

**La perspectiva subjetiva en el análisis de competencias
socioemocionales de profesionales en el contexto laboral**

***The subjective perspective in the analysis of socio-emotional
competencies of professionals in the labor context***

DOI: <https://doi.org/10.33936/psidial.v2i1.5160>

Ethel Ramírez Velázquez ¹



0000-0003-4020-6890

Annia E. Vizcaíno Escobar ²



0000-0002-6058-5544

Carmen Ramis Palmer ³



0000-0002-9674-7795

Universidad de Camagüey, Cuba.¹ ethel.ramirez@reduc.edu.cu

Universidad Central “Martha Abreu” de las Villas, Cuba.² annia@uclv.edu.cu

Universidad de las Islas Baleares, España³ carmen.ramis@uib.es

Recepción: 06 de septiembre de 2022 / Aceptación: 30 de abril de 2023 / Publicación: 30 de junio de 2023

Citación/cómo citar este artículo:

Ramírez, E. Vizcaíno, A. Ramis, C. (2023). La perspectiva subjetiva en el análisis de competencias socioemocionales de profesionales en el contexto laboral

DOI: <https://doi.org/10.33936/psidial.v2i1.5160>

Resumen

Los instrumentos que se declaran en la literatura científica para evaluar las competencias socioemocionales no ofrecen total garantía para ello, se evalúan constructos asociados y no directamente esta competencia, lo cual limita su caracterización en el contexto de las exigencias de la actuación y de su ejecución real. La aplicación de técnicas estandarizadas expresa la aproximación a conocer el comportamiento y funcionamiento del constructo en un rango de cifras que ubican a un grupo de sujetos de manera tendencial, por patrones y estimados. Aquí se obvia la comprensión de su naturaleza, de lo fenomenológico, de lo propiamente psicológico como demanda este tipo de competencias por su compromiso con la esfera emocional del sujeto. Por ello, esta investigación tiene como objetivo ofrecer referentes teóricos-metodológicos para la comprensión del desarrollo de dimensiones de la competencia socioemocional en el desempeño de calidad desde la perspectiva subjetiva. Se realiza un estudio cualitativo con 12 dependientes gastronómicos que laboran en un hotel de ciudad con administración internacional, empleando en la metodología la entrevista semiestructurada, el diferencial semántico, el completamiento de frases y de historias. Los resultados se analizan a través del análisis de contenido, y de la triangulación de contenidos. Se descubren las principales necesidades psicoeducativas en la conciencia emocional, regulación emocional y expresión emocional para promover desempeños de calidad. Las interrelaciones que se develan en el discurso de los participantes pudieran estar direccionando los procesos del desarrollo. Se reconocen vías para desarrollar estas dimensiones de las competencias socioemocionales en consecuencia con los hallazgos obtenidos.

Palabras clave: desempeño de calidad, adultos, competencias socioemocionales, subjetividad, metodología cualitativa

Abstract

The instruments that are declared in the scientific literature to evaluate socio-emotional competencies do not offer full guarantee for this, associated constructs are evaluated and not this competency directly, which limits their characterization in the context of the demands of the action and its actual execution. The application of standardized techniques expresses the approximation to knowing the behavior and functioning of the construct in a range of figures that locate a group of subjects in a trend way, by patterns and estimates. Here the understanding of its nature, of the phenomenological, of the properly psychological, is obviated, as this type of competence demands due to its commitment to the emotional sphere of the subject. Therefore, this research aims to offer theoretical-methodological references for understanding the development of dimensions of socio-emotional competence in quality performance from the subjective perspective. A qualitative study is carried out with 12 gastronomic clerks who work in a city hotel with international administration, using the semi-structured interview, the semantic differential, the completion of sentences and stories in the methodology. The results are analyzed through content analysis and content triangulation. The main psychoeducational needs are discovered in emotional awareness, emotional regulation and emotional expression to promote quality performances. The interrelationships that are revealed in the discourse of

the participants could be directing the development processes. Ways to develop these dimensions of socio-emotional competencies are recognized in accordance with the findings obtained.

Keywords: quality performance, adults, socioemotional competencies, subjectivity, qualitative methodology

Introducción

Las competencias socioemocionales (CSE) han ocupado un lugar distinguido en la investigación y la literatura científica. Hecho que pudiera estar asociado a su probada determinación en el desempeño profesional de calidad, las posibilidades que brinda de ajuste social, o su contribución en la promoción del bienestar en la vida de las personas. Desde estos aspectos se evidencia su estructura compleja, donde se involucran otros conceptos tan abarcadores como el de habilidades, inteligencia emocional y desarrollo emocional (Marin et al., 2017).

El constructo CSE ha sido definido a partir de criterios que van, desde lo que ayuda a la persona a corresponder de manera adaptada a un ambiente cambiante, hasta lo que necesita para manejar sus estados emocionales. En uno u otro sentido, develan la posibilidad de ofrecerle al sujeto la dirección hacia el cumplimiento de metas. Las opiniones comienzan a discrepar respecto a la delimitación del constructo. Por un lado, se presentan elementos cognitivos y comportamentales para una actuación eficaz y por el otro se considera más el aspecto regulatorio de las emociones en función del entorno social (Monzalvo et al., 2019).

La clasificación de estas competencias varía en dependencia de la postura teórica de sus autores. De acuerdo con Mikulic et al., (2017) se acepta para su estudio en adultos nueve dimensiones: conciencia emocional, regulación emocional, empatía, expresión emocional, autoeficacia, prosocialidad, asertividad, optimismo y autonomía emocional.

Los instrumentos que se declaran para evaluar estas competencias no ofrecen total garantía para ello, pues lo hacen más bien para los constructos asociados, no la evalúa directamente. Otro aspecto relacionado con el tema es la forma auto-aplicable en que los *ítems* son respondidos, estructurados en escalas tipo *Likert*, donde puede aparecer un margen de error en la respuesta ante la actitud crítica o compasiva del evaluado evitando cifras extremas (Marin et al., 2017). Por lo que el uso de este tipo de instrumento no permite su comprensión como constructo psicológico, ni de su ejecución real.

