

Artículo

# Relación entre habilidades blandas y desempeño integral del profesional contable en empresas de Manta

## *Relationship Between Soft Skills and Comprehensive Performance of Accounting Professionals in Companies in Manta*

Viviana Gabriela Barcia Quijije <sup>1\*</sup> y Gema Valeria Intriago Molina <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Ecuador, Manta; <https://orcid.org/0009-0005-1977-3948>

<sup>2</sup> Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Ecuador, Manta; [gema.intriago@uleam.edu.ec](mailto:gema.intriago@uleam.edu.ec); <https://orcid.org/0009-0004-6072-8789>

\* Correspondencia: [vivibarcia17@gmail.com](mailto:vivibarcia17@gmail.com)

 <https://doi.org/10.70881/mcj/v4/n2/162>

**Cita:** Barcia Quijije, V. G., & Intriago Molina, G. V. (2026). Relación entre habilidades blandas y desempeño integral del profesional contable en empresas de Manta. *Multidisciplinary Collaborative Journal*, 4(2), 224-238. <https://doi.org/10.70881/mcj/v4/n2/162>

**Recibido:** 06/05/2026

**Revisado:** 21/06/2026

**Aceptado:** 24/06/2026

**Publicado:** 29/06/2026



**Copyright:** © 2026 por los autores. Este artículo es un artículo de acceso abierto distribuido bajo los términos y condiciones de la Licencia Creative Commons, Atribución-NoComercial 4.0 Internacional. (CC BY-NC).

[\(https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

**Resumen:** El ejercicio profesional contable en las empresas requiere la integración de conocimientos técnicos y habilidades blandas relacionadas con la comunicación, la adaptación y la actuación responsable. El objetivo de la investigación fue analizar la relación entre las habilidades blandas y el desempeño integral del profesional contable en las empresas del cantón Manta. Se aplicó un enfoque mixto con predominio cuantitativo, alcance descriptivo-correlacional, diseño no experimental y corte transversal. Participaron 111 graduados de la carrera de Contabilidad y Auditoría en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, vinculados con actividades profesionales contables en empresas del cantón Manta. De manera complementaria, se realizaron entrevistas semiestructuradas a 2 empleadores afiliados a la Cámara de Comercio de Manta. Los resultados mostraron una correlación positiva, muy alta y estadísticamente significativa entre las habilidades blandas y el desempeño integral ( $\rho = 0,942$ ;  $p < 0,001$ ). Las entrevistas resaltaron la relevancia de la comunicación clara, la adaptación a cambios normativos y tecnológicos, la coordinación con otras áreas y el manejo de la presión. Se concluye que ambas variables mantienen una estrecha relación en el grupo estudiado; sin embargo, el diseño transversal y no experimental no permite establecer relaciones causales.

**Palabras clave:** Habilidades blandas; desempeño profesional; profesional contable; gestión emocional; entorno empresarial.

**Abstract:** The professional practice of accounting in companies requires the integration of technical knowledge and soft skills related to communication, adaptability, and responsible performance. The objective of this research was to analyze the relationship between soft skills and the overall performance of accounting professionals in companies in the Manta canton. A mixed-methods approach with a quantitative predominance, a descriptive-correlational scope, a non-experimental design, and a cross-sectional study was applied. Participants included 111 graduates of the Accounting and Auditing program at Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí who were engaged in accounting-related professional activities in companies located in Manta canton. Additionally, semi-structured interviews were conducted with two employers affiliated with the Manta Chamber of Commerce. The results showed a very high and statistically significant positive correlation between soft skills and overall performance ( $\rho = 0.942$ ;  $p < 0.001$ ). The interviews highlighted the importance of clear communication, adaptation to regulatory and technological changes, coordination with other departments, and pressure management. It is concluded that

both variables maintain a close relationship in the studied group; however, the cross-sectional and non-experimental design does not allow for the establishment of causal relationships.

**Keywords:** soft skills; professional performance; accounting professional; emotional management; business environment.

## 1. Introducción

En la actualidad, el perfil del profesional contable supera el dominio técnico de normas, registros y procesos financieros, puesto que las organizaciones demandan profesionales capaces de comunicarse con claridad, adaptarse a los cambios, trabajar colaborativamente y actuar con responsabilidad ética (De La Ossa Velasquez, 2022). En este contexto, las habilidades blandas adquieren relevancia como competencias complementarias al conocimiento contable, ya que fortalecen la interacción interpersonal, la toma de decisiones y la capacidad de respuesta frente a entornos empresariales cada vez más dinámicos (Chaca Oliveros & Contreras Tito, 2022). Estas competencias favorecen la integración de los profesionales a equipos de trabajo y comunidades organizacionales, por lo que se consideran relevantes tanto en la educación como en la empresa (Espinoza Mina & Gallegos Barzola, 2020).

