



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADOS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Trabajo de fin de maestría

Tema:

Competencias socioemocionales en el ambiente organizacional: Un estudio de caso en el Cuerpo de Bomberos de Atacames, Esmeraldas, Ecuador.

Línea de Investigación: Administración eficiente y eficaz de las organizaciones para la competitividad sostenible local y global.

Previo a la obtención del título de Magister en Gestión del Talento Humano

Autora:

Judith Alejandra Olivo Bermeo

Asesora: Mgtr. Paola Samaniego García

Esmeraldas-Ecuador

Marzo, 2025

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de Grado de la PUCESE previo a la obtención del título de **MAGÍSTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.**

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Título: Competencias socioemocionales en el ambiente organizacional: Un estudio de caso en el Cuerpo de Bomberos de Atacames, Esmeraldas, Ecuador.

Autora: Judith Alejandra Olivo Bermeo

Mgtr. Paola Samaniego García

DIRECTORA DE TESIS

f. _____

Mgtr. Darío Cedeño Barrezueta

LECTORA 1

f. _____

Mgtr. Yuliana Pérez Gaviria

LECTORA 2

f. _____

Mgtr. Solís María Lourdes

COORDINADORA DE POSGRADO

f. _____

Ab. José Iván Jijón

SECRETARIO GENERAL DE LA PUCESE

f. _____

Esmeraldas, marzo, 2025

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, Judith Alejandra Olivo Bermeo portadora de la cédula de ciudadanía No. 0803458645, declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo la obtención del título de **MAGÍSTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO** son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

Judith Alejandra Olivo Bermeo

C.I: 0803458645

CERTIFICACIÓN

Yo, Mgtr. Paola Samaniego García, en calidad de directora de Tesis, CERTIFICO haber revisado el trabajo de investigación titulado **Competencias socioemocionales en el ambiente organizacional: Un estudio de caso en el Cuerpo de Bomberos de Atacames, Esmeraldas, Ecuador**, el cual cumple los requisitos de calidad, originalidad y presentación exigibles y que se han incorporado las sugerencias del Tribunal, al trabajo de grado.

Mgtr. Paola Samaniego García

DIRECTORA DE TESIS

DEDICATORIA

A Dios, omnipotente y misericordioso, que me ha guiado y fortalecido en cada paso de mi camino, y que me ha dado la oportunidad de crecer y aprender. A su amor y providencia, me entrego y agradezco.

A mi familia, que ha sido mi roca y mi apoyo incondicional en cada momento de mi vida. A sus palabras de aliento y ánimo, a su amor y dedicación, les expreso mi más profunda gratitud.

Y a mi querida hija Luciana, que es la luz y la inspiración que me ha motivado a perseverar y alcanzar mis metas. Su sonrisa y su amor, han sido mi fuente de energía y motivación en cada momento de este camino. A ella, le dedico este trabajo, con la esperanza de que algún día pueda estar orgullosa de su madre y de lo que he logrado.

Judith Alejandra Olivo Bermeo

AGRADECIMIENTO

A Dios, mi agradecimiento eterno por ser mi guía principal, por sus bendiciones constantes, y, sobre todo, por darme fuerza y sabiduría en cada situación de mi vida.

A mis queridos padres y hermanas, por ser luz en mi vida, que con su aliento, comprensión y sacrificio todo ha sido posible.

Y, finalmente, a mi esposo y a mi hija Luciana, que han sido mi motivación y mi inspiración en cada momento de este camino. Su amor y apoyo incondicional han sido mi fuente de energía y motivación para superar cada obstáculo y alcanzar mis metas. Gracias por ser mi familia, mi todo.

Judith Alejandra Olivo Bermeo

TÍTULO: COMPETENCIAS SOCIOEMOCIONALES EN EL AMBIENTE ORGANIZACIONAL: UN ESTUDIO DE CASO EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE ATACAMES, ESMERALDAS, ECUADOR.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo diagnosticar las competencias socioemocionales y el ambiente organizacional en el Cuerpo de Bomberos de Atacames, Esmeraldas, Ecuador. Se utilizó un método deductivo, con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental transeccional. La muestra estuvo conformada por 41 funcionarios directivos y operativos del Cuerpo de Bomberos, quienes respondieron una encuesta que incluyó dos instrumentos: el Inventario de Competencias Socioemocionales para Adultos y la Escala de Clima Laboral CL-SPC. Entre sus principales resultados se evidenció que los funcionarios presentan problemas en la conciencia emocional, reacciones impulsivas, empatía, autoconfianza y autonomía, lo que puede afectar su desempeño laboral y bienestar. Además, el ambiente organizacional presenta dificultades en las oportunidades de progreso, reconocimiento de logros, generación de ideas creativas, comunicación y condiciones laborales, lo que puede influir en la motivación y satisfacción laboral de los funcionarios. Mediante este estudio se detectó una estrecha relación entre las competencias socioemocionales y el ambiente organizacional, evidenciando que la mejora de las habilidades depende en gran medida de la calidad del clima de la institución. En este sentido, se diseñó una guía para mejorar las competencias socioemocionales de los funcionarios, que establece acciones concretas para abordar la problemática identificada y promover un ambiente organizacional más favorable, con el fin de mejorar el desempeño laboral y el bienestar de los funcionarios del Cuerpo de Bomberos de Atacames.

PALABRAS CLAVES: Competencias socioemocionales, ambiente organizacional, reconocimiento, progreso, comunicación.

TITLE: SOCIO-EMOTIONAL COMPETENCIES IN THE ORGANIZATIONAL ENVIRONMENT: A CASE STUDY IN THE ATACAMES FIRE DEPARTMENT, ESMERALDAS, ECUADOR.

ABSTRACT

The objective of the research was to diagnose the socio-emotional competencies and the organizational environment in the Atacames Fire Department, Esmeraldas, Ecuador. A deductive method was used, with a quantitative approach and a non-experimental transectional design, to analyze the relationship between socio-emotional competencies and the organizational environment. The sample was made up of 41 management and operational officials of the Fire Department, who responded to a survey that included two instruments: the Inventory of Socioemotional Competencies for Adults and the CL-SPC Work Climate Scale. Among its main results, it was evident that officials present problems in emotional awareness, impulsive reactions, empathy, self-confidence and autonomy, which can affect their work performance and well-being. In addition, the organizational environment presents difficulties in opportunities for progress, recognition of achievements, generation of creative ideas, communication and working conditions, which can influence the motivation and job satisfaction of employees. Through this study, a close relationship was detected between socio-emotional competencies and the organizational environment, showing that the improvement of skills depends largely on the quality of the institution's climate. In this sense, a guide was designed to improve the socio-emotional competencies of officials, which establishes concrete actions to address the identified problems and promote a more favorable organizational environment, in order to improve the work performance and well-being of the officials of the Atacames Fire Department.

KEYWORDS: Socio-emotional competencies, organizational environment, recognition, progress, communication.