Los resultados desde la aplicación del enfoque cuantitativo con técnicas estandarizadas y estadígrafos, están en la aproximación para conocer el comportamiento y funcionamiento del constructo CSE desde un rango de cifras que ubican a un grupo de sujetos. Aquí se obvia el sentido mismo de la vida en unidad al desarrollo humano, la comprensión de su naturaleza, de lo fenomenológico, de lo propiamente psicológico como demanda esta competencia por su

compromiso con la esfera emocional del sujeto. Sin embargo, no se descarta la estadística en su estudio en tanto no desvirtúe los análisis.

Marco Referencial

Urge reconocer el enfoque cualitativo con sus métodos y técnicas a través de los cuales el estudio de las CSE puede encontrar vías para profundizar en su comprensión, y en derivación de ello, reconocer la dirección de su desarrollo. Estudios recientes apoyan esta intención al definir las, diagnosticarlas y desarrollarlas desde la perspectiva del participante, donde se revela su subjetividad y su relación en contextos diversos. (Cortés, 2018; Lima & Tavares 2021; Murillo et al., 2018). Sin dudas, son alentadores estos resultados científicos en tanto se amplía una visión históricamente restringida en el estudio de estas competencias, apreciándose lo fenomenológico y la efectividad del enfoque cualitativo para comprender su naturaleza psicológica.

En línea con lo anterior, se percibe a la CSE atrapada por significados configurados en un entorno social particular a los que se llega a través de verbalizaciones. Estos significados están contenidos en el discurso de los sujetos, son parte de su subjetividad, y su noción del sentido subjetivo articulado con la acción le permite interpretar sucesos inobservables, difícil de representar en una variable, obtener a escala de laboratorio, o pronosticarla.

Estas competencias, se presentan en la dimensión histórico social (Llorent et al., 2019), se definen desde la regulación de emociones según el contexto social (Monzalvo et al., 2019) y en el desarrollo socioemocional (Marín et al., 2017), por lo que se ha reconocido la perspectiva subjetiva en su estudio desde evidencias empíricas.

Se entiende entonces a esta competencia como una configuración psicológica compleja, que integra en su estructura componentes que se relacionan en dependencia de las potencialidades de cada sujeto, del contexto y actividad específica, que al ser movilizados desde el reconocimiento de emociones generan la expresión de un comportamiento autorregulado para enfrentar situaciones en ámbitos de actuación.

Se defiende la idea de que las dimensiones de la CSE pueden reconocerse desde la subjetividad del sujeto y a partir de estos contenidos estimular su desarrollo, en tanto este involucra la comprensión del sentido y significado de contenidos que participan. El objetivo principal de esta investigación radica en ofrecer referentes teóricos metodológicos para comprender el

desarrollo de competencias socioemocionales en el desempeño de calidad desde la perspectiva subjetiva.

Metodología (Materiales y Métodos)

La investigación se ubica en el paradigma de investigación cualitativa. Se realizó un estudio interpretativo que permitió comprender desde la perspectiva del discurso de los participantes, las dimensiones de la CSE que declaran y demandan para el desempeño de calidad. Se accedió de forma retrospectiva, identificando sentidos y significados asociados a ellas para encontrar vías hacia su desarrollo.

Participaron 12 trabajadores del servicio gastronómico de un hotel de ciudad administrado por una cadena hotelera extranjera. Lo representativo de esta muestra está precisamente en la estructura de las relaciones que suceden en este grupo.

Tabla N°1. Descripción de los participantes

Datos	Cantidad de participantes
Edades	
30-40	5
41-45	7
Género	
Femenino	6
Masculino	6
Trayectoria laboral en el cargo	
10-12	4
20-26	8
Nivel de escolaridad	
Técnico Profesional	9
Universitario	3

Fuente: Elaboración propia

Se decide por un diseño emergente en correspondencia con los postulados de la metodología cualitativa en cuanto a recogida y procesamiento de la información (Pérez et al., 2019), donde

se categoriza y contrastan teorías (Sucre & Cedeño, 2019). *La elección de esta metodología se considera valiosa para el objetivo del estudio, la comprensión y abordaje a interrogantes, la lógica del conocimiento, y sus procedimientos no estructurados a priori. De esta forma se obtienen ventajas al indagar en las experiencias/vivencias personales y en el sentido otorgado a estas.*

Se desarrollaron cuatro entrevistas en profundidad, con cada participante. Los datos fueron procesados por la técnica de análisis de contenido. Este procesamiento no se realizó una vez finalizada la transcripción de los datos, sino que, por el contrario, inició con la lectura y la transcripción de la información obtenida en las entrevistas.

Durante la sesión de cada entrevista individual se decidió intercalar la aplicación del diferencial semántico y completamiento de frases e historias para la comprensión de las dimensiones de la CSE en el desempeño de calidad en la hostelería. El empleo de estos instrumentos, ofrece al investigador la posibilidad de acceder al sujeto sin que este perciba invasión a su espacio, por lo que estas técnicas poseen el valor de conservar el mundo interno del sujeto, y posibilitar el acceso gradual y respetuoso a sus vivencias.

La entrevista en profundidad fue construyéndose con cada participante, a partir de tres ejes temáticos: desempeño de calidad, vivencias en competencias socioemocionales y estrategias de aprendizaje. Permitió la recolección de información y la presentación de temas personal y laboral a abordar para sistematizar y analizar la información, y luego comparar entre participantes. Se incorporaron así categorías que emergen en el discurso:

- Competencias socioemocionales declaradas para el desempeño de calidad: son aquellas dimensiones que el participante reconoce en el discurso y refiere poseerlas.
- Competencias socioemocionales demandadas para el desempeño de calidad: son aquellas dimensiones que se identifican a partir del discurso del participante y que no se poseen.

Fue diseñada una entrevista *ad-hoc* para profundizar en resultados obtenidos y triangularlos, aplicada al directivo del área, directivos del hotel, y compañeros de trabajo, considerados como informantes claves por sus vínculos en la dinámica laboral con los participantes. Se indagó en la caracterización de cada participante en cuanto a desempeño competente socioemocional.