Las habilidades blandas comprenden capacidades comunicativas, emocionales, cognitivas y sociales que permiten al profesional desenvolverse con mayor efectividad dentro de una organización (Alves Ribeiro, 2020). Estas competencias han adquirido mayor reconocimiento en el contexto laboral contemporáneo, puesto que contribuyen a mejorar la interacción, la adaptabilidad y la resolución de problemas (Garavito-Hernández et al., 2024). En concordancia con ello, su desarrollo resulta necesario para reforzar el desempeño profesional en escenarios donde se requiere iniciativa, cooperación y criterio para enfrentar situaciones cambiantes (Molina Villalobos & Coto Corrales, 2023).

En el ámbito contable, estas habilidades son especialmente necesarias, ya que el contador no solo registra y procesa información financiera, sino que también interpreta datos, comunica resultados, asesora a la gerencia y participa en decisiones estratégicas. Las habilidades blandas complementan la preparación técnica del contador y contribuyen a un ejercicio contable más eficiente (Jiménez Jiménez & León Alberca, 2024). De igual manera, es esencial que la educación integre competencias técnicas y socioemocionales, con el propósito de formar profesionales capaces de responder a los retos propios del ejercicio contable actual (Jaramillo Cevallos & González Carrión, 2025).

En el contexto ecuatoriano, la formación del contador se ha enfocado tradicionalmente en el fortalecimiento de conocimientos técnicos relacionados con la normativa contable, tributaria y financiera; no obstante, las demandas del sector organizacional evidencian la necesidad de desarrollar habilidades asociadas con la comunicación, la adaptabilidad, la gestión emocional, la ética profesional y el trabajo colaborativo, debido a que las empresas ecuatorianas requieren personal con habilidades interpersonales sólidas que contribuya a la eficiencia organizacional (Baque Villanueva et al., 2022). En el ámbito de la educación superior también se han identificado diferencias entre las competencias

desarrolladas durante la formación universitaria y las expectativas actuales del mercado laboral (Acuña Vásconez et al., 2024).

El desempeño integral del contador puede comprenderse como una construcción multidimensional que articula la ejecución técnica, el cumplimiento normativo, la ética profesional, la eficiencia en el desarrollo de las funciones y el aporte a los objetivos organizacionales, por lo que su valoración no se limita a la capacidad de registrar o procesar información financiera, sino que también considera la forma en que el profesional comunica los resultados, resuelve problemas, interactúa con otras áreas y participa en la toma de decisiones (De Arco Paternina, 2020). La incorporación de las habilidades blandas en la formación del contador resulta relevante por su relación con la responsabilidad, la comunicación y la conducta profesional pues estas competencias también son necesarias para responder a las exigencias profesionales y organizacionales contemporáneas (De Arco Paternina et al., 2022).

Desde la perspectiva de la empleabilidad, las habilidades blandas contribuyen a la permanencia y sostenibilidad del talento humano dentro de las organizaciones (González-Molina et al., 2020). Además, estas habilidades se relacionan con el desempeño laboral, especialmente en contextos donde se requiere adaptación, comunicación efectiva y capacidad de respuesta ante situaciones complejas (Gutiérrez Pallares et al., 2024). Esta relación permite comprender que el desempeño profesional no depende únicamente de la formación técnica, sino también de la habilidad para interactuar, analizar y responder de forma adecuada dentro del entorno organizacional (Chaca Oliveros & Contreras Tito, 2022).

En el cantón Manta, esta problemática adquiere especial relevancia debido a la diversidad de actividades económicas que caracterizan al territorio, entre ellas el comercio, los servicios, la producción alimentaria, la logística, la pesca y la exportación. En estos sectores, el profesional en contabilidad enfrenta exigencias que no se limitan al cumplimiento normativo, sino que también implican comunicación constante con propietarios, gerentes, áreas operativas, proveedores y entidades externas (Quezada-Berrú et al., 2025). El liderazgo y las competencias interpersonales también se encuentran vinculados con las dinámicas empresariales (Alves Ribeiro, 2020). A su vez, la integración de habilidades blandas y duras es necesaria para una formación profesional integral (Ramírez Chávez & Manjarrez Fuentes, 2022).

Aunque diferentes investigaciones han abordado las habilidades blandas, la empleabilidad y el desempeño laboral, continúa siendo limitada la evidencia empírica que analice conjuntamente estas competencias y el desempeño integral de los profesionales contables en el contexto ecuatoriano. Esta brecha adquiere especial relevancia en el cantón Manta, donde no se dispone de suficiente información que integre la percepción de profesionales vinculados con actividades contables y la valoración de los empleadores sobre su actuación dentro de las organizaciones. En este sentido, el aporte del estudio consiste en examinar conjuntamente ambas variables dentro del contexto empresarial e integrar información cuantitativa y cualitativa para su comprensión.

A partir de esta problemática, se formuló como hipótesis general que existe una relación estadísticamente significativa entre las habilidades blandas y el desempeño integral de los profesionales contables participantes. En consecuencia, el objetivo de la

investigación fue analizar la relación entre las habilidades blandas y el desempeño integral del profesional contable en empresas del cantón Manta. Para ello, se consideraron las dimensiones comunicación y relaciones interpersonales, gestión emocional y adaptabilidad, ejecución técnica y normativa, y ética, eficiencia y aporte organizacional. De esta manera, el estudio busca aportar conocimiento empírico sobre la correspondencia entre las competencias socioemocionales y el ejercicio profesional contable en el contexto empresarial analizado.