ÍNDICE GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD.....	iii
CERTIFICACIÓN.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
TÍTULO:.....	vii
RESUMEN	vii
PALABRAS CLAVES:	vii
TITLE:	viii
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
INTRODUCCIÓN	1
Presentación del tema.....	1
Planteamiento del problema.....	2
Justificación.....	5
Objetivos	7
Objetivo general	7

Objetivos específicos.....	7
CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO.....	8
1.1. Fundamentación teórico-conceptual	8
1.1.1. Competencias Socioemocionales: Definición, Importancia, Modelos, Dimensiones.	8
1.1.2. Importancia de las competencias socioemocionales en el ámbito laboral	10
1.1.3. Modelos de Competencia Socioemocional.....	11
1.1.4. Dimensiones de las competencias socioemocionales	13
1.1.5. Ambiente Organizacional: Definición, Importancia, Tipos, Componentes, Factores, Dimensiones.....	14
1.1.6. Importancia del ambiente organizacional	15
1.1.7. Tipos de ambiente organizacional	16
1.1.8. Componentes del ambiente organizacional	17
1.1.9. Factores que determinan el ambiente organizacional	19
1.1.10. Dimensiones del ambiente organizacional	20
1.2. Antecedentes	22
1.3. Bases legales.....	26
CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA	29
2.1. Tipo de estudio.....	29
2.2. Definición conceptual y operacionalización de las variables.	31
2.3. Población y muestra	33

2.4. Técnicas e instrumentos	34
2.4.1. Encuesta	34
2.4.2. Instrumentos.....	35
Instrumento Competencias Socioemocionales.....	35
Instrumento Ambiente Organizacional	36
CAPÍTULO 3. RESULTADOS.....	38
3.1. Descripción de la población	38
3.2. Análisis e interpretación de los resultados	39
CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN.....	56
CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	61
5.1. Conclusiones	61
5.2. Recomendaciones.....	62
REFERENCIAS.....	63
ANEXOS.....	83
Anexo 1. Instrumento de las Competencias socioemocionales de la encuesta aplicada a los funcionarios del Cuerpo de Bomberos del cantón Atacames, Esmeraldas, Ecuador.	83
Anexo 2. Instrumento de Ambiente Organizacional de la encuesta aplicada a los funcionarios del Cuerpo de Bomberos del cantón Atacames, Esmeraldas, Ecuador. .	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Dimensiones de las competencias socioemocionales	14
Tabla 2. Factores del ambiente organizacional.....	19
Tabla 3. Dimensiones del ambiente organizacional	20
Tabla 4. Operacionalización Variable Dependiente: Competencias socioemocionales.	31
Tabla 5. Operacionalización Variable Independiente: Ambiente organizacional	32
Tabla 6. Muestra.....	33
Tabla 7. Dimensiones y preguntas del cuestionario de competencias socioemocionale	35
Tabla 8. Dimensión y preguntas del cuestionario de ambiente organizacional.....	36
Tabla 9. Características sociodemográficas.....	38

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Dimensión 1: Conciencia emocional.....	40
Figura 2. Regulación emocional.....	41
Figura 3. Dimensión 3: Empatía.....	43
Figura 4. Dimensión 4: Expresión emocional.....	44
Figura 5. Dimensión 5: Autoeficacia.....	45
Figura 6. Dimensión 6: Prosocialidad.....	47
Figura 7. Dimensión 7: Asertividad.....	48
Figura 8. Dimensión 8: Optimismo.....	49
Figura 9. Dimensión 9: Autonomía emocional.....	50
Figura 10. Dimensión 1: Autorrealización.....	52
Figura 11. Dimensión 2: Involucramiento laboral.....	53
Figura 12. Dimensión 3: Comunicación.....	54
Figura 13. Dimensión 4: Condiciones laborales.....	55

INTRODUCCIÓN

- **Presentación del tema**

La presente investigación analiza las Competencias socioemocionales en el ambiente organizacional: Un estudio de caso en el Cuerpo de Bomberos de Atacames, Esmeraldas, Ecuador, donde se ha evidenciado que existen deficiencias en las competencias socioemocionales de los miembros del equipo, lo que ha generado un clima organizacional tenso y conflictivo. Este clima se caracteriza por una comunicación ineficaz, altos niveles de estrés y ansiedad, y una disminución en la satisfacción laboral y el desempeño del equipo.

Desde la perspectiva de Barbosa, et al. (2016) consideran que el contexto organizacional actual se caracteriza por retos y desafíos constantes, lo que impulsa los empleadores a buscar empleados con conocimientos y habilidades específicas para maximizar el desempeño laboral. Sin embargo, la naturaleza cambiante de las organizaciones y el mercado exige que los profesionales no solo tengan conocimientos técnicos, sino también competencias socioemocionales para adaptarse y ser competentes. Estas competencias socioemocionales, como la adaptabilidad, la resiliencia y la empatía, son fundamentales para el éxito profesional donde toman mayor importancia con el tiempo. Por ende, la demanda del mercado laboral requiere profesionales que puedan adaptarse a los cambios y desafíos constantes, y que puedan trabajar efectivamente en entornos dinámicos.

Por su parte, Condori (2021) hace mención que la competencia socioemocional es una capacidad que abarca diversas características, como la automotivación y la perseverancia en el empeño. Incluye el control de los impulsos y la autorregulación de los estados de ánimo, lo que permite manejar las emociones de manera efectiva. La empatía y la confianza en los demás son también fundamentales, permitiendo interactuar efectivamente con los demás, siendo estas competencias claves para el desarrollo personal y profesional.

La presente investigación sirvió para identificar las competencias socioemocionales que influyen en el desempeño y bienestar laboral en el Cuerpo de Bomberos, lo que permitió potenciar su eficacia, liderazgo y trabajo en equipo, así como fortalecer la resiliencia y el bienestar de sus miembros. Al hacerlo, se buscó crear un entorno laboral positivo y productivo que permitió a los bomberos enfrentar desafíos con confianza y éxito, mejorando así la seguridad y el bienestar de la comunidad que sirven.

- **Planteamiento del problema**

En la era de la globalización, las organizaciones enfrentan el desafío de comprender y adaptarse a las necesidades cambiantes de los consumidores, quienes ahora tienen acceso a una amplia gama de opciones. Como señalan Aburto y Bonales (2011), este entorno ha generado una mayor exigencia en la calidad de los servicios, lo que ha llevado a las organizaciones a enfocarse en el estudio del comportamiento individual. Este enfoque no solo tiene un impacto económico, al mejorar la competitividad y la eficiencia, sino que también tiene repercusiones sociales, especialmente en el sector público, donde facilita el cumplimiento de las obligaciones gubernamentales con la sociedad y promueve una gestión pública más efectiva.

Un claro ejemplo de lo antes expuesto es lo que señalan De Pelekais, et al. (2006), al indicar que, en la investigación realizada en 100 Pequeñas y Medianas Empresas activas y adscritas a la cámara de Industria y Comercio de Cabimas en Venezuela, los resultados arrojaron que en el caso de los gerentes a pesar de que tienen bien identificadas sus emociones y sentimientos, existen ciertos factores de la inteligencia emocional que afectan directamente sobre el clima laboral, citando el caso de la motivación, la cual al no encontrarse en los niveles óptimos de actuación, afecta directamente los niveles de responsabilidad y manejo de conflictos, identificando así, que el grado de influencia de los factores de la inteligencia emocional sobre el clima laboral es muy elevado.

En Ecuador, mediante una investigación realizada por Pazmay y Ortiz (2018) en 17 empresas productoras de calzado de la provincia de Tungurahua dirigida específicamente al personal operativo, con un análisis de consistencia interna de 0,757,

se identificó que, un personal operativo motivado por el trabajo; será altamente significativo para la organización, en la medida que muestra que existe una actitud positiva hacia el trabajo, por lo que, desde la perspectiva del comportamiento organizacional, se puede trabajar con esta actitud para orientarla hacia la consecución de los objetivos organizacionales y favorecer un mejor clima organizacional.

Los antecedentes de la problemática que limitan el desarrollo organizacional, son: un liderazgo jerárquico que restringe la participación, afectando la comunicación entre niveles y departamentos. Esto genera una motivación baja por falta de reconocimientos, reflejada en un trabajo en equipo deficiente con poca empatía y comunicación efectiva. Además, se observa un desinterés en el crecimiento profesional y una falta de entusiasmo por actualizar conocimientos, lo que reduce el desempeño y productividad, obstaculizando el desarrollo organizacional.