El diferencial semántico, aplicado a cada participante, exploró dimensiones de significado de los términos: trabajo bajo presión, autocontrol y competente socioemocional, a través de

adjetivos bipolares ante los que el participante reaccionó con su actitud (Hernández et al., 2010). A los efectos de esta investigación, la escala orienta la respuesta, y en esta se obtiene los contenidos que descubren las dimensiones de la CSE demandadas.

El protocolo de la entrevista y la escala de diferencial semántico fueron sometidos a la validación de contenido por el juicio de expertos. Sus criterios y valoraciones fueron incluidos en la versión final de cada técnica.

Se propone un listado de 52 frases inconclusas a cada participante, que tienen un efecto de inducción específico en potenciar el análisis por áreas de interés (personal, familiar, laboral, relaciones interpersonales), para comprender las configuraciones de sentido y significado al respecto y determinar las demandas de desarrollo en cuanto a las dimensiones de la CSE. Todo lo cual permite la consecución del objetivo de esta investigación. A través de esta prueba los participantes reflejaron criterios que expresan la relación congruente entre sus características y las respuestas ofrecidas.

A través del completamiento de historias, los participantes proyectaron su discurso en función del fenómeno a estudiar de manera espontánea. Este contenido exploró de manera indirecta las estrategias de aprendizaje ante situaciones de desempeño o cotidianas, y los criterios para el desempeño de calidad. Verbalizaron sus expectativas ante la situación de un personaje creado con características comunes a él, en cuanto a grupo etéreo, rol social, y exigencias en el desempeño.

En el escenario de observación para la dinámica del desempeño y para el desempeño en el puesto, no se utilizó un registro estándar, en tanto se sistematizó la observación se crearon las guías de observación no participante (Hernández et al., 2010). Se observaron situaciones típicas, exigencias e interacciones y la aparición de aspectos desde las manifestaciones del comportamiento esperadas de las dimensiones de la CSE de cada participante.

Al emplearse varios instrumentos fue necesario realizar la triangulación de información, y esto permitió comprobar la autenticidad de los datos en la comprensión del fenómeno estudiado. Por ello la investigación logró un sistema de trabajo cíclico, sistemático y coherente con el método y diseño escogido aportando veracidad al resultado final.

Procedimiento

En el acceso al campo, se comprueba la adecuación de la investigación, y se establecen marcos adecuados de comunicación con los participantes. Estos firmaron el consentimiento informado que aprueba: objetivos y alcance de la investigación, participación voluntaria, confidencialidad, sinceridad y grabación de la información. Su identidad fue codificada en número y letra. Las grabaciones fueron transcritas y analizadas en una matriz de correspondencia. Se recolectan los datos en el ambiente natural y cotidiano de los participantes en su desempeño.

Desde la primera sesión hasta la cuarta se empleó la entrevista en profundidad. Se elige esta técnica por el objetivo del estudio, las características de los participantes, la temática abordada, y las ventajas reconocidas para acceder al ámbito privado de los participantes (Pérez et al., 2019). Esta técnica transversa el proceso de diagnóstico y en su aplicación se intercaló otras técnicas que permiten corroborar y profundizar resultados. Al tiempo, estos resultados se profundizan y corroboran con la entrevista, lo cual imprimió a la investigación un carácter cíclico, sinérgico, sistémico e integrador entre estas y los resultados que emergen.

Se admitió la flexibilidad del diseño frente a los temas que emergían acorde al progreso del estudio, lo cual advierte el avance en función de las limitaciones y decisiones. El rigor de los instrumentos cualitativos empleados cumple con medidas en cuanto a dependencia, credibilidad y transferencia.

De esta manera, los resultados de una sesión permitieron estructurar la siguiente, profundizando en los temas que emergieran e intercalando el uso de técnicas proyectiva para esclarecer interrogantes surgidas. Estas decisiones permitieron direccionar el proceso de investigación en correspondencia con los referentes teóricos asumidos y el objetivo de la investigación.

En la primera sesión, se profundizó en un diagnóstico cuantitativo precedente de las dimensiones de la CSE develando las particularidades individuales. Se exploraron temas comunes dando apertura al diálogo a través de preguntas abiertas en temas laborales. Luego se realizaron preguntas específicas para profundizar en las particularidades del desarrollo de las dimensiones de la CSE ante situaciones del desempeño y vida cotidiana. Se preponderó el discurso para la interpretación y comprensión de los significados y puntos de vista, buscando

la producción preconsciente para reconstruir la experiencia a partir de las vivencias. Una vez registrado el discurso se estructuró las unidades de sentido.

En la segunda sesión, se indagó en el diagnóstico inicial y se incorporaron preguntas generales vinculadas a la esfera laboral. Se aplicó una adaptación del completamiento de Frases de Rotter, estructurado en 52 frases incompletas, luego de haber realizado un pilotaje para comprobar si responde al propósito de la investigación. Los participantes completaron desde su perspectiva y autopercepción las frases.

En la tercera sesión, se profundizaron en los temas de las sesiones anteriores, y se aplicaron tres escalas de diferencial semántico con la pareja de adjetivos bipolares bueno-malo por su correspondencia con el objeto de la actitud a explorar que emergieron de la entrevista inicial y del completamiento de frases. Ante la propuesta de ubicación en un rango de 1 (malo) a 7 (bueno), los participantes marcaron su respuesta y la justificaron con razones que no le ubicaban en la posición máxima.

En la cuarta sesión, se indagó en los temas tratados en las sesiones anteriores, y los participantes completaron dos historias expresando la conducta que asumirían los personajes, asociadas a estrategias de aprendizajes para resolver situaciones y a criterios del desempeño de calidad. Luego, argumentaron su escrito para completar la información y finalmente respondieron preguntas referidas a la solución de la historia. Se utilizó todo el material producido durante la elaboración del final de la historia y la resolución del problema. El propósito fundamental es identificar las dimensiones de la CSE con necesidades de desarrollo y las vías para adecuar estímulos desde las estrategias de aprendizaje.