## **2. Materiales y Métodos**

### **2.1. Enfoque, alcance y diseño**

La investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto, con predominio cuantitativo, debido a que se procesaron datos numéricos obtenidos mediante encuesta y se complementaron con información cualitativa proveniente de entrevistas semiestructuradas. La integración de ambos componentes permitió analizar las variables desde una perspectiva más amplia y contrastar los resultados de la encuesta con las percepciones de empleadores del cantón Manta (Hernández-Sampieri & Mendoza Torres, 2023).

Se adoptó un diseño mixto convergente con predominio cuantitativo y complemento cualitativo. Los datos de la encuesta y las entrevistas fueron analizados inicialmente de manera separada y posteriormente integrados mediante una matriz de correspondencia. El componente cuantitativo constituyó la base principal para describir las variables y examinar su asociación estadística, mientras que el componente cualitativo tuvo una función complementaria y contextual, orientada a ampliar la comprensión de los resultados desde la percepción de los empleadores. Debido al número reducido de entrevistados, la información cualitativa no tuvo como finalidad alcanzar saturación teórica ni producir generalizaciones sobre el sector empresarial de Manta.

El estudio presentó un alcance descriptivo-correlacional. Fue descriptivo porque permitió caracterizar las puntuaciones obtenidas en las dimensiones de las variables y correlacional porque examinó el grado de asociación existente entre las habilidades blandas y el desempeño integral. El diseño fue no experimental, puesto que las variables se observaron en su contexto natural, sin manipulación por parte de la investigadora, y la recolección de datos se realizó en un solo momento.

### **2.2. Población y participantes.**

La población accesible estuvo conformada por 154 graduados de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, correspondientes al año 2024. Para el estudio se trabajó con 111 profesionales contables graduados que ejercen actividades vinculadas con el ámbito contable en empresas del cantón Manta. Los participantes fueron seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia, tomando en cuenta la accesibilidad de los sujetos de estudio, el cumplimiento de los criterios establecidos y la aceptación voluntaria para formar parte del estudio.

Como criterios de inclusión se consideró que los participantes fueran graduados de la carrera de Contabilidad y Auditoría de la ULEAM durante el año 2024, desarrollaran actividades profesionales relacionadas con el ámbito contable en empresas del cantón

Manta y que aceptaran participar voluntariamente en la investigación. Se excluyeron personas que no cumplían estas condiciones o que no aceptaron el consentimiento informado. Antes del análisis estadístico, la base de datos fue revisada y depurada, conservando únicamente los registros completos y válidos para el procesamiento de la información.

De manera complementaria, se realizaron entrevistas semiestructuradas a dos representantes de empresas afiliadas a la Cámara de Comercio de Manta. Los informantes fueron seleccionados intencionalmente por su experiencia en la contratación, supervisión o interacción laboral con profesionales contables. Participaron representantes de una empresa familiar dedicada a la panadería y pastelería y de una empresa vinculada con la logística, el comercio exterior y el sector pesquero. Las entrevistas tuvieron una duración aproximada de 20 a 30 minutos y fueron registradas mediante toma de notas, previo consentimiento de los participantes. La información obtenida permitió complementar los resultados de la encuesta con percepciones empresariales relacionadas con la comunicación, la adaptabilidad, el desempeño técnico, la ética profesional y el aporte organizacional del contador.

### 2.3. Variables y operacionalización.

En la investigación se analizaron dos variables principales. La primera variable analizada fue habilidades blandas, estructurada en dos dimensiones: comunicación y relaciones interpersonales, y gestión emocional y adaptabilidad. La segunda variable fue desempeño integral del profesional contable, organizada en dos dimensiones: ejecución técnica y normativa, y ética, eficiencia y aporte organizacional.

La organización de las variables permitió establecer una correspondencia entre los fundamentos teóricos, los ítems del cuestionario y las preguntas de la entrevista. De esta manera, los resultados cuantitativos fueron complementados con información cualitativa relacionada con comunicación, trabajo colaborativo, adaptabilidad, manejo emocional, cumplimiento normativo, ética profesional y aporte del contador a la organización.

