Comunicación efectiva	45	30	15	7	3
Trabajo en equipo	48	28	12	7	5
Liderazgo	22	30	25	15	8
Resolución de problemas	25	32	20	13	10
Toma de decisiones	20	30	25	15	10
Adaptabilidad	28	35	20	10	7

Nota. Resultados de la encuesta aplicada a empleadores del sector turístico.

Los resultados evidencian que, desde la perspectiva de los empleadores, las habilidades mejor valoradas en los estudiantes son la comunicación efectiva y el trabajo en equipo, coincidiendo con los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a estudiantes y docentes. Sin embargo, se identifican debilidades importantes en competencias como el liderazgo, la toma de decisiones y la resolución de problemas en contextos reales.

En particular, los empleadores señalan que, aunque los estudiantes poseen conocimientos técnicos adecuados, presentan dificultades al momento de asumir responsabilidades, coordinar equipos de trabajo y responder de manera autónoma ante situaciones imprevistas. Asimismo, se destaca que la inteligencia emocional y la capacidad de adaptación aún requieren fortalecimiento, especialmente en escenarios de atención al cliente.

Estos hallazgos reflejan la existencia de una brecha entre la formación académica y las exigencias del entorno laboral, lo cual coincide con lo planteado en la literatura revisada. En este sentido, los empleadores enfatizan la necesidad de incorporar estrategias formativas más prácticas, orientadas al desarrollo de habilidades blandas en contextos reales o simulados.

Análisis Estadístico

En efecto, a los resultados y con el fin de fortalecer la rigurosidad científica del estudio, se calcularon medidas de tendencia central para los datos obtenidos en la encuesta aplicada a empleadores. Para ello, se asignaron valores numéricos a la escala Likert (1 = totalmente en desacuerdo a 5 = totalmente de acuerdo).

Los resultados muestran que la media más alta corresponde a la dimensión de trabajo en equipo ($\bar{x} \approx 4.07$), seguida de la comunicación efectiva ($\bar{x} \approx 4.05$), lo que confirma que estas son las competencias mejor desarrolladas. En contraste, el liderazgo ($\bar{x} \approx 3.43$) y la toma de decisiones ($\bar{x} \approx 3.35$) presentan medias más bajas, evidenciando un nivel de desarrollo moderado.

En cuanto a la desviación estándar, se observa una mayor dispersión en variables como liderazgo y toma de decisiones, lo que indica heterogeneidad en las percepciones de los empleadores. Por el contrario, habilidades como la comunicación y el trabajo en equipo presentan menor variabilidad, reflejando mayor consenso entre los participantes.

Estos resultados permiten afirmar, con mayor sustento estadístico, que si bien existen competencias consolidadas, aún persisten debilidades significativas en habilidades clave para el desempeño profesional.

Triangulación de resultados

La triangulación de datos se realizó integrando los resultados provenientes de estudiantes, docentes y empleadores, lo que permitió contrastar las percepciones de los distintos actores involucrados en el proceso formativo.

En relación con la comunicación efectiva y el trabajo en equipo, tanto los estudiantes como los docentes coinciden en que estas habilidades presentan un mayor nivel de desarrollo. Los estudiantes reportan una mejora en su capacidad de interacción y colaboración, mientras que los docentes confirman que las estrategias pedagógicas aplicadas favorecen estas competencias dentro del aula.

Por otro lado, en el caso del liderazgo y la toma de decisiones, se identifican coincidencias en cuanto a su nivel de desarrollo moderado. Los estudiantes reconocen que asumen roles de liderazgo de manera ocasional, mientras que los docentes señalan que estas habilidades requieren un mayor fortalecimiento mediante actividades más estructuradas.

Asimismo, en relación con el pensamiento crítico y la resolución de problemas, los resultados evidencian avances; sin embargo, ambos grupos coinciden en que estas competencias aún no se desarrollan de manera plena, lo que sugiere la necesidad de implementar estrategias pedagógicas más orientadas a su consolidación.

En cuanto a los factores del proceso formativo, los estudiantes destacan el impacto positivo del acompañamiento docente, el uso de tecnologías y el ambiente de aprendizaje, lo cual es respaldado por los docentes al señalar que las metodologías activas contribuyen al desarrollo de habilidades blandas.

En conjunto, la triangulación de los resultados permite evidenciar coherencia entre las percepciones de los diferentes actores, lo que refuerza la validez de los hallazgos. No obstante, también se identifican áreas de mejora, especialmente en el desarrollo de habilidades complejas como el liderazgo y la toma de decisiones, lo que plantea la necesidad de fortalecer su integración en el proceso formativo.

DISCUSIÓN

Los hallazgos de esta investigación subrayan la relevancia crítica de las habilidades blandas en la formación de profesionales del turismo. Los resultados convergen con los planteamientos de Succi y Canovi (2020), quienes sostienen que la comunicación efectiva y el trabajo colaborativo son ejes determinantes para la empleabilidad en el siglo XXI. En el caso de la ESPOCH, el nivel de desarrollo "alto" identificado en estas áreas sugiere que el modelo educativo actual ha logrado integrar con éxito competencias de interacción social básica.

Asimismo, existe una consistencia teórica con lo expuesto por Tang (2020) respecto a la valoración que los empleadores otorgan a la capacidad de interacción con el cliente. Los empleadores consultados ratifican que los estudiantes poseen fortalezas visibles en comunicación y trabajo en equipo, lo que evidencia una alineación parcial entre el currículo académico y las demandas operativas del sector turístico.