Para completar las guías de observación participaron tres investigadores con experiencia en el tema, lo cual permitió una composición impar para no parcializar los resultados. Se realizaron 4 observaciones por cada participante (individual y en grupo) en dos momentos (mañana/tarde) y períodos distintos (semanas alternas). Se realizó la triangulación de los datos para verificar las informaciones obtenidas y hacerla legítima.

Análisis de los datos

El procedimiento desarrollado corresponde al marco teórico asumido respecto al análisis cualitativo (Hernández et al., 2010). Se realizó a través del análisis de contenido, construyéndose el significado a partir de estructurar los datos, describiendo las experiencias

desde las expresiones de los participantes, comprendiendo en profundidad el contexto de los datos para reconstruir las historias y encontrar los sentidos. Se inició con los registros del discurso de los participantes, luego se realizó la agrupación semántica de los contenidos relevantes y finalmente estos fueron agrupados en consideración a su semejanza semántica. El orden del análisis de las fases del análisis se realizó atendiendo a la reducción de datos, el análisis descriptivo e interpretación.

Las entrevistas en profundidad grabadas, fueron transcritas a documentos *word*, y luego se convirtieron en documentos primarios para la codificación y categorización de la información, construyéndose unidades de sentido que interpretaron y sintetizaron la información reduciendo los datos. Se establecieron 9 códigos en correspondencia con las dimensiones de la CSE de adultos reconocidas en la literatura y se agruparon en función del contenido del discurso.

Se generaron categorías y agruparon a partir de un trabajo de reflexión y consenso entre las autoras, que justificaron la identificación de las dimensiones del estudio en las que se encuentran los resultados. La calidad de la información fue controlada por la concordancia consensuada de dos codificadores que participaron en un 30 % del análisis de contenido.

Resultados

Los hallazgos de este estudio, que responde al objetivo de comprender el desarrollo de competencias socioemocionales en el desempeño de calidad desde la perspectiva subjetiva, se presentan en 2 familias de códigos relacionadas con las CSE declaradas y demandas para el desempeño de calidad y los 9 códigos correspondientes a las dimensiones de la CSE reconocidas para adultos en la literatura: Conciencia Emocional (CE), Regulación Emocional (RE), Empatía (E), Expresión Emocional (EE), Autoeficacia (AE), Prosocialidad (P), Asertividad (A), Optimismo (O) y Autonomía Emocional (AE)

En la Figura 1 se representa la cantidad de veces que las dimensiones de la CSE fueron identificadas en la interpretación del discurso de los participantes, asociando el contenido del relato a la concepción propia de la dimensión. Se puede percibir la prevalencia de RE (87), CE (69) y EE (31) lo cual indica la representatividad sobre las otras, y la escasa presencia del O (2) y A (6).

Fuente: Elaboración autor

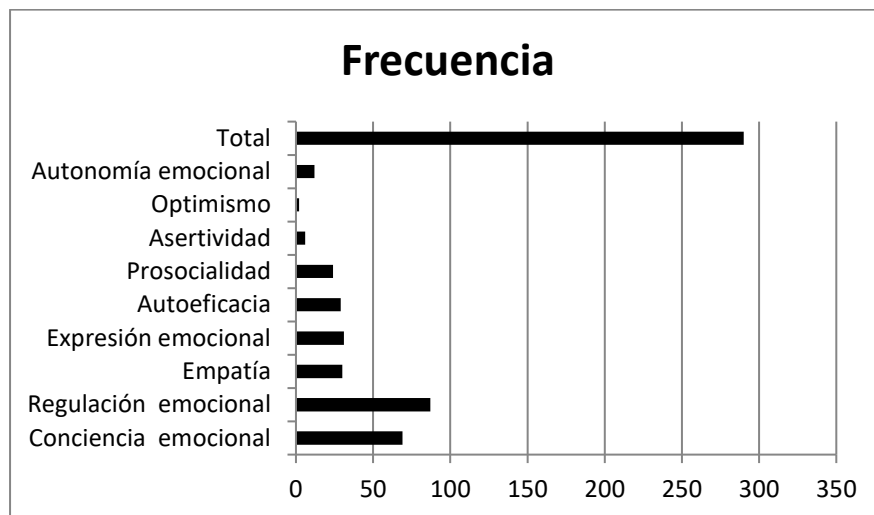


Figura 1. Frecuencia de aparición de las dimensiones de la CSE

Para una mejor comprensión de los resultados, se asumen los conceptos operacionales reconocidos en el instrumento que explora esta competencia en adultos (Mikulic et al., 2017):

Conciencia emocional: conocimiento emocional por medio del cual comprendemos y etiquetamos las emociones. Implica prestar atención y decodificar con precisión las señales emocionales de la expresión facial, movimientos corporales y tono de voz.

Regulación emocional: estrategia dirigida a mantener, aumentar o suprimir un estado afectivo en curso, donde se incluyen actividades de autocontrol, conductas de autorregulación, de autoreconfortarse o tranquilizarse a uno mismo, el control emocional y la relajación.

Expresión emocional: capacidad para iniciar y mantener conversaciones, expresar los propios pensamientos y sentimientos con claridad, tanto en comunicación verbal y no verbal y demostrar a los demás que han sido bien comprendidos.

Una vez conocida la prevalencia entre las dimensiones de esta competencia, se decide indagar en su naturaleza subjetiva para el desempeño de calidad de los participantes. De esta forma, se reconocen extractos en las respuestas de las entrevistas, a partir de las cuales se organizan las citas que estructuran las unidades de análisis. Las verbalizaciones revelan las dimensiones que deben estar presentes en el desempeño de calidad y a su vez se reconoce su posesión para tal propósito.

