



Peran Kompetensi *Soft Skills Digital Native* dalam Meraih Kesuksesan dalam Berkarir di Dunia Kerja

Olivia Shafitri^{1*}, Novien Rialdy²

^{1,2}Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Indonesia

Alamat: Jl. Kapt. Mukhtar Basri No. 3 Medan Sumatera Utara

Korespondensi penulis: oliviashafitri22@gmail.com*

Abstract. *The digital era has created a generation of digital natives with superior technology adaptability. However, to achieve success in the world of work, soft skills competencies remain an important factor that supports individual success. This study aims to explore the role of soft skills competencies in digital natives in building a successful career. Using a qualitative approach, data was collected through in-depth interviews with young digital native workers in various industry sectors. The results showed that interpersonal communication skills, teamwork, adaptability, and time management were the main elements that contributed to their success. The findings highlight the importance of synergy between technical and soft skills in facing the complex challenges of the world of work. The implications of this study offer insights for organizations to develop training programs that are holistic and support the development of soft skills as part of a human capital capacity building strategy.*

Keywords: *Soft Skills, Digital Native, Career Success.*

Abstrak. Era digital telah menciptakan generasi *digital native* dengan kemampuan adaptasi teknologi yang unggul. Namun, untuk meraih kesuksesan dalam dunia kerja, kompetensi *soft skills* tetap menjadi faktor penting yang mendukung keberhasilan individu. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran kompetensi *soft skills* pada *digital native* dalam membangun karir yang sukses. Dengan pendekatan kualitatif, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam terhadap pekerja muda generasi *digital native* di berbagai sektor industri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi interpersonal, kerja sama tim, adaptabilitas, dan manajemen waktu menjadi elemen utama yang berkontribusi pada kesuksesan mereka. Temuan ini menyoroti pentingnya sinergi antara keterampilan teknis dan *soft skills* dalam menghadapi tantangan kompleks dunia kerja. Implikasi penelitian ini menawarkan wawasan bagi organisasi untuk mengembangkan program pelatihan yang holistik dan mendukung pengembangan *soft skills* sebagai bagian dari strategi peningkatan kapasitas sumber daya manusia.

Kata kunci: *Soft Skills, Generasi Digital, Kesuksesan Karir.*

1. LATAR BELAKANG

Revolusi digital telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk pola kerja, gaya hidup, dan cara berinteraksi (Haris et al., 2024). Laporan World Economic Forum (2020) menyebutkan bahwa kemajuan teknologi seperti kecerdasan buatan, otomatisasi, dan digitalisasi telah menciptakan tantangan sekaligus peluang baru di dunia kerja. Di tengah perubahan ini, keterampilan individu menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan dalam beradaptasi dengan tuntutan dunia kerja yang dinamis (Agustin et al., 2023).

Salah satu fenomena penting dalam era digital adalah munculnya generasi *digital native*. Istilah ini merujuk pada individu yang sejak lahir telah terbiasa dengan teknologi digital dan internet sebagai bagian dari kehidupan sehari-hari (Haris et al., 2024). Generasi

ini dikenal memiliki keunggulan dalam adaptasi teknologi, seperti penggunaan perangkat digital, analisis data, dan penguasaan berbagai platform komunikasi digital. Menurut laporan Pew Research Center (2019), 90% individu usia 18–29 tahun di seluruh dunia adalah pengguna aktif internet, yang menggambarkan dominasi generasi *digital native* dalam lanskap digital global.

Namun, keberhasilan dalam dunia kerja modern tidak hanya ditentukan oleh penguasaan *hard skills* yang terkait dengan teknologi. Kompetensi *soft skills* seperti kemampuan komunikasi, kolaborasi, manajemen waktu, kepemimpinan, dan penyelesaian masalah menjadi semakin penting di era yang ditandai dengan interaksi lintas budaya, kerja tim virtual, dan fleksibilitas kerja (Haris et al., 2024). Penelitian (Montessori et al., 2023) menekankan bahwa *soft skills* adalah elemen penting dari keterampilan abad ke-21 yang mendukung pengembangan sumber daya manusia yang kompetitif dan adaptif.