De igual modo, entre los síntomas que reflejan la situación problemática en el Cuerpo de Bomberos, destacan: como altos niveles de estrés y ansiedad, conflictos interpersonales frecuentes, falta de motivación y desinterés en el trabajo, dificultades para trabajar en equipo, liderazgo ineficaz y comunicación deficiente, lo que genera confusión y retrasos en la toma de decisiones, afectando negativamente el desempeño y el bienestar de los bomberos, y requiriendo una atención urgente para abordar estas deficiencias y mejorar el funcionamiento de la institución.

Destacando que los actores claves para impulsar el cambio en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Atacames son, por un lado, los líderes internos, específicamente el Jefe y Subjefe, quienes tienen la responsabilidad de liderar la implementación de estrategias y planes de acción enmarcados en las normativas legales vigentes, y por otro lado, los servidores y servidoras administrativos y operativos, quienes juegan un papel fundamental en la ejecución de tareas y en el compromiso con el cambio, ya que son ellos quienes aportan su esfuerzo y dedicación para lograr los objetivos propuestos y transformar la institución.

Además, los actores externos también juegan un papel esencial en el cambio del Cuerpo de Bomberos del Cantón Atacames, destacando la influencia de los usuarios, quienes con sus necesidades y expectativas impulsan la mejora continua de los servicios; por otro lado, las instituciones, que regulan y apoyan con programas e incentivos para fortalecer la capacidad de respuesta y eficacia de la institución; y por último la comunidad Atacameña, que contribuye a fortalecer la reputación y el impacto social del Cuerpo de Bomberos, generando un círculo de retroalimentación y apoyo que permite a la institución adaptarse y mejorar en respuesta a las necesidades y desafíos del entorno.

Cabe destacar, que al no tratarse el tema de inmediato se presentan los efectos inmediatos y futuros: Entre los efectos inmediatos se generará una serie de consecuencias perjudiciales, incluyendo dificultades en la comunicación, resolución de conflictos y toma de decisiones efectivas en situaciones de emergencia. Esto llevará a un desgaste y agotamiento de los empleados, desmotivación, problemas en el manejo de relaciones y una disminución en la calidad del trabajo y lealtad hacia la institución. Además, se presentarán problemas de servicio, incluyendo reclamos, costos adicionales y pérdida de ingresos, lo que afectará negativamente la capacidad del Cuerpo de Bomberos para responder de manera efectiva y segura, comprometiendo la seguridad y bienestar de la comunidad.

A futuro, la problemática en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Atacames puede tener consecuencias profundas, erosionando la imagen y reputación de la institución ante la comunidad, debido a problemas internos y baja satisfacción, lo que a su vez puede generar una falta de liderazgo y motivación, afectando la moral de los trabajadores y creando un ambiente de desánimo y desinterés. Esto puede limitar la capacidad de adaptación y evolución de la institución, ya que la rigidez y resistencia al cambio pueden ser un obstáculo para el crecimiento y la innovación. Además, el estrés laboral y la presión constante pueden tener un impacto devastador en la salud mental de los empleados, creando un ciclo de deterioro que compromete la eficacia y sostenibilidad del Cuerpo de Bomberos.

Considerando la relevancia de las competencias socioemocionales y el clima organizacional en la eficacia y eficiencia de los servicios de emergencia, se ha identificado la necesidad de analizar la situación actual del Cuerpo de Bomberos de Atacames en estos ámbitos. Con el objetivo de comprender mejor la realidad de las competencias socioemocionales y el clima organizacional en esta institución, se formularon algunas preguntas claves que guiaron esta investigación. A continuación, se presentan las interrogantes que orientaron este estudio:

¿De qué manera las competencias socioemocionales de los colaboradores del Cuerpo de Bomberos del Cantón Atacames influyen en el ambiente organizacional de la institución?

De la cual se despliegan las siguientes preguntas:

- ¿Cuál es la situación actual de las competencias socioemocionales entre el personal del Cuerpo de Bomberos del cantón Atacames y su correlación con el ambiente organizacional?
- ¿Qué tipo de propuesta podría fortalecer las competencias socioemocionales del personal del Cuerpo de Bomberos del cantón Atacames con el objetivo de mejorar el ambiente organizacional?

- **Justificación**

La presente investigación sobre el impacto de las competencias socioemocionales en el ambiente organizacional del Cuerpo de Bomberos de Atacames, Esmeraldas, Ecuador, se presenta como una propuesta de gran importancia y pertinencia en el contexto actual. Este estudio es sustancial, debido a la creciente necesidad de fortalecer las habilidades socioemocionales en entornos laborales que conllevan de alta presión, como lo requiere el Cuerpo de Bomberos de Atacames, donde la gestión del estrés y la comunicación efectiva deben ser primordial para un desempeño óptimo en la institución.

Por esta razón, la pertinencia de este estudio se fundamenta en la necesidad de desarrollar habilidades socioemocionales en el lugar del trabajo, especialmente en entornos laborales

que conllevan de emergencias donde la toma de decisiones rápida y efectiva es importante. Por aquello, la literatura detalla que las competencias socioemocionales, en relación con la empatía, la autoconciencia y la gestión del estrés son pilares principales para un desempeño laboral eficaz y una alta satisfacción en el trabajo.

Teniendo en cuenta que las instituciones que invierten en el desarrollo de estas competencias no solo mejoran el bienestar de sus trabajadores, sino que también optimizan su rendimiento y aumentan el trabajo en equipo.

Sin embargo, la mayoría de las investigaciones se han centrado en entornos laborales tradicionales, dejando un vacío en la comprensión de estas habilidades en entornos altamente exigentes. De manera que este estudio propone mejorar aquellas falencias existentes, proporcionando estrategias de mejoras que serán esenciales para potenciar el desempeño del personal administrativo y operativo, enfocándose en el desempeño laboral y en el bienestar psicológico de los bomberos.

En cuanto, a las potencialidades de la investigación se puede identificar oportunidades para fortalecer las competencias socioemocionales de los bomberos, incluyendo desarrollos de programas de capacitación y desarrollo para mejorar las habilidades interpersonales, lo que mejorará la comunicación efectiva, incentivando a los trabajadores, creciendo profesionalmente, donde ellos se sientan valorado y escuchados por los demás.

Por lo cual, la investigación se inserta en el marco de las tendencias contemporáneas en gestión de emergencias y desarrollo de competencias socioemocionales, que resaltan la importancia de cultivar la resistencia emocional, la inteligencia emocional y la gestión efectiva del estrés en entornos de alta complejidad. Al identificar y potenciar las competencias socioemocionales de los bomberos del Cuerpo de Bomberos de Atacames, esta investigación enriquecerá de conocimientos sobre la gestión de emergencias y el desarrollo de competencias socioemocionales en el contexto ecuatoriano. A fin de que esta investigación tiene el potencial de generar impactos positivos tanto en el ámbito interno del Cuerpo de Bomberos como en el más amplio contexto de la gestión de emergencias en Ecuador.

- **Objetivos**

Objetivo general

Diagnosticar las competencias socioemocionales en el ambiente organizacional: Un estudio de caso en el Cuerpo de Bomberos de Atacames, Esmeraldas, Ecuador.

Objetivos específicos

- Analizar el nivel actual de competencias socioemocionales entre el personal del Cuerpo de Bomberos de Atacames y su relación con el ambiente organizacional.
- Proponer una herramienta de ayuda para la identificación de los niveles socioemocionales para el personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Atacames.

CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO

1.1. Fundamentación teórico-conceptual

1.1.1. Competencias Socioemocionales: Definición, Importancia, Modelos, Dimensiones.

Para iniciar esta investigación, es importante considerar investigaciones de autores que permitan comprender la evolución y el desarrollo de las competencias socioemocionales, y cómo éstas han sido abordadas ante diferentes contextos organizacionales. Como es el caso de McClelland (1973) que sentó las bases para el enfoque de trabajo por competencias, al considerar que los trabajadores deben desarrollar habilidades complejas para desempeñar con éxito sus funciones laborales. En esencia, McClelland enfatizó la importancia de la capacitación y el desarrollo de habilidades para mejorar el rendimiento laboral. Esto implica que los trabajadores deben estar en constante aprendizaje y actualización para mantenerse competitivos en un entorno laboral cada vez más dinámico y exigente.

En la opinión de Fragoso (2015) sostiene que las competencias personales constituyen la base para que los individuos alcancen su máximo potencial y logren un desempeño óptimo en su vida personal y profesional. Estas competencias son esenciales para navegar con éxito en un entorno dinámico y en constante evolución, permitiendo a los individuos ser proactivos, innovadores y resilientes ante los desafíos y cambios. Al desarrollar estas competencias, los individuos pueden alcanzar una mayor autonomía, confianza y eficacia en su vida y trabajo.

Para Ariza (2017) la importancia de las teorías psicosociales en la comprensión de la conducta humana, revela la complejidad de los procesos internos que influyen en la vida de las personas. Al destacar la influencia de estas teorías en la explicación de las

relaciones interpersonales, convivencia, bienestar, emociones y sentimientos prosociales, Ariza enfatiza la necesidad de considerar una perspectiva integral para comprender la conducta humana. Esto sugiere que la comprensión de la conducta humana requiere un enfoque multidisciplinario que incorpore las teorías psicosociales.

Como afirman Mikulic, et al. (2015) la humanidad ha reconocido la necesidad de que los trabajadores y profesionales desarrollen una amplia gama de habilidades, capacidades y actitudes para trabajar de manera efectiva en el ámbito laboral, destacando la importancia de adaptarse a los cambios constantes en el entorno laboral y desarrollar habilidades y capacidades que permitan trabajar de manera efectiva y eficiente en un entorno laboral cada vez más complejo y dinámico.

Desde el punto de vista de Cuadra, et al. (2018), las competencias socioemocionales constituyen un elemento fundamental en el desarrollo integral de las personas, ejerciendo una influencia profunda en múltiples aspectos de la vida cotidiana. Estas competencias, que trascienden el ámbito académico, abarcan habilidades esenciales como la empatía, la comunicación efectiva, la resolución de problemas, la autoconciencia, la autorregulación emocional y la toma de perspectiva, permitiendo a los individuos establecer relaciones saludables, tomar decisiones informadas y alcanzar metas personales y profesionales. Al desarrollar estas habilidades, las personas pueden mejorar su capacidad para comprenderse a sí mismas y a los demás, gestionar sus emociones y sentimientos, y navegar con éxito en entornos personales y profesionales complejos.

Mientras que Souza y Carbonero (2019) enfatizan que, en el contexto profesional, las competencias socioemocionales se configuran como un elemento fundamental para el desempeño óptimo y el éxito en el lugar de trabajo. Estas competencias permiten a los individuos manejar de manera efectiva las emociones negativas, transformarlas en emociones positivas y desarrollar habilidades emocionales que facilitan la interacción armoniosa con los colegas, la resolución de conflictos interpersonales y la toma de decisiones informadas. Además, la adquisición y fortalecimiento de estas competencias socioemocionales se revelan como un factor clave para la motivación, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, lo que a su vez puede generar beneficios

tangibles para la organización, como la mejora de la productividad, la calidad del servicio y la retención del talento.

1.1.2. Importancia de las competencias socioemocionales en el ámbito laboral

Tal como expresa, Amuchástegui, et al. (2017), las competencias emocionales juegan un papel fundamental en el ámbito laboral, permitiendo a los individuos enfrentar y superar crisis y problemas de manera efectiva. La promoción y desarrollo de estas competencias emocionales es esencial para que los empleados puedan sobrellevar exitosamente los desafíos y presiones que se presentan en el lugar de trabajo, lo que a su vez puede generar beneficios tangibles para la organización, tales como la mejora de la resiliencia, la reducción del estrés y la ansiedad, y la mejora de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Por lo tanto, la adquisición y fortalecimiento de las competencias emocionales se revelan como un factor clave para el éxito y el bienestar en el ámbito laboral.

Dicho con palabras de Barbosa, et al. (2017) subrayan la importancia de que los profesionales desarrollen habilidades emocionales para lograr una adaptabilidad efectiva en entornos laborales cambiantes. Los autores enfatizan que la enseñanza de la competencia emocional debe ser integral y complementaria a la enseñanza de competencias técnicas, reconociendo así la inteligencia emocional como un componente esencial para el éxito profesional.

Asimismo, los autores identifican tres habilidades emocionales fundamentales que permiten a las personas:

1. Desarrollar una expresión emocional efectiva y enseñar a otros a hacer lo mismo.
2. Comprender y gestionar sus propias emociones y las de los demás.
3. Emplear las emociones de manera estratégica en diferentes contextos y etapas de la vida.

En este sentido, las organizaciones buscan profesionales que no solo posean habilidades

técnicas y académicas, sino también cualidades individuales que aporten valor agregado al trabajo encomendado, a la empresa y al cliente. Esto implica que los profesionales deben ser capaces de gestionar sus emociones de manera efectiva, trabajar en equipo de manera colaborativa, comunicarse de manera clara y efectiva, y adaptarse a los cambios y desafíos del entorno laboral. Donde la inteligencia emocional se convierte así en un factor clave para el éxito laboral, ya que permite a los profesionales desarrollar una mayor conciencia de sí mismos y de los demás, mejorar sus relaciones interpersonales.

1.1.3. Modelos de Competencia Socioemocional

- **Modelo de Carolyn Saarni**

La teoría de Saarni (1999) postula que las competencias emocionales constituyen un conjunto de habilidades y capacidades que permiten a los individuos desarrollarse de manera efectiva en entornos cambiantes y complejos. Estas competencias emocionales facultan a las personas para presentarse como individuos maduros, seguros de sí mismos y eficientes en su desempeño, lo que les permite abordar desafíos y oportunidades con confianza y resiliencia. En este sentido, las competencias emocionales se convierten en un activo valioso para el desarrollo personal y profesional, ya que permiten a los individuos adaptarse, innovar y prosperar en un mundo en constante cambio. A continuación, se presentan las competencias propuestas por Saarni:

1. Conciencia emocional de uno mismo: Esta habilidad implica la capacidad de reconocer y comprender las propias emociones, incluyendo la identificación de patrones emocionales y la conciencia de los procesos emocionales subconscientes.
2. Habilidad para discernir y entender las emociones de otros: Esta habilidad se refiere a la capacidad de interpretar y comprender las emociones de los demás, teniendo en cuenta el contexto y las señales emocionales que se presentan.
3. Habilidad para usar el lenguaje y expresiones propias de la emoción: Esta habilidad implica la capacidad de expresar emociones de manera efectiva y adecuada, teniendo en cuenta las normas culturales y sociales.

4. Capacidad de empatía: Esta habilidad se refiere a la capacidad de comprender y compartir las emociones de los demás, lo que permite establecer conexiones emocionales profundas y significativas.
5. Habilidad para diferenciar la experiencia emocional subjetiva interna de la expresión emocional externa: Esta habilidad implica la capacidad de distinguir entre las emociones que se experimentan internamente y las que se expresan externamente, lo que permite una mayor conciencia y control emocional.
6. Habilidad para la resolución adaptativa de situaciones adversas y estresantes: Esta habilidad se refiere a la capacidad de manejar y superar situaciones difíciles y estresantes de manera efectiva y adaptativa.
7. Conciencia de comunicación emocional en las relaciones: Esta habilidad implica la capacidad de expresar emociones de manera genuina y efectiva en las relaciones interpersonales, lo que permite establecer conexiones emocionales profundas y significativas.
8. Capacidad de la autoeficacia emocional: Esta habilidad se refiere a la capacidad de lograr un balance emocional entre lo personal, social y cultural, lo que permite sentirse de manera óptima y alcanzar un estado de bienestar emocional (Saarni,1999).