Competencias socioemocionales declaradas para el desempeño de calidad

Derivado del análisis anterior, se descubren relaciones entre E-CE en las verbalizaciones de los participantes (*“me gusta sonreírle, que se sienta bien, siento satisfacción y se lo demuestro”, “hay que tener como prioridad la atención al cliente y hacer contacto visual”, “ser amable en el servicio (que te guste atender), cortesía, disposición... ser autoexigente en hacerlo mejor”, “demostrar al cliente su presencia con cortesía”, “cortesía y amabilidad con cliente y compañeros de trabajo, se da cuenta cuando el cliente está satisfecho y con eso se tiene satisfacción”*) y entre RE-CE-EE (*“se necesita estar alerta, cuando tengo que resolver problemas y aparece obstáculos busco la solución donde sé que está, “ realizar un esfuerzo para satisfacer al cliente, intercambiar con él para saber, superar expectativas ,” mediante la percepción y estar preparado mentalmente, rápidamente busco lo que puedo hacer con similar y sugiero, converso con él”, “se sabe porque cliente te lo dice o lo demuestra, yo le pregunto”, “estar pendiente a todo, interactuar con el cliente y saber cómo se siente”, “hay que tener capacidad para manejar todos los factores que participan en el momento: el cliente, uno mismo, el jefe, los otros clientes, la situación en sí....”*), lo cual reconoce a la CE como la dimensión que sustenta las relaciones y vincula al resto de las dimensiones. Este resultado, sin dudas, ofrece pautas para el desarrollo de esta dimensión en los participantes, en tanto se posea CE podrá expresarse un desempeño de calidad. Se declaran, así como poseídas, las dimensiones CE, RE, EE y E en el desempeño de calidad.

Competencias socioemocionales demandadas para el desempeño de calidad

El análisis de las dimensiones de la CSE en la demanda del desempeño de calidad, permite develar de manera más real su posesión o no, y de contrastar los resultados anteriores desde el enfrentamiento de los participantes a situaciones cotidianas y de desempeño.

Las dimensiones de la CSE demandadas para el desempeño de calidad que se identifican en situaciones laborales y vida cotidiana señalan a la RE, EE y CE con necesidades de desarrollo en tanto son exigidas en la actuación y en las verbalizaciones se reconoce su ausencia al referirse comportamientos que no las expresan. Aparece como tendencia una actuación desde el impulso sin un previo procesamiento cognitivo donde se haga consciente la persona, contexto y situación, ni se reconozcan las emociones participantes, en tanto el acto regulatorio queda anulado y la expresión del comportamiento no demuestra ajustes con lo esperado en el desempeño de calidad. Por otra parte, elementos externos condicionan estados internos y no

permiten un proceso regulatorio que le permita al participante armonizar con la demanda externa y su estado interno, quedando como resultante la expresión de un comportamiento disonante con la exigencia del desempeño y su estado emocional.

Puede percibirse vínculos entre estas dimensiones desde subcategorías emergentes (descontrol (*“cuando exploto tengo mucho genio y....si hago lo que mi mente me dice hubiera tenido daños”*, *“hay muchas razones que hacen que uno se vuelva iracundo, se moleste”*), soluciones (*“hay que ser artista, expreso algo que no estás sintiendo y tienes que resolver la situación... porque no quiero ”*, *“tengo que mantener la cara y demostrar que no me hace sentir mal ”*), reacciones(*“me pongo como “araña pelúa”, “sentí intranquilidad, agitación, desconcentración, ira.... trato de controlarme, salir de la situación, pero no lo logro”*) ante el cliente (*“si estás frente al cliente no puedes reaccionar para que no lo note”, “hay que darse cuenta que el cliente no debe notarlo”*)) y estos develan el carácter subjetivo del comportamiento de las dimensiones, lo cual anuncia que hay entornos, situaciones e interacciones donde los participantes asisten que exigen el desarrollo de CE-RE-EE para lo cual no están debidamente preparados.

En el discurso de los participantes es posible reconocer relaciones y vínculos que se plantean con reiteración y fuerza entre las dimensiones EE y RE (*a veces no estás motivado y tienes que dar un buen servicio, es difícil para mí hacerlo”, “se me nota la desconcentración y me entorpece el trabajo, “tengo que mantener la cara y demostrar que no me hace sentir mal” , “soy temperamental cuando las cosas no me salen bien” “hay que darse cuenta que el cliente no debe notarlo”, “me pongo seria,... que nadie esté cercame quedo con el malestar”, “pienso que hay que ser capaz de responder e improvisar y tener salida”, “tienes que poner esmero pero a veces sin sentir deseo de hacerlo porque hay presión externa”, “trato de controlarme, salir de la situación, pero no lo logro”*) y EE con CE (*“Soy drástico resolviendo problemas, “si estás frente al cliente no puedes reaccionar para que no lo note”, “no pienso solo actúo” , “hay que adecuarse”, “a veces me siento bloqueada para buscar solución”*), que marcan el sentido subjetivo de las mismas desde el criterio del desempeño de calidad y que descubren el significado de los motivos reales del comportamiento. Este resultado anuncia que estas tres dimensiones están muy relacionadas, alerta que la necesidad educativa de una puede estar presente en las otras dos, al igual que el estímulo al desarrollo de una favorece el desarrollo de las otras, y que la dimensión EE concentra poder en estas relaciones, pues

constituye la dimensión que expresa la salida de ese contenido subjetivo en el comportamiento de los participantes.