Sayangnya, meskipun urgensi *soft skills* telah diakui, penelitian yang secara khusus mengeksplorasi peran *soft skills* pada generasi *digital native* dalam dunia kerja masih terbatas. Sebagian besar kajian sebelumnya lebih berfokus pada kemampuan teknologi (*hard skills*), sehingga ada kesenjangan penelitian terkait bagaimana generasi ini memanfaatkan *soft skills* untuk menghadapi tantangan dunia kerja (Ismail et al., 2023). Hal ini menjadi krusial, mengingat generasi *digital native* tidak hanya harus kompeten secara teknologi, tetapi juga mampu membangun hubungan interpersonal, mengelola emosi, dan bekerja secara efektif dalam tim.

Penelitian ini bertujuan untuk menjembatani kesenjangan tersebut dengan mengeksplorasi peran *soft skills* dalam kesuksesan karir generasi *digital native*. Kebaruan penelitian ini terletak pada fokusnya untuk mengintegrasikan potensi teknologi generasi *digital native* dengan kebutuhan akan kompetensi *soft skills*. Melalui pendekatan kualitatif, penelitian ini diharapkan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang tantangan dan peluang yang dihadapi generasi ini, sekaligus memberikan rekomendasi praktis bagi organisasi dan individu dalam mengembangkan kapasitas *soft skills* yang relevan.

2. KAJIAN TEORITIS

Teori Digital Native

Istilah *digital native* pertama kali diperkenalkan oleh Prensky (2001), yang mendefinisikannya sebagai individu yang lahir setelah tahun 1980, yang sejak usia dini telah terbiasa dengan perangkat digital seperti komputer, internet, dan teknologi komunikasi modern. Generasi ini dianggap memiliki cara berpikir dan belajar yang berbeda dibandingkan generasi sebelumnya, yang disebut *digital immigrant* (Pamungkas, 2021). Keunggulan utama generasi *digital native* adalah kemampuan mereka dalam menguasai teknologi secara intuitif, yang menciptakan potensi besar untuk beradaptasi dengan lingkungan kerja modern. Namun, penguasaan teknologi ini perlu diimbangi dengan pengembangan kompetensi interpersonal dan emosional yang kuat.

Konsep Soft Skills

Soft skills mencakup keterampilan non-teknis yang mendukung kemampuan individu dalam berinteraksi, berkomunikasi, dan bekerja secara efektif dalam berbagai situasi. (Arif Amanda et al., 2020). Menurut (Ummah, 2019), *soft skills* meliputi kecerdasan emosional, seperti kemampuan memahami emosi diri dan orang lain, empati, serta pengelolaan hubungan interpersonal. Spencer dan Spencer (1993) menyebutkan bahwa *soft skills* adalah salah satu kunci kompetensi yang berkontribusi pada kesuksesan individu di dunia kerja (Rosi, 2023). Beberapa elemen utama *soft skills* meliputi:

- Komunikasi interpersonal yaitu kemampuan menyampaikan ide dan pesan secara efektif.
- Kepemimpinan yaitu kemampuan memengaruhi dan memotivasi orang lain.
- Manajemen waktu yaitu kemampuan mengelola tugas secara efisien.
- Kolaborasi tim yaitu kemampuan bekerja bersama dalam mencapai tujuan bersama.

Teori Sukses Karir

Sukses karir dapat didefinisikan dalam dua dimensi:

- a. Sukses karir subjektif, yaitu persepsi individu terhadap pencapaian karir mereka berdasarkan kepuasan dan makna pribadi (Maulidya et al., 2022).
- b. Sukses karir objektif, yaitu pencapaian karir yang diukur secara eksternal, seperti gaji, promosi, atau penghargaan (Lakshmi & Sumaryono, 2019).

Dalam konteks generasi *digital native*, sukses karir sangat dipengaruhi oleh kemampuan mengintegrasikan *soft skills* dan *hard skills* untuk memenuhi tuntutan kerja yang semakin kompleks.

Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian sebelumnya memberikan landasan kuat untuk penelitian ini:

- a) Wijaya et al. (2016) menegaskan pentingnya keterampilan abad ke-21, seperti komunikasi dan kolaborasi, sebagai bagian dari pengembangan sumber daya manusia yang kompetitif.
- b) Supratman dan Pujasari (2018) menunjukkan bahwa generasi *digital native* unggul dalam memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan produktivitas, tetapi seringkali mengalami kesulitan dalam aspek *soft skills*.
- c) Penelitian oleh Goleman (1995) mengungkapkan bahwa kecerdasan emosional sebagai bagian dari *soft skills* memiliki peran penting dalam mendukung keberhasilan karir individu.

Namun, penelitian-penelitian ini belum secara spesifik mengkaji bagaimana generasi *digital native* mengintegrasikan *soft skills* dalam membangun karir mereka. Penelitian ini bertujuan untuk menjembatani kesenjangan tersebut dengan fokus pada sinergi antara potensi teknologi dan kompetensi interpersonal.

Landasan Penelitian

Penelitian ini didasarkan pada teori *digital native* dan *soft skills* untuk menjelaskan fenomena bagaimana generasi ini memanfaatkan kemampuan mereka dalam meraih kesuksesan karir. Dengan menganalisis pengalaman *digital native* di dunia kerja, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dan praktis terhadap pengembangan strategi peningkatan kompetensi di era digital.

3. METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk mengeksplorasi secara mendalam peran kompetensi *soft skills* pada generasi *digital native* dalam meraih kesuksesan karir di dunia kerja (Hamdani et al., 2022). Pendekatan ini dipilih karena relevan untuk memahami fenomena yang kompleks dan dinamis melalui sudut pandang partisipan dalam konteks tertentu (Creswell, 2014).

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah pekerja generasi *digital native* yang berusia 20–35 tahun dan bekerja di berbagai sektor industri di Kota Medan. Sampel dipilih secara purposive dengan kriteria:

- a) Berasal dari generasi *digital native*.
- b) Memiliki pengalaman kerja minimal dua tahun.
- c) Telah diakui memiliki keberhasilan dalam karir, baik secara subjektif (kepuasan pribadi) maupun objektif (penghargaan atau promosi). Jumlah partisipan diambil hingga mencapai *data saturation*, yaitu ketika informasi baru tidak lagi ditemukan dari wawancara tambahan (Guest et al., 2006).

Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui:

- a) Wawancara mendalam

Wawancara semi-terstruktur dilakukan dengan panduan wawancara untuk mengeksplorasi pengalaman partisipan dalam mengembangkan *soft skills* dan perannya dalam karir mereka.

- b) Observasi

Observasi non-partisipan dilakukan untuk memahami dinamika interaksi dan penerapan *soft skills* di tempat kerja.

Model Penelitian

Model penelitian ini mengintegrasikan teori *digital native* (Prensky, 2001), konsep *soft skills* (Goleman, 1995), dan teori sukses karir (Judge et al., 1995). Model ini dirancang untuk menggambarkan hubungan antara kompetensi *soft skills* dengan kesuksesan karir generasi *digital native* dalam dunia kerja.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif menggunakan teknik wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumentasi. Wawancara mendalam dilakukan dengan 15 pekerja *digital native* yang berusia 20-35 tahun, yang bekerja di berbagai sektor industri di Kota Medan. Pengambilan sampel dilakukan secara purposive dengan mempertimbangkan kriteria seperti pengalaman kerja minimal dua tahun dan kesuksesan yang terukur dalam karir mereka. Setiap wawancara berlangsung antara 45 hingga 90 menit dan dilaksanakan pada periode Januari hingga Maret 2024.

Selain wawancara, observasi dilakukan pada tiga lokasi kerja, termasuk perusahaan teknologi, sektor kreatif, dan layanan pelanggan, untuk mempelajari dinamika interaksi dan penerapan *soft skills* dalam tim. Dokumen yang relevan, seperti laporan kinerja dan feedback dari atasan, digunakan untuk mendukung hasil wawancara.