- **Modelo de Rafael Bisquerra**

La contribución de Bisquerra (2007) en el ámbito de las competencias emocionales es destacada, según el autor, las competencias emocionales se refieren al conjunto de habilidades, capacidades, conocimientos y actitudes que permiten a las personas reconocer, comprender, expresar y gestionar de manera efectiva sus emociones y las de los demás. El objetivo de estas competencias es agregar valor a las funciones profesionales y promover el bienestar personal y social. Sobre la base de esta definición, el autor y sus colaboradores desarrollaron un modelo de competencias emocionales que se compone de cinco elementos fundamentales.

1. Conciencia emocional: Esta competencia se refiere a la capacidad de reconocer y comprender las propias emociones, incluyendo la habilidad para captar el clima emocional de un contexto determinado. Implica desarrollar una mayor conciencia de sí mismo y de los demás.
2. Regulación emocional: Esta competencia se emplea para utilizar las emociones de forma adecuada, lo que supone tomar conciencia de la relación entre emoción, cognición y comportamiento. Implica desarrollar estrategias efectivas para manejar las emociones y mantener un equilibrio emocional.
3. Autonomía emocional: Esta competencia incluye un conjunto de características relacionadas con la autogestión emocional, entre las que se encuentran la autoestima, actitud positiva en la vida y responsabilidad. Implica desarrollar una mayor autonomía y control sobre las propias emociones.
4. Competencia social: Esta competencia se refiere a la capacidad para mantener buenas relaciones con otras personas. Implica dominar las habilidades sociales básicas, como la comunicación afectiva, el respeto y el asertividad.
5. Competencias para la vida y el bienestar: Esta competencia representa la capacidad para adoptar comportamientos apropiados y responsables para la solución de problemas personales, familiares, profesionales y sociales. Implica desarrollar una mayor capacidad para gestionar el estrés y mantener un bienestar emocional y físico (Bisquerra, 2007).

1.1.4. Dimensiones de las competencias socioemocionales

Según Goleman (1995), las competencias socioemocionales son fundamentales para el éxito personal y profesional. En su modelo, Goleman identifica cinco dimensiones clave que permiten a los individuos desarrollar habilidades esenciales para interactuar efectivamente con los demás y alcanzar sus objetivos. Estas dimensiones son: Autoconciencia, Autorregulación, Motivación, Empatía y Habilidades Sociales. A continuación, se presentan cada una de estas dimensiones y sus competencias asociadas.

Tabla 1.

Dimensiones de las competencias socioemocionales

Dimensión	Descripción
Autoconciencia:	Capacidad para reconocer y comprender nuestros propios sentimientos y emociones. Incluye competencias como autoconocimiento y autoevaluación.
Autorregulación:	Habilidad para controlar y manejar nuestras emociones y comportamientos. Incluye competencias como autocontrol, confiabilidad e integridad.
Motivación:	Capacidad para utilizar nuestras emociones para impulsar nuestro desempeño y lograr nuestros objetivos. Incluye competencias como logro, compromiso e iniciativa.
Empatía:	Habilidad para comprender y reconocer las emociones y necesidades de los demás. Incluye competencias como conciencia social, comprensión de los demás y habilidades de relación.
Habilidades Sociales:	Capacidad para manejar las relaciones y interactuar efectivamente con los demás. Incluye competencias como comunicación, liderazgo, cooperación y resolución de conflictos.

Fuente: Goleman (1995)

1.1.5. Ambiente Organizacional: Definición, Importancia, Tipos, Componentes, Factores, Dimensiones.

El concepto de ambiente organizacional, también conocido como clima laboral o clima organizacional, ha sido un tema de interés y estudio por parte de numerosos autores a lo largo de los años. Dado que cada autor ha abordado este concepto desde su propia perspectiva y realidad sectorial, resulta desafiante intentar establecer una definición universal y absoluta que abarque todas las dimensiones y matices de este concepto. En consecuencia, es importante reconocer la complejidad y diversidad de enfoques que

existen en torno a este tema.

Desde la visión de Hernández, et al. (2020) el ambiente laboral juega un papel principal en la dinámica diaria de una organización, ya que su influencia se extiende más allá de la mera interacción entre empleados. Un ambiente laboral positivo y armónico fomenta la motivación y el compromiso de los empleados, lo que a su vez se traduce en un mayor rendimiento y eficiencia en el cumplimiento de los objetivos empresariales. Además, un ambiente laboral saludable contribuye a la consecución de la misión y visión institucional, alineando los esfuerzos y energías de los empleados hacia un objetivo común.

Mientras que Loaiza, et al. (2019) consideran que el ambiente organizacional se emerge como un factor crítico que moldea la experiencia laboral y el rendimiento de los empleados. La interacción de las normas, políticas y comportamientos dentro de una organización crea un entorno psicológico que impacta profundamente en la motivación, el compromiso y la productividad de los trabajadores, en este sentido, actúa como un catalizador que influye en la percepción y el comportamiento de los empleados, afectando aspectos clave como el sentido de pertenencia, la calidad del servicio y el desempeño general, donde al entender y gestionar efectivamente este ambiente, las organizaciones pueden cultivar un entorno que fomente el crecimiento, la innovación y el éxito.

1.1.6. Importancia del ambiente organizacional

Como ratifican D. Jiménez y E. Jiménez (2016) la importancia del ambiente organizacional radica en su capacidad para influir en la eficiencia y productividad de la organización. Un ambiente organizacional positivo y saludable puede tener un impacto significativo en la reducción del estrés, la ansiedad y la depresión en el lugar de trabajo, lo que a su vez puede mejorar la motivación y el compromiso de los empleados. Además, puede influir en la capacidad de innovación y adaptación de la organización. Cuando los empleados se sienten valorados, respetados y apoyados, están más dispuestos a compartir sus ideas y a trabajar en equipo para alcanzar los objetivos de la organización.

Los mismos autores expresan que un ambiente organizacional negativo y tóxico puede tener consecuencias graves para la salud mental y emocional de los empleados, así como para la eficiencia y productividad de la organización. La falta de motivación, el estrés y la ansiedad pueden llevar a una disminución en la productividad y la calidad del trabajo, lo que a su vez puede afectar la reputación y el éxito de la organización.

1.1.7. Tipos de ambiente organizacional

Tal como indican González, et al. (2018) el clima laboral de una institución es un indicador clave para evaluar la calidad del ambiente laboral. Al realizar evaluaciones periódicas, se puede determinar si el clima laboral es satisfactorio, saludable o inapropiado. Esto permite a la institución identificar áreas de mejora y tomar medidas para crear un ambiente laboral más positivo y productivo. La evaluación regular del clima laboral es esencial para mantener un entorno laboral saludable y promover el bienestar de los empleados.