En el análisis del completamiento de frases predominan las situaciones del desempeño laboral y vida cotidiana. Se evidenció el insuficiente desarrollo de la dimensión RE (*Cuando las cosas no están organizadas y no hay colaboración me agito, peleo*” ,” *Me intranquilizo cuando no tengo recursos para enfrentar situaciones*”, “*Me descontrola no tener nada que hacer*”, “*Me incomodo ante los cambios de área donde trabajo*” , “*Si algo me molesta puede llegar a desorientarme*”,” *Cuando no veo ayuda empiezo a perder el control y cuando siento muchas cosas sobre mí me descontrola*”, “*Cuando las cosas no salen bien (insatisfacción del cliente) me siento muy mal que hasta tengo que tomarme una pastilla*”, “*Cuando noto que me están disfrazando las cosas me descontrolo*”, “*No tengo calma ni paciencia ante tener que repetir las cosas cuando tengo la razón, eso me transforma*”, “*Los cambios me desestabilizan lo que yo he logrado*”, “*Me es difícil manejar los imprevistos, que no estén las cosas garantizadas, la toma de decisiones sin consentimiento*”, “*y en mi casa me siento sin la coraza y la doble cara que tengo que mostrar*”, “*Si tienes problemas no te sientes bien, y te afecta, si hay problema en casa y llegas a trabajo hay que ser profesional para llevarlo a un segundo plano y ser quien eres, no cogértela con un compañero si te habla alto*”), de EE (“*cuando las cosas no salen bien no puedo actuar con calma, me incomodo, lo expreso y demuestro*“, “*Es difícil actuar con calma cuando hay muchos clientes, todos te necesitan y es mucho para un solo trabajador*”, “*Al que sea yo le digo lo que pienso y siento y voy por allí*” , “*En ocasiones soy impulsivo y es mejor no despertar lo que tengo dentro*”, “*Cuando me siento molesta con alguien expreso toda mi molestia con lo que tengo que decir, con la voz alta para descargar y sentirme mejor*”, “*hay que acatar y aceptar, aunque te sientas mal y lo expreses*”, “*Hablo poco y trato de ser conciso porque te desgastas explicando y no te entienden*”, “*Trato de explicarte, no me entiendes, si ya te explico y sale algo mal, ya me cansé Me retraigo y no expreso*) de CE (“*Mis emociones son fuertes porque me tomo las cosas muy a pecho, pero son intensas*”, “*pero no puedo describir lo que siento*”. “*Cuando no estoy controlada me siento sin orientación*”, “*Yo quiero que todo el mundo haga las cosas como yo digo*”, “*Me pongo nerviosa cuando me falta conocimiento*”, “*Me pongo nervioso ante lo inesperado, o problema familiar*”, “*Este trabajo lleva una gran carga emocional, por los clientes, por las exigencias, las visitas, los controles*”) y los vínculos establecidos entre ellas a través de fuentes internas/externas de descontrol (“*me exalto con facilidad*”, “*me descontrolo emocionalmente siento adentro como*

un volcán”, “pierdo el control y no oigo , no quiero que me hablen, solo tengo el problema en la cabeza”, “Pierdo el control interno con lo que no entiendo y creo ilógico”, “cuando estoy brava no quiero que me hablen no escuchar a nadie,” me pongo peliona con lo mal hecho es algo que me choca”, “ante el desorden me agito, no pienso”, “pierdo la calma cuando alguien me presiona”, “se siente presión en el trabajo y eso me roba la calma, acaba con mi calma”, “Me presiona y pone nerviosa el compromiso de hacerlo bien, también cuando te quieren dominar”). En el relato de los participantes se evidencian una organización y funcionamiento psicológico que emergen de la conciencia, presentado el escenario laboral y de vida cotidiana como espacios donde se revelan emociones y procesos emocionales que deben resolverse. Se articulan aquí emociones y significados formando parte de una organización subjetiva compleja en unidad, que asume diversas formas llegando a ser dominante en la actuación y con ello le otorga un carácter subjetivo a la experiencia.

Referido a la manifestación de esta dimensión, se presenta una alerta en cuanto al estado actual de su desarrollo, la escasa e insuficiente capacidad de respuesta efectiva manifiesta que poseen los participantes ante las exigencias de su desempeño, y los costos emocionales que se vivencian al enfrentar las situaciones que se les presentan. Se percibe una oportunidad de estimular el desarrollo de estas dimensiones de la CSE atendiendo a la determinación interna-externa que las vincula.

La interpretación del diferencial semántico se sustentó en el análisis de contenido de las verbalizaciones. Los participantes como promedio consideran tener un máximo de autocontrol, sin embargo, en mujeres y hombres se marcan diferencias en relación a los otros aspectos analizados. Estos resultados confirman la demanda de esta dimensión ante el trabajo bajo presión y contradicen los anteriores, en cuanto al autocontrol y la competencia socioemocional por lo que es necesario ajustar las autopercepciones de los participantes en cuanto a su dominio. Las razones que justifican estas percepciones declaran la falta de RE y CE, y entre ellas se establecen relaciones en el contenido de las respuestas que emergen desde subcategorías, donde prevalece la determinación interna (carencia (*“necesito más tiempo y menos carácter”*). *“Me falta dominio”*), manejo de emociones (*“saber controlarme, me falta tener más carácter para manejar esas emociones”*), reacciones (*“soy impulsiva, de reacciones rápidas, no pienso”*)). Estos resultados ofrecen luz ante la evidencia del desajuste de percepciones de los participantes como un elemento importante al valorar el aspecto subjetivo

en el desarrollo de las dimensiones de la CSE. Necesariamente deberá ser un contenido incorporado en acciones de formación y desarrollo de estos profesionales.

La caracterización de los participantes en la entrevista a informantes claves señala resistencias al cambio, y poco control ante la presión externa, lo cual identifica que en el desempeño no logren atender a clientes difíciles, y no enfrenten con independencia dificultades del desempeño. Se reconoce que más del 50 % no tiene un rendimiento alto en cuanto a desempeño socioemocionalmente competente. A partir de estos resultados se puede identificar el insuficiente desarrollo de las dimensiones CE, RE y EE en su actuar cotidiano ante el desempeño de funciones del cargo que se confirma desde la percepción de los otros.

Fue posible determinar en la observación que el 85 % de las funciones que realizan los participantes se desarrollan a través de la interacción con otros, lo que exige el desarrollo de dimensiones de la CSE. En la dinámica del desempeño predominaron situaciones típicas propias del desempeño, exigencias propias del desempeño y las interacciones con clientes y compañeros de trabajo. Entre un 50 y 60 % se identifican comportamientos que delatan el insuficiente desarrollo en CE, (no presta atención ni decodifica señales emocionales), en RE (no demuestra autocontrol), y en EE (no expresa pensamientos propios con claridad). En cambio, mostraron empatía, prosocialidad, optimismo, y autoeficacia.