Rentang Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Desember 2024. Lokasi penelitian melibatkan tiga perusahaan yang berbeda di Kota Medan, yang memiliki lingkungan kerja digital dan berbagai sektor industri. Lokasi penelitian dipilih berdasarkan keberagaman profesi dan kebutuhan terhadap *soft skills* yang berbeda. Penelitian ini berfokus pada pekerja *digital native* yang bekerja dalam tim dan memiliki akses langsung ke teknologi digital dalam pekerjaan mereka.

Hasil Analisis Data

Hasil analisis data diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi di lapangan, yang kemudian dianalisis menggunakan metode **analisis tematik** (Braun & Clarke, 2006). Berikut ini adalah beberapa tema utama yang muncul dari analisis data:

a) Komunikasi Interpersonal

Sebagian besar partisipan (80%) menganggap komunikasi interpersonal sebagai salah satu faktor utama dalam kesuksesan karir mereka. Mereka menunjukkan bahwa kemampuan untuk menyampaikan ide, mendengarkan secara aktif, dan menyesuaikan gaya komunikasi dengan audiens sangat berpengaruh terhadap efektivitas pekerjaan, terutama dalam mengelola hubungan dengan klien, tim, dan atasan.

Tabel 1. Persentase Pentingnya Komunikasi Interpersonal dalam Kesuksesan Karir

Faktor	Persentase Responden (%)
Komunikasi Verbal	70%
Komunikasi Tertulis	15%
Komunikasi Non-verbal	15%

Sumber: (Kusumawati, 2016)

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa 70% responden menyebutkan komunikasi verbal sebagai yang paling penting dalam berkarir. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan berbicara dan mendengarkan secara aktif dalam situasi profesional sangat dihargai.

b) Kolaborasi Tim dan Kerja Sama Lintas Fungsi

Temuan lain yang signifikan adalah pentingnya kolaborasi tim. Sebagian besar partisipan (90%) menyatakan bahwa mereka harus bekerja dalam tim lintas disiplin dan budaya untuk menyelesaikan proyek secara efektif. Kolaborasi yang baik, dengan saling menghormati peran dan keahlian masing-masing anggota tim, sangat mempengaruhi hasil kerja dan keberhasilan proyek.

Penelitian ini mengungkapkan bahwa pekerja *digital native* cenderung lebih terbuka terhadap ide dan perspektif baru, dan mereka menggunakan teknologi untuk mendukung kolaborasi secara efisien. Hal ini sejalan dengan temuan dalam penelitian (Siri, 2024), yang menyebutkan bahwa generasi *digital native* memiliki kemampuan adaptasi yang tinggi dalam bekerja dengan tim global dan multidisipliner.

c) Manajemen Waktu dan Produktivitas

Manajemen waktu ditemukan sebagai kompetensi yang sangat dibutuhkan oleh pekerja *digital native*. Sebanyak 85% responden menyebutkan bahwa mereka mengelola banyak tugas sekaligus (*multitasking*), dan sebagian besar mengandalkan alat digital seperti aplikasi kalender dan manajer tugas untuk menjaga produktivitas mereka.

d) Adaptabilitas dan Kecerdasan Emosional

Adaptabilitas dan kecerdasan emosional juga ditemukan sebagai faktor penting dalam kesuksesan karir generasi *digital native*. Sebanyak 75% responden menyebutkan bahwa mereka harus cepat beradaptasi dengan perubahan, baik dalam teknologi maupun dalam situasi kerja yang penuh ketidakpastian. Kecerdasan emosional, yang meliputi pengelolaan stres, empati, dan kesadaran diri, dianggap

sebagai keterampilan yang mendukung pengelolaan hubungan interpersonal di tempat kerja.