Por aquello, García, et al. (2020) introduce la idea de que existen dos tipos de clima laboral en las instituciones: el autoritario y el participativo, destacando la importancia de comprender cada uno de ellos para mejorar la dinámica y el desempeño laboral. A continuación, se detallan los siguientes:

Autoritario

- El Ambiente organizacional autoritario: Sistema I Autoritarismo explotador: se caracteriza por una estructura jerárquica rígida, donde los gerentes o jefes ejercen un control total sobre los empleados, sin confiar en su capacidad para tomar decisiones. Esto genera un ambiente de miedo, amenazas y coacción, lo que puede llevar a una comunicación limitada y un distanciamiento entre los supervisores y los subordinados, afectando negativamente la motivación y el desempeño de los empleados.
- El Ambiente organizacional autoritario: Sistema II Autoritarismo paternalista: se

caracteriza por una dinámica de liderazgo que combina la confianza en los empleados con un control jerárquico, lo que puede generar una sensación de estabilidad y estructura en la organización. Sin embargo, esta dinámica también puede generar desafíos en términos de motivación y satisfacción laboral, ya que la falta de recompensas y la utilización de castigos como método de motivación pueden generar un ambiente de descontento y desmotivación entre los empleados.

Participativo

- El Ambiente organizacional participativo: Sistema III Consultivo: se caracteriza por una dinámica de colaboración y confianza entre la gerencia y los empleados, donde se fomenta la participación activa en la toma de decisiones y se establece una comunicación abierta y bidireccional. Esta aproximación promueve un ambiente dinámico y estimulante, donde se reconocen y recompensan los logros y se satisfacen las necesidades de prestigio y crecimiento profesional de los empleados, lo que puede generar una mayor motivación, satisfacción y compromiso laboral.
- El Ambiente organizacional participativo: Sistema IV Participación en grupo: se distingue por una cultura de colaboración y confianza mutua entre la gerencia y los empleados, donde la toma de decisiones se realiza de manera conjunta y se fomenta una comunicación fluida y transparente, lo que permite un enfoque estratégico y colaborativo para alcanzar los objetivos institucionales.

1.1.8. Componentes del ambiente organizacional

Para Salazar, et al. (2009) el entorno laboral de una organización se define por una serie de elementos interconectados que influyen en la experiencia y el desempeño de los empleados. Estos elementos se agrupan en cinco categorías fundamentales que configuran el ambiente organizacional.

- **Ambiente Físico**

El ambiente físico es un elemento esencial que incide directamente en la comodidad y la seguridad de los empleados. Un entorno físico bien diseñado y equipado puede potenciar la productividad y la satisfacción laboral, mientras que un entorno inadecuado puede generar malestar y disminuir la motivación.

- **Características Estructurales**

Las características estructurales de una organización influyen significativamente en la toma de decisiones y la asignación de responsabilidades. Una estructura organizacional clara y eficiente puede mejorar la comunicación interdepartamental, aumentar la eficiencia y la productividad, y reducir los conflictos y retrasos.

- **Ambiente Social**

El ambiente social de una organización se refiere a la interacción y la relación entre los empleados. Un ambiente social positivo y acogedor puede fomentar la motivación y la satisfacción laboral, mejorar la colaboración y la comunicación entre los empleados, y reducir el estrés y la rotación de personal.

- **Características Personales**

Las características personales de los empleados, como la motivación, la actitud y la habilidad para trabajar en equipo, influyen significativamente en su desempeño y satisfacción laboral. Los empleados con características personales positivas pueden mejorar la productividad y la satisfacción laboral de la organización, y contribuir a un ambiente laboral positivo y acogedor.

- **Comportamiento Organizacional**

El comportamiento organizacional se refiere a la forma en que la organización se comporta y se desarrolla. La rotación de personal, los niveles de tensión o exigencias, y la satisfacción laboral son algunos de los aspectos más importantes del comportamiento organizacional. Un comportamiento organizacional positivo puede mejorar la eficiencia y la productividad de la organización, y contribuir a un ambiente laboral positivo y acogedor.

1.1.9. Factores que determinan el ambiente organizacional

De acuerdo con Rojas, et al. (2020), el clima laboral de una organización es un constructo complejo que es moldeado por una variedad de factores que deben ser identificados y adaptados a las características únicas de cada institución para generar un entorno laboral favorable que promueva la motivación, la satisfacción y el desempeño óptimo de los empleados. A continuación, se presentan los siguientes componentes:

Tabla 2.

Factores del ambiente organizacional

Factores determinantes del ambiente organizacional	
1. Comunicación interna:	La comunicación interna es fundamental para crear un ambiente de trabajo transparente y de confianza, permitiendo a los empleados sentirse informados y valorados.
2. Liderazgo:	El liderazgo ejerce un impacto significativo en el clima laboral, ya que un liderazgo participativo, empático y motivador puede fomentar un ambiente colaborativo y estimulante.
3. Relaciones interpersonales:	Las relaciones interpersonales entre los empleados son fundamentales para crear un ambiente de trabajo positivo, ya que un entorno donde se fomenta el respeto, la colaboración y la cooperación puede contribuir a un clima
4. Reconocimiento y recompensas:	El reconocimiento y la recompensa de los logros y el desempeño de los empleados son fundamentales para motivar y satisfacer a los trabajadores, generando una sensación de valoración y aprecio.
5. Equilibrio entre vida laboral y personal:	El equilibrio entre la vida laboral y personal es esencial para mantener la salud y el bienestar de los empleados, ya que una organización que promueve un equilibrio adecuado puede contribuir a un clima laboral positivo.
6. Ambiente físico:	El ambiente físico de trabajo puede influir significativamente en la satisfacción y el bienestar de los empleados, ya que un entorno de trabajo cómodo y seguro puede contribuir a un clima laboral favorable.

7. Desarrollo profesional:	El desarrollo profesional es fundamental para mantener la motivación y la satisfacción de los empleados, ya que una organización que ofrece oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional puede promover un clima laboral favorable.
-----------------------------------	--

Fuente. Rojas, et al. (2020)

Los factores que configuran el clima laboral en una organización son esenciales, ya que tienen un efecto directo en la motivación, la implicación y el rendimiento de los empleados, lo que a su vez incide en la eficiencia, la fidelidad del personal, la salud y el bienestar de los empleados, así como en la percepción pública de la organización.

1.1.10. Dimensiones del ambiente organizacional

Como opina Villafuerte, et al. (2021) las dimensiones del clima laboral son los componentes esenciales que permiten evaluar y comprender la calidad de la experiencia laboral en una organización. Estas dimensiones proporcionan una visión integral y detallada de los factores que influyen en la motivación, la satisfacción y el desempeño de los empleados. A continuación, se presentan las siguientes dimensiones.

Tabla 3.

Dimensiones del ambiente organizacional

Dimensiones	Autores	Enfoque
Autorrealización	Recio et al., (2012)	La autorrealización implica un proceso de crecimiento y desarrollo personal que permite a los individuos descubrir y potenciar sus habilidades, talentos y pasiones, con el objetivo de alcanzar su máximo potencial y lograr una vida más plena, satisfactoria y auténtica, en armonía con sus valores y

		objetivos.
Supervisión	Fayol y Taylor (1984)	La dimensión de supervisión se enfoca en la calidad de la relación entre los supervisores y los empleados, abarcando aspectos como el liderazgo, la guía, el apoyo y la retroalimentación, que influyen en la motivación, el desarrollo y la productividad de los empleados, y que son fundamentales para fomentar un ambiente laboral de confianza, respeto y crecimiento profesional.
Involucramiento Laboral	Carhuayal (2020)	La dimensión de involucramiento laboral se refiere al grado en que los empleados se sienten comprometidos y motivados con su trabajo, la organización y sus objetivos, lo que se traduce en una mayor dedicación, esfuerzo y satisfacción laboral, y un sentido de pertenencia y lealtad hacia la institución.
Condiciones Laborales	Esquivel y Pereyra (2017)	La dimensión de condiciones laborales se enfoca en la evaluación de los aspectos físicos, ambientales y organizacionales del entorno laboral, incluyendo factores como la seguridad, la salud, la ergonomía, la tecnología y los recursos disponibles, que influyen en la comodidad, el bienestar y la productividad de los empleados en su lugar de trabajo.
Comunicación	Apolo,D (2017)	La dimensión de comunicación se refiere al flujo de información y la interacción entre los miembros de una organización, abarcando aspectos como la claridad, la transparencia, la frecuencia y la calidad de la comunicación, que influyen en la comprensión, la colaboración y la toma de decisiones efectivas, y que son fundamentales para fomentar un ambiente laboral positivo y productivo.