Estrategias de aprendizaje y criterios para el desempeño de calidad

En el completamiento de historias se analizaron las estrategias de aprendizaje y criterios para el desempeño de calidad. La intervención para el desarrollo de las dimensiones de la CSE demandadas requerirá de acciones donde se estimule la vivencia y la combinación de análisis y reflexión (*“Las personas aprenden de los errores. De las cosas que hizo bien tuvo su enseñanza. Se aprende de la experiencia”, “La experiencia es el recurso que lo hace capaz de entender y valorar la situación para lograr objetivos, la enseñanza que el dio el problema”, “Se aprende de lo bueno y de lo malo, de analiza, reflexiona”, “Se saca experiencia de las cosas malas para no volver a incurrir en lo mismo, “analizar, reflexionar y ser preventivo”, “Uno aprende de los tropiezos, mientras no pase nada no aprendes”, “Según los resultados, se reflexiona”, “Se aprende más de lo malo que te pasa y eso previene para superarse después. Los errores hacen reflexionar, para luego aprender”, “Aprendo más de lo que no he logrado, he aprendido en no volver a actuar de determinada forma, esa es la experiencia y te prepara. No importa la edad ni experiencia para equivocarte”, “Se reflexiona y analiza, de lo malo y*

bueno se aprende. Se vale del desenvolvimiento”, “Enfrentarse te ayuda a tomar decisiones y va aumentando su conocimiento. Se vale del análisis y reflexión). Con certeza los sentidos subjetivos que suscitan de la experiencia, ubican a la vivencia como la categoría principal que unifica el contenido emocional y el aprendizaje visto en función del desarrollo de estos sujetos.

Los criterios del desempeño de calidad expresados confirman a las dimensiones RE, EE , y CE y sus vínculos en la manifestación del servicio (*“Emocionalmente debe tener disposición, buen carácter (alegre, dócil) para llevar las dos cosas a la vez”, “Tener autocontrol para manejar sentimientos contrarios a la situación , a los otros, al momento”, “Carisma buen carácter, manejo de las emociones contrarias, ser artista”, “tener autocontrol sino ,no se puede desenvolver”, “Se manejan emociones cuando la persona se enfoca en su trabajo”, “Concentrada que nadie me saque de lo que estoy”, “Dejar a un lado el malestar para que el cliente no lo note, reírse todo el tiempo , ser cortés”, “Identificar y percatarse de cómo y a quién hacerle el servicio. Autocontrol, saber reaccionar ante un imprevisto”).* Es así como puede percibirse la presencia de los sentidos subjetivos en las acciones y relaciones que se establecen en el desempeño de funciones.

En atención a los resultados obtenidos, es oportuno referir los aspectos que han patentado la perspectiva subjetiva para comprender el desarrollo de las dimensiones de la CSE de los participantes. El empleo de técnicas proyectivas permite un acceso respetuoso y gradual al mundo subjetivo del sujeto y con ello es posible develar las dimensiones de las CSE que están presente en el desempeño de calidad. Los contenidos que estructuran las verbalizaciones expresadas mediante el empleo de técnicas cualitativas, hacen posible reconocer el estado actual y real de desarrollo de las dimensiones de la CSE que demanda el desempeño de calidad.

Discusión

El desempeño de calidad en los servicios en la hostelería, exige el desarrollo de las dimensiones Conciencia Emocional, Regulación Emocional y Expresión Emocional, desde estímulos que promuevan interacciones, donde se generen aprendizajes acompañados hacia niveles superiores de conocimiento, se internalicen por medio de sentidos y significados compartidos, se asuma gradualmente un papel activo sobre el propio aprendizaje, y luego se generalice a otros contextos.

Los resultados de esta investigación permitieron caracterizar las particularidades psicológicas de las CSE y su desarrollo en gastronómicos de la hostelería. Se evidenciaron necesidades psicoeducativas en el desarrollo de la conciencia emocional, regulación emocional y expresión emocional, prevaleciendo esta carencia en la actuación profesional ante el cumplimiento de exigencias del desempeño donde se presentó el desajuste y la falta de control emocional. Estos resultados encuentran similitud con los hallazgos de Ferrer et al. (2017) y Gómez-Acosta y Londoño (2020), aunque se reconozca que las emociones tienen significados anclados en contextos sociohistóricos específicos, regulados por normas que definen lo que se debe sentir y cómo expresarlo en una determinada circunstancia (Bjerg, 2019). También, fueron descubiertos los vínculos entre estas dimensiones de la competencia ante el cumplimiento de exigencias del desempeño.

No se registran estudios anteriores donde se comprenda el desarrollo de las dimensiones de la competencia socioemocional para el desempeño de calidad de trabajadores del servicio en el turismo, en cambio, los resultados obtenidos respecto a las dimensiones de esta competencia en adultos (Mikulic et al., 2017) discrepan con los actuales, ya que la conciencia emocional declaró necesidades de desarrollo.

Los resultados obtenidos respecto a la regulación emocional, permiten estar en acuerdo con Chi et al. (2019) y Eldesouky et al. (2018) quienes plantean que las personas se esfuercen por proteger sus recursos al afrontar los requerimientos organizacionales o profesionales en torno a la regulación y el autocontrol emocional, donde se modifican aspectos subjetivos y experienciales para evocar una emoción genuina compatible con los requerimientos organizacionales.

Conclusiones

Al identificar las dimensiones de la competencia socioemocional para el desempeño de calidad, sus necesidades educativas e interrelaciones a través de técnicas y métodos cualitativos, y reconocer la perspectiva subjetiva en el análisis de su desarrollo se ha cumplido el objetivo de esta investigación. Con ello, se amplía la mirada de las ciencias psicológicas al conocimiento e innovación en la investigación de estas competencias, en contextos tan

complejos como el educativo y empresarial. Sería relevante continuar profundizando en la comprensión de las competencias socioemocionales (Mikulic et al., 2017).

El desarrollo de estudios en competencias desde una perspectiva fenomenológica, subjetiva, constituye un desafío, ya que la aplicación de la metodología cualitativa al ámbito de las competencias profesionales permite adentrarse en la complejidad de los discursos y, en acuerdo con Pérez et al. (2019), a comprender el impacto emocional de lo que se investiga más allá de los datos.