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala
<b>Habilidades blandas</b>	Comunicación y relaciones interpersonales	Comunicación clara, escucha, trabajo colaborativo, interacción y coordinación	5	Likert de 1 a 5
<b>Habilidades blandas</b>	Gestión emocional y adaptabilidad	Manejo de la presión, autocontrol, adaptación al cambio, resolución de problemas y respuesta ante dificultades	5	Likert de 1 a 5
<b>Desempeño integral</b>	Ejecución técnica y normativa	Cumplimiento contable, aplicación normativa, precisión, actualización y responsabilidad técnica	5	Likert de 1 a 5

<b>Desempeño integral</b>	Ética, eficiencia y aporte organizacional	Ética, confidencialidad, eficiencia, toma de decisiones y contribución organizacional	5	Likert de 1 a 5
---------------------------	---	---	---	-----------------

*Nota. Los indicadores coinciden exactamente con el contenido de los 20 ítems del cuestionario.*

## 2.4. Instrumentos

Para la recolección de información cuantitativa se utilizó la técnica de la encuesta, mediante un cuestionario estructurado dirigido a los graduados de la carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. El instrumento estuvo compuesto por 20 ítems cerrados, distribuidos en cuatro dimensiones: comunicación y relaciones interpersonales, gestión emocional y adaptabilidad, ejecución técnica y normativa, y ética, eficiencia y aporte organizacional. Para la selección y organización de los indicadores relacionados con las habilidades blandas se revisaron antecedentes desarrollados en el ámbito universitario, en los que se reconoce la importancia de competencias como la comunicación, el trabajo colaborativo, la adaptabilidad y la resolución de problemas (Cherres Castro et al., 2025). Asimismo, el diseño consideró aportes teóricos sobre la relación entre habilidades blandas, inteligencia emocional y desempeño laboral, tomando como referencia a Cáceres Francia et al. (2019) quienes destacan que estas competencias se relacionan con la actuación de los colaboradores dentro de las organizaciones.

Las respuestas fueron medidas mediante una escala tipo Likert de cinco niveles, donde 1 representó 'totalmente en desacuerdo', 2 'en desacuerdo', 3 'ni de acuerdo ni en desacuerdo', 4 'de acuerdo' y 5 'totalmente de acuerdo'. Esta escala permitió cuantificar la percepción de los participantes respecto al desarrollo de habilidades blandas y su relación con el desempeño integral del profesional contable.

Las entrevistas a dos empleadores de la Cámara de Comercio de Manta también permitieron profundizar en la forma en que las habilidades blandas se manifiestan en la interacción del profesional con otras áreas de la empresa, su capacidad para trabajar colaborativamente, responder a cambios normativos o tecnológicos y manejar situaciones laborales complejas. Las respuestas cualitativas fueron organizadas mediante una matriz de correspondencia, relacionando cada bloque de preguntas de la entrevista con las dimensiones cuantitativas de la encuesta.

## 2.5. Validez y confiabilidad del instrumento.

El cuestionario fue sometido al juicio de 3 expertos con experiencia en metodología de la investigación. Los especialistas evaluaron la claridad, pertinencia, coherencia y correspondencia de los ítems con las variables, dimensiones y objetivos del estudio. A partir de sus observaciones se realizaron ajustes relacionados con la redacción de las preguntas.

La consistencia interna del cuestionario fue evaluada mediante el coeficiente alfa de Cronbach, tanto para cada una de las dimensiones como para el instrumento general. Para su interpretación se consideraron adecuados los valores iguales o superiores a 0,70. Los resultados específicos de confiabilidad se presentan en el apartado correspondiente de la sección de resultados.

## 2.6. Procedimiento y consideraciones éticas

El procedimiento se desarrolló en varias fases. Inicialmente, se revisó literatura científica relacionada con habilidades blandas, desempeño profesional, formación contable y competencias laborales, con el fin de sustentar teóricamente las variables del estudio. Posteriormente, se diseñó el cuestionario estructurado y se organizó la guía de entrevista semiestructurada en bloques temáticos relacionados con los objetivos de la investigación.

Luego, se aplicó la encuesta a los graduados participantes y se procedió a la depuración de la base de datos, verificando que las respuestas estuvieran completas y correctamente codificadas. De manera paralela, se realizaron entrevistas a empleadores afiliados a la Cámara de Comercio de Manta, previa autorización de los participantes. Finalmente, se integraron los resultados cuantitativos y cualitativos mediante una matriz de correspondencia, con el propósito de fortalecer la interpretación de los hallazgos.

La participación fue voluntaria y estuvo precedida por la aceptación del consentimiento informado. A los participantes se les comunicó el objetivo académico de la investigación, el uso previsto de la información y su derecho a retirarse sin consecuencias. Se garantizó la confidencialidad y el anonimato de las respuestas, por lo que la base de datos no incluyó identificadores personales. Los resultados fueron procesados y presentados de manera agregada y utilizados exclusivamente con fines académicos.

## 2.7. Análisis de datos e integración de la información.

Los datos obtenidos mediante la escala de Likert fueron codificados numéricamente del 1 al 5 y organizados inicialmente en Microsoft Excel. Posteriormente, fueron procesados mediante el software JASP. Para el análisis descriptivo se calcularon medidas de tendencia central y dispersión, tales como media, mediana, desviación estándar, mínimo y máximo. La confiabilidad del instrumento se determinó mediante el alfa de Cronbach.

Para analizar la relación entre las variables se utilizó el coeficiente rho de Spearman, considerando la naturaleza de los datos y la necesidad de contrastar la asociación entre habilidades blandas y desempeño integral. Se estableció un nivel de significancia de  $p < 0,05$ . El coeficiente fue interpretado como una medida de asociación y no como evidencia de causalidad.