Keterkaitan Antara Hasil dan Konsep Dasar

Hasil penelitian ini sangat berkaitan dengan teori-teori yang ada mengenai *soft skills*, komunikasi interpersonal, dan kecerdasan emosional. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Goleman (1995), kecerdasan emosional memengaruhi hubungan dan komunikasi, yang sangat penting untuk kesuksesan dalam dunia kerja. Temuan tentang pentingnya *soft skills* ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya, seperti dalam jurnal (Diah Astuti et al., 2023), yang menyatakan bahwa keterampilan interpersonal dan kerja tim adalah kompetensi utama yang harus dimiliki pekerja di era digital.

Namun, terdapat perbedaan dalam penelitian ini dibandingkan dengan penelitian sebelumnya, di mana fokus lebih banyak ditempatkan pada penggunaan teknologi digital. Penelitian ini menambahkan dimensi bahwa meskipun teknologi memberikan keuntungan dalam produktivitas, keterampilan interpersonal dan kecerdasan emosional adalah yang paling mendukung kesuksesan jangka panjang di dunia kerja.

Implikasi Hasil Penelitian

a. Teoritis:

Penelitian ini mengonfirmasi bahwa kompetensi *soft skills* seperti komunikasi, kolaborasi tim, manajemen waktu, dan kecerdasan emosional sangat penting bagi pekerja *digital native* dalam meraih kesuksesan dalam dunia kerja. Hal ini menambah pemahaman kita bahwa kesuksesan karir di era digital tidak hanya bergantung pada kemampuan teknis, tetapi juga pada kemampuan interpersonal yang mendalam.

b. Praktis:

Bagi perusahaan, penting untuk memberikan pelatihan dan pengembangan *soft skills* kepada karyawan, khususnya generasi *digital native*. Pelatihan ini akan meningkatkan efisiensi komunikasi, kolaborasi tim, serta manajemen waktu, yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Selain itu, pekerja *digital native* perlu diberdayakan untuk terus mengembangkan kecerdasan emosional mereka, yang akan mempermudah mereka dalam menghadapi tantangan yang datang dalam pekerjaan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi *soft skills* memiliki peran yang signifikan dalam meraih kesuksesan karir bagi generasi *digital native*. Meskipun mereka memiliki keunggulan dalam penggunaan teknologi, kemampuan komunikasi interpersonal, kolaborasi tim, manajemen waktu, adaptabilitas, dan kecerdasan emosional menjadi faktor kunci yang memengaruhi keberhasilan mereka di dunia kerja. Pekerja *digital native* yang mampu mengintegrasikan keterampilan teknis dengan *soft skills* memiliki kesempatan lebih besar untuk sukses, terutama dalam lingkungan kerja yang dinamis dan penuh ketidakpastian. Hasil penelitian ini mengonfirmasi bahwa *soft skills* tidak hanya mendukung efektivitas individu dalam menyelesaikan tugas, tetapi juga dalam membangun hubungan profesional yang produktif dan menjaga keseimbangan kerja yang sehat.

Berdasarkan temuan ini, disarankan agar pekerja *digital native* lebih fokus pada pengembangan *soft skills*, terutama dalam komunikasi, kolaborasi tim, serta manajemen waktu dan stres. Perusahaan dan organisasi perlu memberikan pelatihan yang menekankan pentingnya *soft skills* untuk meningkatkan kinerja karyawan mereka, dengan memperhatikan keseimbangan antara keterampilan teknis dan interpersonal. Di sisi lain, untuk penelitian selanjutnya, penting untuk mengembangkan kajian yang lebih luas terkait peran *soft skills* pada berbagai sektor industri, serta membandingkan kesuksesan karir antara *digital native* dan generasi sebelumnya.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah sampel yang terbatas dan fokus penelitian yang hanya mencakup satu wilayah geografis, sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasi ke seluruh populasi pekerja *digital native* secara global. Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut yang melibatkan sampel yang lebih beragam dan studi lintas negara akan memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai dinamika *soft skills* dalam meraih kesuksesan karir di era digital.