Se develan las dimensiones de la competencia socioemocional como necesidad educativa para desempeños de calidad al apreciarse insuficiente reconocimiento ante situaciones que exigen su presencia, y en estas, la generación de estados internos que conspiran con tal propósito. Al comprender el desarrollo de estas dimensiones desde una perspectiva subjetiva se reconstruyen realidades que estimularán transformaciones cualitativas para superar problemáticas y así lograr un desempeño de calidad.

Tal propuesta, conduce a apreciar al sentido subjetivo, la subjetividad y la experiencia vivida como conceptos para la interdisciplina de lo educativo y lo laboral, en vínculo estrecho para la educación y desarrollo de adultos.

Limitaciones y proyecciones futuras

La investigación muestra un punto de partida en Cuba y contexto laboral de la temática abordada, dejando limitaciones metodológicas (tamaño de la muestra, falta de transversalidad). Se propone realizar estudios que logren representatividad poblacional en cuanto al sector servicios y hacer inferencias respecto a metodologías para el desarrollo de las dimensiones de la competencia evaluada.

La investigación logra una aproximación a la comprensión del desarrollo de las dimensiones de la CSE de dependientes gastronómicos en el desempeño de calidad en la hostelería, por ello los resultados podrán ser generalizarlos en el proceso formación-desarrollo. Los docentes del sector del Turismo podrán utilizar estos resultados para diseñar acciones de capacitación ajustadas a las necesidades reales de estos profesionales. El conocimiento derivado del diagnóstico podrá actualizar metodologías e instrumentos para evaluar el desempeño, aportando información objetiva que vincule las necesidades de aprendizaje con la demostración de un desempeño de calidad. Las dimensiones de la CSE determinada con sus

indicadores de evaluación, podrán ser incluidas en los perfiles por competencias profesionales, y así perfeccionar el proceso de entrada y permanencia de la fuerza laboral.

Referencias Bibliográficas

- Bjerg, M. (2019). Una genealogía de la historia de las emociones. *Quinto Sol*, 23 (1) ,1-20.
- Cortés, E. (2018). Desarrollo de competencias socio-emocionales a través de la expresión corporal en educación primaria. *Anuario digital de investigación educativa*, (1) ,391-407.
- Chi, N. W. y Grandey, A. A. (2019). Emotional labor predicts service performance depending on activation and inhibition regulatory fit. *Journal of Management*, 45(2), 673-700.
- Eldesouky, L. & English, T. (2018). Regulating for a reason: Emotion regulation goals are linked to spontaneous strategy use. *Journal of Personality*, 1-14.
- Ferrer, R., Green, P., Oh, A., Hennessy, E., & Dwyer, L. (2017). Emotion suppression, emotional eating, and eating behavior among Parent – Adolescent dyads. *Emotion*, 17(7), 1052-1065, [https://doi: 10.1037/emo0000295](https://doi.org/10.1037/emo0000295).
- Gómez-Acosta, A., & Londoño Pérez, C. (2020). Emotion regulation and healthy behaviors of the body energy balance in adults: A review of evidence. *Acta Colombiana de Psicología*, 23(1), 349-365. <http://www.doi.org/10.14718/ACP.2020.23.2.14>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (Quinta Edición). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Lima, T.O. & Tavares, C.,M. (2021).A dimensão afetiva e as competências socioemocionais na formação do enfermeiro: um estudo sociopoético. *Revista Pró UniverSUS*,12 (1), 73-76.
- Llorent, V., Zych, I., y Varo-Millán, J.C. (2019). Competencias socioemocionales autopercebidas en el profesorado universitario en España. *Educación XXI*, 2174-5374.
- Marin A.H., Tonial, C., Dellatorre, E. I., Bernardes, J., y Fava, D.C. (2017).Competencia socioemocional: conceptos e instrumentos asociados. *Revista Brasileira de Terapias Cognitivas* ,13 (2) ,92-103.
- Mikulic, I.M., Caballero, R., Vizioli, N., y Hurtado, G. (2017). Estudio de las Competencias Socioemocionales en Diferentes Etapas Vitales. *Anuario de Investigaciones*, 3 (1), 374-382.
- Monzalvo, A., Fernández, K.N., Camacho, M., y Corral-Frías, N.S. (2019). Validación de una

adaptación al español de la Escala de Competencia Socioemocional para Docentes. *PSICUMEX*, 9 (1), 18-35.

Murillo, N., Cervantes, G.A., Nápoles, A., Razón, A.C., y Rivas, F. (2018). Conceptualización de Competencias Socioemocionales y Estilo de Vida de estudiantes universitarios de ciencias de la salud. *POLIS. México*, 14 (1), 135-153.

Pérez, A., Cantera, L. M., Santos, K. D. A., y Silva, J. P. (2019). Consideraciones Metodológicas sobre Investigaciones Sensibles en Metodología Cualitativa. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 39 (2), 112-124. <https://doi.org/10.1590/1982-3703003225746>

Sucre, L., y Cedeño, J.A. (2019). Sucre, L. y Cedeño, J.A. (2019). *Un recorrido al proceso de mediación, análisis y teorización en la investigación cualitativa. Revista Atlante Cuadernos de Educación y Desarrollo*, (9)1-10. <https://www.eumed.net/rev/atlante/2019/09/investigacion-cualitativa.html> [//hdl.handle.net/20.500.11763/atlante1909investigacion-cualitativa](https://hdl.handle.net/20.500.11763/atlante1909investigacion-cualitativa)

Contribución de los Autores:

Autor	Contribución
Ethel Ramírez Velázquez	Concepción y diseño, investigación; metodología, redacción y revisión del artículo
Annia Esther Vizcaíno escobar	Investigación; análisis e interpretación
Carmen Ramis Palmer	Adquisición de datos, análisis e interpretación
	Análisis e interpretación; validación, redacción. Adquisición de datos, Búsqueda bibliográfica