La información cualitativa obtenida mediante entrevistas fue analizada mediante análisis de contenido temático. Las respuestas fueron clasificadas según las dimensiones del estudio y se utilizaron como evidencia complementaria para interpretar los resultados estadísticos, especialmente en aspectos relacionados con comunicación, adaptabilidad, trabajo en equipo, ética profesional y aporte organizacional. Posteriormente, los resultados cuantitativos y cualitativos fueron integrados mediante una matriz de correspondencia, identificando convergencias y aportes complementarios entre ambos componentes.

### 3. Resultados

#### 3.1. Estadísticos descriptivos.

Los resultados se obtuvieron a partir del procesamiento de 111 encuestas válidas aplicadas a graduados de la carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Los ítems del cuestionario fueron agrupados en cuatro dimensiones: comunicación y relaciones interpersonales, gestión emocional y adaptabilidad, ejecución técnica y normativa, y ética, eficiencia y aporte organizacional. A partir de estas dimensiones se calcularon las variables generales habilidades blandas y desempeño integral.

Con el propósito de conocer el comportamiento general de las dimensiones estudiadas, se calcularon medidas de tendencia central y dispersión. Como se muestra en la tabla 2, las medidas obtenidas se ubicaron alrededor del punto medio de la escala de Likert, lo que evidenció una valoración moderada de las habilidades blandas y el desempeño integral del profesional contable.

*Tabla 2*

*Estadísticos descriptivos de las dimensiones analizadas*

<b>Dimensión</b>	<b>N</b>	<b>Mediana</b>	<b>Media</b>	<b>DE</b>	<b>Mín.</b>	<b>Máx.</b>
Comunicación y relaciones interpersonales	111	3,00	3,05	1,42	1,00	5,00
Gestión emocional y adaptabilidad	111	3,00	2,90	1,41	1,00	5,00
Habilidades blandas total	111	3,00	2,98	1,39	1,00	5,00
Ejecución técnica y normativa	111	3,00	2,96	1,48	1,00	5,00
Ética, eficiencia y aporte organizacional	111	3,20	3,03	1,46	1,00	5,00
Desempeño integral total	111	3,10	3,00	1,45	1,00	5,00

*Nota. Los puntajes corresponden al promedio de los ítems de cada dimensión. Escala Likert de cinco niveles, donde 1= totalmente en desacuerdo y 5= totalmente de acuerdo. DE = desviación estándar.*

#### 3.2. Consistencia interna del instrumento.

La consistencia interna del instrumento fue examinada mediante el coeficiente alfa de Cronbach. La dimensión comunicación y relaciones interpersonales obtuvo un valor de 0,915; gestión emocional y adaptabilidad alcanzó 0,911; ejecución técnica y normativa registró 0,933; y ética, eficiencia y aporte organizacional obtuvo 0,945. El instrumento completo presentó un coeficiente de 0,981. Los valores obtenidos reflejan una elevada consistencia interna; no obstante, el coeficiente total también sugiere revisar la posible similitud o redundancia entre algunos ítems.

Tabla 3

*Consistencia interna del instrumento mediante alfa de Cronbach*

Escala	Ítems	Alfa de Cronbach	Criterio
Comunicación y relaciones interpersonales	5	0,915	Excelente
Gestión emocional y adaptabilidad	5	0,911	Excelente
Ejecución técnica y normativa	5	0,933	Excelente
Ética, eficiencia y aporte organizacional	5	0,945	Excelente
Instrumento total	20	0,981	Excelente

*Nota.*  $\alpha$  = alfa de Cronbach. Los valores obtenidos evidencian consistencia interna alta; el coeficiente total de 0,981 también aconseja revisar la posible redundancia de ítems.

### 3.3. Asociación entre habilidades blandas y desempeño integral.

Para analizar la relación entre las variables principales, se aplicó el coeficiente rho de Spearman. El análisis mostró una asociación positiva y estadísticamente significativa entre ambas variables, con  $\rho = 0,942$  y  $p < 0,001$ .

Este resultado indica que, dentro del grupo estudiado, las puntuaciones más elevadas en habilidades blandas tendieron a presentarse junto con puntuaciones más elevadas en desempeño integral. El coeficiente expresa una asociación estadística y no permite establecer que una variable produzca cambios en la otra.

Tabla 4

*Correlación entre habilidades blandas y desempeño integral*

VARIABLES RELACIONADAS	N	Spearman rho	p
Habilidades blandas total – Desempeño integral total	111	0,942	< .001

*Nota.* La correlación se consideró estadísticamente significativa cuando  $p < 0,05$ . El coeficiente expresa asociación y no causalidad.

### 3.4. Integración de los resultados cuantitativos y cualitativos.

La integración mostró convergencia entre la asociación estadística identificada y la percepción de los empleadores sobre la importancia de las habilidades blandas en el ejercicio contable. La comunicación y las relaciones interpersonales fueron señaladas por los empleadores como necesarias para coordinar actividades, presentar informes y explicar información financiera a otras áreas de la organización.