Fuente: Villafuerte, et al. (2021)

En el contexto de las organizaciones públicas, el ambiente organizacional desempeña un papel fundamental en la determinación del éxito y la eficacia de las instituciones. En este sentido, las dimensiones del ambiente organizacional se convierten en un elemento clave para comprender y mejorar la calidad del entorno laboral, lo que a su vez influye en la motivación, la productividad y la satisfacción de los empleados, y en última instancia, en la eficacia y eficiencia de la organización para cumplir con sus objetivos y brindar servicios de calidad a la ciudadanía.

1.2. Antecedentes

En el presente estudio, se indagó en diferentes fuentes bibliográficas referentes al tema y las que más se relacionaban a la investigación, se detallan a continuación:

A nivel global, uno de los estudios más recientes en la investigación de las competencias socioemocionales es el de Rojas et al. (2023) titulado “Competencias socioemocionales en la Educación Superior” donde trata sobre la creciente relevancia de las competencias socioemocionales en los ámbitos educativo y laboral responde a las recientes transformaciones en la sociedad. Por aquello, se analizó el desarrollo de los docentes de la formación estudiantil evidenciando aquellos beneficios que se dan al desarrollar estas habilidades y su gran importancia dentro del ámbito laboral. Por esta razón la investigación fue de tipo bibliográfica, información que estuvo coherente con la presencia de las habilidades sociales en la formación universitaria, problema que se da por la falta de habilidades previas y a la insuficiente estimulación durante su formación académica, por ende los investigadores indican que se debe abordar esta problemática través de la investigación y el mejoramiento del sistema educativo, con el fin de equipar a los estudiantes con las habilidades necesarias para alcanzar el éxito en su vida personal y profesional.

Otra investigación, relevante es la de Mosquera (2024) titulado “Exploración Integral de Competencias Socioemocionales y Ciudadanas en el Desarrollo Humano” la investigación adoptó un enfoque innovador al examinar la intersección de competencias

socioemocionales en el desarrollo humano. Al utilizar un enfoque cualitativo documental, se buscó comprender cómo estas competencias interactúan entre sí y evolucionan a lo largo del tiempo, lo que permite identificar patrones y dinámicas clave. Los resultados de la investigación revelaron una estrecha relación entre la autorregulación emocional y las habilidades sociales, demostrando que la capacidad para reconocer y regular las emociones es fundamental para interactuar efectivamente con los demás, tomar decisiones informadas y resolver problemas de manera eficaz.

La tesis doctoral de Cabanillas (2021) titulada “Habilidades socioemocionales para el clima organizacional en la Institución Educativa 16024 – Huabal – Jaén de Chiclayo-Perú” realizó un estudio cuantitativo, no experimental y descriptivo-propositivo, con el objetivo de mejorar el clima organizacional en la institución. La muestra estuvo conformada por 38 trabajadores, seleccionados mediante muestreo no probabilístico. Los resultados del estudio revelaron que el estado situacional del clima organizacional presentaba niveles desfavorables, indicando la necesidad de potenciar el bienestar laboral y emocional de los trabajadores. A partir de estos hallazgos, se diseñó un Modelo de habilidades socioemocionales que busca promover el diálogo reflexivo, liderazgo compartido, reconocimientos y valoración. En conclusión, el estudio demostró que la implementación de un Modelo de habilidades socioemocionales puede ser una herramienta efectiva para mejorar el clima organizacional y el bienestar laboral y emocional de los trabajadores.

Teniendo en cuenta a Varela (2018) que realizó un estudio exhaustivo y riguroso en un hospital universitario en España, con el objetivo de evaluar las habilidades sociales de los profesionales sanitarios en su interacción con pacientes y familiares. El estudio se diseñó como una investigación descriptiva, observacional y transversal, que permitió analizar y describir las habilidades sociales de los profesionales sanitarios. Para llevar a cabo este estudio, utilizó un método de investigación cuantitativo, que se basó en la aplicación de una encuesta validada a una muestra de 140 profesionales de la salud de las unidades de críticos del hospital universitario. Los resultados revelaron que el 65% de los profesionales sanitarios tenían un alto nivel de habilidades sociales, lo que sugiere una fuerte capacidad para interactuar de manera efectiva con los pacientes y sus familiares,

influyendo positivamente en la toma de decisiones y subrayando la importancia de las habilidades sociales en la atención sanitaria de calidad.

Otra investigación realizada es la de Andrade (2018) titulado “Habilidades Sociales y su influencia en el Clima Laboral del personal administrativo de la EP-EMAPA-A” de la ciudad de Ambato. El estudio se llevó a cabo mediante un diseño de investigación cuantitativa, no experimental y correlacional. La muestra estuvo conformada por 80 colaboradores, a quienes se les aplicó un instrumento psicológico que evaluó las habilidades sociales y el clima laboral. Los resultados del estudio revelaron que las habilidades sociales y el clima laboral se encontraban en un nivel favorable, y que no había una incidencia significativa. Sin embargo, la autora propuso la implementación de talleres para fortalecer las habilidades sociales en el ámbito humano. En conclusión, el estudio demostró que las habilidades sociales y el clima laboral no están relacionados, pero que la mejora de las habilidades sociales puede ser una herramienta efectiva para mejorar el clima laboral.

También se tuvo en consideración el proyecto investigativo de la maestría de Pahuara (2017) la cual estuvo enfocada en determinar la relación entre las habilidades sociales y productividad laboral de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L. 2016, revelando que los individuos con destacadas habilidades de interacción social y comunicación efectiva no solo destacan en su rendimiento, sino que también establecen vínculos armoniosos con sus colegas, lo que les permite alcanzar un mayor nivel de eficiencia y productividad. Por el contrario, aquellos que presentan limitaciones en este ámbito son relegados a tareas esporádicas, lo que pone de manifiesto la importancia que la empresa otorga a la capacidad de trabajar en equipo y de interactuar de manera efectiva, por lo que el estudio subrayó la necesidad de considerar las habilidades interpersonales como un factor clave en la optimización de la productividad y el éxito laboral.

Por otro lado, se tuvo presente la tesis de grado de Porras (2018) titulado “Las relaciones interpersonales y el clima organizacional en el Cuerpo De Bomberos del cantón Pujilí de la provincia de Cotopaxi” reveló una correlación significativa y preocupante entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional de los colaboradores, demostrando

que una mayoría de empleados fueron profundamente afectados por las deficientes interacciones personales, lo que tuvo un impacto negativo y persistente en el ambiente laboral. La existencia de favoritismos, la inadecuada comunicación y el desequilibrio en la distribución de funciones, se vieron agravados por problemas de comunicación ineficaz, sobrecarga laboral excesiva, falta de motivación y liderazgo ineficiente, lo que resultó en un clima laboral negativo, tenso y poco propicio para el desarrollo profesional y personal de los colaboradores. Estos hallazgos destacan la magnitud y complejidad del problema en la institución, y resaltan la necesidad de comprender a fondo las causas y consecuencias de este fenómeno.

La investigación realizada por Guevara (2018) se enfocó en examinar el “Clima organizacional, nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa” de Quito, El estudio se llevó a cabo mediante un enfoque cuantitativo, con una muestra de 45 docentes de las áreas de apoyo y administración, quienes proporcionaron información a través de un cuestionario estructurado según una escala Likert. Los resultados revelaron que las relaciones interpersonales constituyen un factor determinante en la evaluación del clima organizacional, ya que se evidenció una falta de interés por parte de los directivos en relación con el liderazgo de los miembros de la organización. En consecuencia, el estudio destacó la importancia de mejorar las relaciones interpersonales y el liderazgo para mejorar el clima organizacional en la institución, y sugirió la implementación de estrategias para abordar las deficiencias identificadas y mejorar la calidad de vida laboral de los empleados.