No obstante, emerge una contradicción importante al analizar competencias de orden superior. Se identificaron debilidades críticas en liderazgo, toma de decisiones y resolución de problemas. Este fenómeno puede atribuirse a un diseño curricular que, históricamente, ha

priorizado la formación técnica y procedimental sobre las competencias transversales complejas. Como se ha observado, el liderazgo requiere de espacios de autonomía y asunción de responsabilidades reales, elementos que a menudo se ven limitados en entornos de enseñanza tradicionales o puramente teóricos.

En relación con la brecha entre la formación académica y el mercado laboral, los resultados confirman que esta asimetría persiste en el contexto analizado. Aunque los estudiantes demuestran suficiencia en habilidades relacionales, los empleadores señalan una carencia de autonomía para enfrentar situaciones imprevistas en escenarios reales. Esto refuerza la tesis de que la educación superior debe trascender la transmisión de conocimientos y enfocarse en la capacidad de respuesta ante la complejidad del sector turístico.

Finalmente, la robustez de estos hallazgos se sustenta en la triangulación metodológica. El uso de instrumentos validados y la convergencia de las perspectivas de estudiantes, docentes y empleadores permitió identificar con precisión los puntos ciegos del proceso formativo. En suma, los datos confirman la urgencia de transitar hacia metodologías activas y experiencias de aprendizaje inmersivas que acerquen al estudiante a la praxis profesional, garantizando así una formación integral y competitiva.

CONCLUSIONES

El presente estudio permitió evaluar el nivel de desarrollo de las habilidades blandas en estudiantes de sexto y séptimo semestre de la carrera de Turismo de la ESPOCH, evidenciando que dichas competencias presentan un nivel medio de desarrollo en la mayoría de los casos.

Entre las habilidades mejor consolidadas se destacan la comunicación efectiva y el trabajo en equipo, las cuales muestran altos niveles de valoración tanto por parte de los estudiantes como de los docentes y empleadores. Estos resultados reflejan que el proceso formativo ha logrado fortalecer competencias relacionadas

con la interacción social y la colaboración, fundamentales en el sector turístico.

No obstante, se identificaron debilidades en habilidades como el liderazgo, la toma de decisiones y la resolución de problemas, las cuales presentan niveles de desarrollo moderados. Esta situación evidencia la necesidad de fortalecer estas competencias dentro del proceso educativo, ya que son esenciales para el desempeño profesional en contextos reales.

Consecuentemente, el análisis de los resultados desde la perspectiva de los empleadores permitió confirmar la existencia de una brecha entre la formación académica y las exigencias del mercado laboral. Aunque los estudiantes poseen conocimientos técnicos adecuados, aún enfrentan dificultades para aplicar habilidades blandas en situaciones prácticas, especialmente en escenarios que requieren autonomía y responsabilidad.

La triangulación de datos, que integró la información proveniente de estudiantes, docentes y empleadores, permitió validar los hallazgos y obtener una visión más integral del fenómeno estudiado. En este sentido, se concluye que, si bien existen avances en el desarrollo de habilidades blandas, aún es necesario fortalecer su integración en el currículo universitario.

Finalmente, el estudio evidencia la importancia de promover una formación integral que no solo contemple el desarrollo de conocimientos técnicos, sino también de competencias transversales que respondan a las demandas del entorno laboral actual.

Recomendaciones

En función de los resultados obtenidos, se plantean las siguientes recomendaciones:

Se recomienda fortalecer la incorporación de metodologías activas dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje, tales como el aprendizaje basado en problemas, el aprendizaje colaborativo y el estudio de casos, con el fin de promover el desarrollo de habilidades blandas en contextos más dinámicos y participativos.

También, es necesario integrar de manera más explícita el desarrollo de competencias como el liderazgo, la toma de decisiones y la resolución de problemas dentro del currículo académico, mediante actividades prácticas que permitan a los estudiantes asumir roles activos y responsabilidades reales.

Se sugiere promover espacios de vinculación con el sector empresarial, como prácticas preprofesionales, simulaciones y proyectos con empresas reales, que faciliten la aplicación de habilidades blandas en contextos laborales concretos.

Es necesario implementar programas de capacitación docente orientados al desarrollo de estrategias pedagógicas innovadoras que fomenten habilidades transversales, contribuyendo así a una formación más integral de los estudiantes.

Por último, se propone continuar con futuras investigaciones que profundicen en el análisis de las habilidades blandas, incorporando muestras más amplias y diversas, así como el uso de instrumentos validados que permitan fortalecer la confiabilidad y validez de los resultados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cinque, M. (2021). *Lost in translation. Soft skills development in European countries*. *Tuning Journal for Higher Education*, 8(1), 389–427.
- Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2018). *Designing and conducting mixed methods research* (3rd ed.). SAGE.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). McGraw-Hill.
- Jackson, D., & Tomlinson, M. (2020). Investigating the relationship between career planning, proactivity and employability perceptions. *Education + Training*, 62(4), 439–452.
- Sisson, L. G., & Adams, A. R. (2019). Essential hospitality management competencies. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 25(4), 131–145.
- Succi, C., & Canovi, M. (2020). Soft skills to enhance graduate employability. *Studies in Higher Education*, 45(9), 1834–1847.

Tang, K. N. (2020). The importance of soft skills acquisition by teachers. *International*

Journal of Higher Education, 9(5), 177–186.

DECLARACIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES

Los autores declaran no tener conflictos de intereses.



DERECHOS DE AUTOR

Sarango Chillo, M. V., Molina García, M. A., & Neira Sancho, M. S. (2026)



Este es un artículo de acceso abierto distribuido bajo la licencia Creative Commons de Atribución No Comercial 4.0, que permite su uso sin restricciones, su distribución y reproducción por cualquier medio, siempre que no se haga con fines comerciales y el trabajo original sea fielmente citado.



El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en esta publicación es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la revista.