También se identificó complementariedad en la dimensión gestión emocional y adaptabilidad. Mientras los resultados descriptivos mostraron que esta dimensión presentó la media más baja, las entrevistas permitieron comprender que el manejo de la presión y la respuesta ante cambios normativos o tecnológicos representan situaciones frecuentes dentro del entorno empresarial.

Tabla 5

Correspondencia entre dimensiones cuantitativas y categorías cualitativas

Dimensión cuantitativa	Categoría cualitativa	Síntesis del hallazgo
<b>Comunicación y relaciones interpersonales</b>	Comunicación con otras áreas	Los empleadores señalaron la necesidad de fortalecer la claridad y oportunidad con que el contador comunica la información financiera.
<b>Gestión emocional y adaptabilidad</b>	Adaptación y manejo de presión	Se identificó la necesidad de responder adecuadamente ante cambios normativos, tecnológicos y situaciones laborales exigentes.
<b>Ejecución técnica y normativa</b>	Cumplimiento contable y tributario	Los empleadores valoraron positivamente el cumplimiento de obligaciones contables, tributarias y normativas.
<b>Ética, eficiencia y aporte organizacional</b>	Confidencialidad y responsabilidad profesional	Se destacó el papel de la ética, la reserva de información y el aporte del contador a la toma de decisiones.
<b>Habilidades blandas y desempeño integral</b>	Relación entre habilidades blandas y el desempeño laboral	Los empleadores coincidieron en que el dominio técnico debe complementarse con comunicación, iniciativa, adaptabilidad y trabajo colaborativo.

*Nota. Elaboración propia a partir de las entrevistas realizadas a los empleadores participantes. La integración se clasificó como convergencia cuando ambos componentes señalaron el mismo patrón y como complementariedad cuando la entrevista amplió el resultado cuantitativo.*

Las entrevistas permitieron identificar que los empleadores valoran el cumplimiento técnico y normativo del profesional contable; sin embargo, también reconocen debilidades relacionadas con comunicación, iniciativa, integración con otras áreas y adaptación a cambios. Estas percepciones coincidieron con los resultados descriptivos, especialmente con la dimensión gestión emocional y adaptabilidad, que presentó una de las valoraciones más bajas.

## 4. Discusión

### 4.1 Relación entre las habilidades blandas y el desempeño integral.

La asociación positiva y muy alta entre las habilidades blandas y el desempeño integral coincide con estudios que vinculan la comunicación, la adaptación y las competencias interpersonales con el desempeño y la empleabilidad (Baque Villanueva et al., 2022; González-Molina et al., 2020; Quezada-Berrú et al., 2025). El resultado indica que,

dentro de la muestra, los graduados con mayores puntuaciones en competencias socioemocionales también tendieron a valorar más favorablemente su ejecución técnica, ética, eficiencia y aporte organizacional.

La magnitud de la relación debe interpretarse con cautela. Las variables fueron medidas mediante autoinforme, con un mismo cuestionario y en un único momento, condiciones que pueden incrementar la covariación por método común. Además, algunas conductas valoradas en las dimensiones pueden encontrarse conceptualmente próximas. Por ello, el coeficiente elevado no demuestra causalidad ni permite afirmar que las habilidades blandas expliquen por sí solas el desempeño profesional.

#### **4.2. Gestión emocional, adaptabilidad y comunicación.**

La gestión emocional y adaptabilidad presentó la media descriptiva más baja entre las dimensiones analizadas. Este resultado adquiere relevancia debido a que el manejo de la presión, la respuesta ante los cambios y la resolución de situaciones laborales complejas constituyen aspectos relacionados con el desenvolvimiento del profesional contable en entornos organizaciones dinámicos (Garavito-Hernández et al., 2024; Jiménez Jiménez & León Alberca, 2024). Las entrevistas complementaron este resultado, puesto que los empleadores señalaron que la adaptación a los cambios normativos y tecnológicos, el autocontrol y la respuesta ante situaciones exigentes requieren mayor atención dentro del ejercicio profesional contable.

La comunicación y las relaciones interpersonales también mostraron correspondencia con la valoración del desempeño integral y fueron destacadas por los empleadores durante las entrevistas. Los informantes señalaron la necesidad de mejorar la claridad y oportunidad con que se comunica la información financiera, así como la coordinación con otras áreas. Este resultado es consistente con la literatura que relaciona las habilidades comunicativas con la interacción profesional y la dinámica organizacional (Molina Villalobos & Coto Corrales, 2023; Quezada-Berrú et al., 2025).