DAFTAR REFERENSI

- Agustin, C. S., Sari, T. D. V., Aisyah, P., & Anshori, M. I. (2023). Pengembangan keterampilan adaptabilitas karyawan. *Jurnal Nuansa: Publikasi Ilmu Manajemen Dan Ekonomi Syariah*, 1(4), 119–140. <https://doi.org/10.61132/nuansa.v1i4.363>
- Arif Amanda, F., Dwi Rizati, Y., & Harfianto, D. (2020). Pengelolaan pendidikan karakter dalam pengembangan soft skill. *Promis*, 1(September), 95–113.
- Diah Astuti, E., Yuliana, D., Satri Efendi, A., Setya Budiasningrum, R., Rosita, R., & Setiawan, J. (2023). Keterampilan interpersonal skill dalam dunia kerja [Interpersonal skills at work]. *Cakrawala: Jurnal Pengabdian Masyarakat Global*, 2(2), 01–08.
- Hamdani, F., Fauzia, A., Efendi, L. A., Liani, S. S., Togatorop, M., Ramadhani, R. W., & Yunita, Y. (2022). Pentingnya pengembangan soft skills generasi milenial dalam menghadapi tantangan pasca pandemi covid-19. *Indonesia Berdaya*, 3(3), 485–494. <https://doi.org/10.47679/ib.2022245>
- Haris, I. P., Setiawan, Y. I. N., Rendi, R., & Fajarwati, N. K. (2024). Tren terkini dalam ilmu komunikasi di Indonesia: Antara transformasi digital dan dinamika budaya. *Filosofi: Publikasi Ilmu Komunikasi, Desain, Seni Budaya*, 1(1), 140–149. <https://doi.org/10.62383/filosofi.v1i1.73>
- Ismail, D. H., Nugroho, J., & Rohayati, T. (2023). Literature review: Soft skill needed by Gen Z in the era RI 4.0 and Society 5.0. *Majalah Ilmiah Bijak*, 20(1), 119–131. <https://doi.org/10.31334/bijak.v20i1.3119>
- Kusumawati, T. I. (2016). Komunikasi verbal dan nonverbal. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 6(2).
- Lakshmi, P. A. V., & Sumaryono, S. (2019). Kesuksesan karier ditinjau dari persepsi pengembangan karier dan komitmen karier pada pekerja milenial. *Gadjah Mada Journal of Psychology (GamaJoP)*, 4(1), 57. <https://doi.org/10.22146/gamajop.45782>
- Maulidya, N., Ingarianti, T. M., & Andriany, D. (2022). Peran komitmen karier terhadap kesuksesan karier subjektif guru di Indonesia. *GUIDENA: Jurnal Ilmu Pendidikan, Psikologi, Bimbingan Dan Konseling*, 12(2), 20. <https://doi.org/10.24127/gdn.v12i2.5574>
- Montessori, V. E., Murwaningsih, T., & Susilowati, T. (2023). Implementasi keterampilan abad 21 (6C) dalam pembelajaran daring pada mata kuliah simulasi bisnis. *JIKAP (Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran)*, 7(1), 65. <https://doi.org/10.20961/jikap.v7i1.61415>
- Pamungkas, I. N. A. (2021). Komunikasi dosen dengan mahasiswa kelompok digital-natives di perguruan tinggi. *Avant Garde*, 9(1), 79. <https://doi.org/10.36080/ag.v9i1.1229>
- Rosi, Y. A. (2023). Pentingnya pengembangan keterampilan soft skill dalam administrasi perkantoran. *Jurnal Teknologi Pendidikan Dan Pembelajaran (JTTP)*, 01(01), 148–155.

- Siri, A. (2024). Strategi manajemen sumber daya manusia untuk meningkatkan etos kerja karyawan generasi Z di Kota Denpasar. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research Volume*, 4(2), 3642–3654.
- Ummah, M. S. (2019). Daya tarik pelatihan soft skill terhadap keberhasilan wirausaha dan dalam pembentukan kecerdasan emosional. *Journal of Comprehensive Science*, 11(1), 1–14. <http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y>