#### **4.3. Implicaciones para la formación contable.**

Los resultados sugieren que la formación en Contabilidad y Auditoría debe articular los contenidos técnicos con actividades que fortalezcan la comunicación, el trabajo colaborativo, la adaptación y el manejo de situaciones exigentes. Casos integradores, simulaciones de reuniones, exposición de informes, análisis de dilemas y resolución de problemas pueden favorecer esta articulación. Desde el ámbito universitario, las habilidades blandas no solo complementan los conocimientos especializados, sino que también favorecen el desarrollo académico y preparan a los estudiantes para interactuar eficazmente en entornos laborales, sociales y organizacionales (Pérez-Díaz, 2025). Esta implicación coincide con la necesidad de integrar competencias técnicas y socioemocionales en la educación contable (Acuña Vásquez et al., 2024; Jaramillo Cevallos & González Carrión, 2025; Ramírez Chávez & Manjarrez Fuentes, 2022).

#### **4.4. Integración de los resultados cuantitativos y cualitativos.**

La integración de los resultados mostró convergencia entre la asociación estadística identificada y las percepciones expresadas por los empleadores. Mientras la encuesta mostró que las habilidades blandas se relacionaban positivamente con el desempeño integral, las entrevistas permitieron reconocer situaciones concretas en las que la

comunicación, la adaptabilidad y el manejo de la presión resultan relevantes para el desarrollo del trabajo contable.

También se identificó complementariedad en la dimensión gestión emocional y adaptabilidad. Esta dimensión presentó la media más baja entre las habilidades blandas, mientras que los entrevistados señalaron que los cambios normativos, la incorporación de herramientas tecnológicas y el cumplimiento de los plazos generan situaciones de presión que requieren autocontrol y capacidad de respuesta. La información cualitativa permitió ampliar la interpretación de los resultados cuantitativos sin atribuir relaciones causales.

#### **4.5. limitaciones y futuras líneas de investigación.**

Los resultados deben interpretarse considerando varias limitaciones. La selección mediante muestreo por conveniencia restringe su generalización a otros grupos de profesionales contables. Además, la información fue obtenida mediante autoinformes, lo que puede estar sujeto a deseabilidad social y a la percepción individual de los participantes. El estudio se concentró en graduados de una sola cohorte universitaria y contó con un número reducido de entrevistas, utilizadas únicamente como complemento interpretativo.

La elevada asociación entre las variables también puede estar relacionada con la proximidad conceptual de algunos ítems y con el uso de un mismo instrumento de medición. Asimismo, el diseño transversal no permite analizar cambios a lo largo del tiempo ni establecer causalidad. Futuras investigaciones podrían incorporar muestras probabilísticas, profesionales de otras universidades, evaluaciones realizadas por supervisores y diseños longitudinales que permitan ampliar la comprensión de las variables.

### **5. Conclusiones**

Las habilidades blandas presentaron una asociación positiva, muy alta y estadísticamente significativa con el desempeño integral de los profesionales contables participantes. Las puntuaciones más altas en comunicación, relaciones interpersonales, gestión emocional y adaptabilidad tendieron a acompañarse de valoraciones más favorables de la ejecución técnica, la ética, la eficiencia y el aporte organizacional. Esta asociación responde al objetivo del estudio, pero no representa evidencia de causalidad.

Las entrevistas complementaron los resultados al destacar la importancia de la claridad comunicativa, la coordinación con otras áreas, la adaptación y el manejo de la presión. Los resultados sugieren la conveniencia de articular la formación técnica con el desarrollo de competencias socioemocionales. Su generalización se encuentra limitada por el muestreo por conveniencia, el uso de autoinformes, la participación de una sola cohorte y el reducido número de entrevistas.

En conjunto, los hallazgos muestran que el desempeño integral del profesional contable no se limita al conocimiento técnico, sino que también se relaciona con su capacidad para comunicarse, adaptarse, actuar éticamente, manejar presión y aportar valor a la organización. Por ello, las habilidades blandas se consolidan como un componente relevante en la formación y ejercicio profesional del contador dentro del entorno empresarial del cantón Manta.

**Contribución de los autores:** conceptualización, V.G.B.Q.; investigación, V.G.B.Q. y G.V.I.M.; muestreo, V.G.B.Q.; análisis de datos, V.G.B.Q.; redacción del borrador original, V.G.B.Q.; redacción, V.G.B.Q.; revisión, G.V.I.M.; supervisión, G.V.I.M. Todos los autores han leído y aceptado la versión final del manuscrito.

**Agradecimientos:** los autores expresan su agradecimiento a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, especialmente a la carrera de Contabilidad y Auditoría, por el apoyo académico brindado durante el desarrollo de la investigación. Asimismo, se reconoce la colaboración de los graduados de la carrera de Contabilidad y Auditoría correspondientes al año 2024, quienes participaron voluntariamente en la aplicación de las encuestas. De igual manera, se agradece a los empleadores afiliados a la Cámara de Comercio de Manta por su disposición para participar en las entrevistas semiestructuradas, cuyos aportes permitieron complementar el análisis sobre las habilidades blandas y el desempeño integral del profesional contable en el entorno empresarial del cantón Manta.

**Financiamiento:** Esta investigación no recibió financiación externa.

**Declaración de disponibilidad de datos:** Los datos están disponibles previa solicitud al autor de correspondencia: [vivibarcia17@gmail.com](mailto:vivibarcia17@gmail.com)

**Conflicto de interés:** los autores declaran no tener ningún conflicto de interés.

### Referencias Bibliográficas

- Acuña Vásconez, N. P., Navarrete Acuña, M. A., & Navarrete Herrera, M. M. (2024). Integración de las habilidades blandas y su impacto laboral en los estudiantes de educación superior en el periodo 2023-2024. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(3), 7627-7643. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i3.11958](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3.11958)
- Alves Ribeiro, F. (2020). Coaching, liderazgo y habilidades blandas en las empresas en Panamá. *Latitude*, 2(13), 90-118. <https://doi.org/10.55946/latitude.v2i13.99>
- Baque Villanueva, L. K., Viteri Intriago, D. A., & Izquierdo Morán, A. M. (2022). Las habilidades interpersonales en la eficiencia de las empresas ecuatorianas. *Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 10(1), 158-168. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8517962>
- Cáceres Francia, E., Peña Espino, P., & Ramos Villarreal, L. (2019). Las habilidades blandas y el desempeño laboral: Un estudio exploratorio del impacto del aprendizaje formal e informal y la inteligencia emocional en el desempeño laboral de colaboradores de dos empresas prestadoras de servicios en el Perú [Trabajo de investigación de maestría, Universidad del Pacífico]. <http://hdl.handle.net/11354/2495>
- Chaca Oliveros, A. E., & Contreras Tito, L. A. (2022). Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo remoto, Escuela de Posgrado Huancayo, 2021 [Tesis de maestría, Universidad Continental]. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/10572>
- Cherres Castro, A. M., Henckell Sime, E. C. L., & Sandoval Peña, J. M. (2025). Habilidades blandas en estudiantes universitarios. *Revista InveCom*, 5(2), 1-9. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13984800>

- De Arco Paternina, L. K. (2020). ¿Por qué son tan importantes las habilidades blandas en la formación del contador público? *Revista Colombiana de Contabilidad–ASFACOP*, 8(15), 87-99. <https://doi.org/10.56241/asf.v8n15.173>
- De Arco Paternina, L. K., Santana Galindo, P. V., & Gómez, Y. V. (2022). Cartilla habilidades blandas para el profesional del siglo XXI (soft skills). <https://doi.org/10.26620/uniminuto/978-958-763-586-7>
- De La Ossa Velasquez, J. (2022). Habilidades blandas y ciencia. *Revista Colombiana de Ciencia Animal–RECIA*, 14(1), e945. <https://doi.org/10.24188/recia.v14.n1.2022.945>
- Espinoza Mina, M. A., & Gallegos Barzola, D. (2020). Habilidades blandas en la educación y la empresa: Mapeo sistemático. *Revista Científica UISRAEL*, 7(2), 39-56. <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n2.2020.245>
- Garavito-Hernández, Y., Villamizar-Mancilla, A. F., & Castañeda-Villamizar, L. P. (2024). Importancia de las habilidades blandas en el contexto laboral: Una revisión de la literatura académica. *INNOVA Research Journal*, 9(3), 1-24. <https://doi.org/10.33890/innova.v9.n3.2024.2531>
- González-Molina, M. G., Enciso-Galindo, B. V., Arciniegas-Hurtado, L. F., Tovar-Arévalo, P. A., Bonza-Forero, P. I., & 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>
- Gutiérrez Pallares, J., Bernal Pérez, M. B., & Gutiérrez Pallares, E. (2024). Habilidades blandas: Pilares fundamentales para la empleabilidad en el siglo XXI. *Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación*, 6(58), 65-76. <https://doi.org/10.51896/rilcods.v6i58.619>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2023). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (2.a ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Jaramillo Cevallos, M. A., & González Carrión, E. L. (2025). Competencias que suman: El rol de las habilidades blandas en la educación contable. *Ciencia y Reflexión*, 4(2), 1370-1400. <https://doi.org/10.70747/cr.v4i2.409>
- Jiménez Jiménez, S. S., & León Alberca, T. B. (2024). Importancia de las habilidades blandas para el ejercicio del profesional contable. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(2), 6086-6101. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i2.11024](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i2.11024)
- Molina Villalobos, A., & Coto Corrales, E. (2023). Importancia de las habilidades blandas en los entornos laborales. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(3), 1076-1087. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i3.1132>
- Pérez-Díaz, V. (2025). Habilidades blandas en el desempeño académico de estudiantes de pregrado en las universidades. *Revista Tecnológica-Educativa Docentes 2.0*, 18(1), 220-232. <https://doi.org/10.37843/rted.v18i1.609>
- Quezada-Berrú, S. M., Alva Palacios-Gómez, L. E., & Gastañadú-Ibáñez, L. A. (2025). Habilidades blandas y comunicación organizacional en trabajadores

universitarios. Gestio et Productio. Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales, 7(1), 104-120. <https://doi.org/10.35381/gep.v7i1.256>

Ramírez Chávez, M. A., & Manjarrez Fuentes, N. N. (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>