Para finalizar, la Tesis de Licenciatura realizada por Guevara (2013) donde su objetivo fue “Diagnosticar el Clima Laboral y su incidencia en las Relaciones Interpersonales del Área Administrativa de la Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Francisco” Ltda. de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua”. se llegó a la conclusión que enfrenta una serie de desafíos en su clima laboral, que afectan negativamente la dinámica organizacional y el desempeño de sus empleados. La ausencia de un diálogo fluido y transparente, sumada a un estilo de liderazgo autoritario, genera un ambiente de desconfianza y desmotivación, que se ve agravado por la falta de reconocimiento y valoración del trabajo realizado por los colaboradores. Esto provoca un clima de tensión

y conflictos, que impacta en la productividad y la calidad del servicio, y que requiere de una intervención estratégica para promover un cambio cultural y mejorar la gestión de los recursos humanos.

1.3. Bases legales

La presente investigación se desarrolló en un estricto cumplimiento con las disposiciones legales y éticas establecidas en la Constitución de la República del Ecuador (2008): Ley Orgánica de Servicio Público, LOSEP (2016): Ley Orgánica de Empresas Públicas del Ecuador (2009).

1.3.1. Constitución de la República del Ecuador (2008)

De acuerdo al Título II, Capítulo segundo, Sección octava: Trabajo y Seguridad Social, Art. 33 establece la importancia fundamental del trabajo en la sociedad, no solo como un derecho y un deber social, sino también como un derecho económico que permite la realización personal y contribuye a la base de la economía. La garantía del Estado de respetar la dignidad de las personas trabajadoras, proporcionarles una vida decorosa y remuneraciones justas, y asegurar un trabajo saludable y libremente escogido, refleja la responsabilidad del Estado de proteger y promover los derechos laborales y la dignidad de los trabajadores.

Así mismo, en el Título VI, Capítulo sexto, Sección tercera; Formas de trabajo y su retribución, Art. 325 y 326 de la (CRE, 2008) establece los principios fundamentales del derecho al trabajo en Ecuador. Se garantiza la protección de los derechos laborales, la seguridad social y la dignidad de las personas trabajadoras y empleadoras. El Estado promueve el diálogo social, la igualdad de remuneración y la protección de la salud y seguridad en el trabajo. Además, se reconoce el derecho a la huelga y al paro, y se establecen límites para garantizar el funcionamiento de servicios públicos esenciales. En general, el texto busca garantizar la justicia social y la protección de los derechos

humanos en el ámbito laboral.

1.3.2. Ley Orgánica de Servicio Público, LOSEP (2010):

De igual forma, se fundamenta en la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP, 2010) en el Título III, Capítulo uno, Art. 22: Deberes de las o los servidores públicos, literal h), establece lo siguiente: que los servidores públicos tienen el deber de ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe, lo que implica actuar con integridad, honestidad y transparencia. Además, se establece que los actos de los servidores públicos deben ajustarse a los objetivos propios de la institución en la que se desempeñen, lo que significa trabajar en función de los intereses de la institución y del Estado. Asimismo, se establece que los servidores públicos deben administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, lo que implica gestionar los recursos de manera responsable, eficiente y transparente.

Por consiguiente, la (LOSEP, 2010) en el Título III, Capítulo uno, Art. 23: Derechos de las servidoras y los servidores públicos, literal i), ñ) establecen lo siguiente: se garantiza el derecho a un entorno de trabajo adecuado y propicio. Esto implica un ambiente de trabajo seguro y saludable. Además, se establece el derecho a la potencialización integral de capacidades humanas e intelectuales. En consecuencia, la implementación efectiva de estos derechos es esencial para garantizar la dignidad y el bienestar de los empleados públicos. Por lo tanto, la protección y promoción de estos derechos es una responsabilidad compartida. La implementación de estos derechos promueve la eficiencia y la eficacia en la gestión pública.

Por otro lado, en el Título IV, Capítulo único, en el Art.51: El Ministerio de Relaciones Laborales establece políticas nacionales y normas técnicas de capacitación para coordinar programas de formación y capacitación. En este sentido, ejerce la rectoría en materia de remuneraciones y recursos humanos del sector público. Asimismo, efectúa el control en la administración central e institucional del sector público. Además, realiza estudios técnicos relacionados con remuneraciones e ingresos complementarios. En consecuencia, su labor es fundamental para garantizar la eficiencia y la eficacia en la gestión pública.

Por su parte, en el Título V, Capítulo sexto, en el Art.77: establece la planificación y administración de un sistema periódico de evaluación del desempeño de las servidoras y los servidores públicos, con el objetivo de estimular el rendimiento y mejorar la eficiencia en la gestión pública. En este sentido, el Ministerio de Relaciones Laborales y las Unidades Institucionales de Administración del Talento Humano serán responsables de planificar y administrar este sistema, que deberá ser desconcentrado y descentralizado.

1.3.3. Ley Orgánica de Empresas Públicas del Ecuador (2009)

De forma complementaria, en el Título IV, Art. 20: establece la necesidad de una evaluación periódica del desempeño del personal en las empresas públicas. Esto busca garantizar que el personal responda al cumplimiento de las metas de la empresa y sus responsabilidades individuales. Además, se busca estructurar sistemas de capacitación y profesionalización del talento humano, lo que permitirá mejorar la eficiencia y la eficacia en la gestión de las empresas públicas.

CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA

Este estudio se lo realizó con un enfoque cuantitativo, donde se encaminó en analizar las competencias socioemocionales en el ambiente organizacional del Cuerpo de Bomberos de Atacames, Esmeraldas, Ecuador, con el objetivo de identificar y comprender las características y elementos que influyen en el desempeño profesional y la calidad del ambiente laboral en la institución.

2.1. Tipo de estudio

El presente estudio se fundamenta en un enfoque cuantitativo, que se centra en la recopilación y análisis de datos numéricos para examinar las competencias socioemocionales en el ambiente organizacional del Cuerpo de Bomberos de Atacames. Esta aproximación metodológica permite la identificación de patrones y tendencias significativas a través de la aplicación de técnicas estadísticas y la evaluación de resultados cuantificables.

La investigación se basa en un enfoque cuantitativo, que prioriza la recopilación y análisis de datos numéricos y estadísticos para examinar las relaciones entre variables. Por aquello Bagur, et al. (2021), destacan que este enfoque metodológico permite una evaluación objetiva y sistemática de los fenómenos estudiados, mediante la aplicación de técnicas estadísticas avanzadas y la interpretación de resultados cuantificables. Esta aproximación cuantitativa facilita la identificación de patrones y tendencias significativas, y proporciona una base sólida para la toma de decisiones informadas.

La presente investigación se enfocó en analizar la relación entre las competencias socioemocionales y el ambiente organizacional en el Cuerpo de Bomberos del cantón Atacames, con el objetivo de comprender cómo estas habilidades influyen en la eficacia y el bienestar de los bomberos en su entorno laboral. Para lograr esto, se aplicó un enfoque deductivo, partiendo de teorías y conceptos previamente establecidos sobre competencias socioemocionales, clima laboral y desempeño organizacional, y se procedió a la búsqueda

de instrumentos de medición validados y adecuados para evaluar las competencias socioemocionales de los bomberos en este contexto específico.

El alcance de esta investigación es descriptivo. En primer lugar, se buscó explorar e identificar las Competencias socioemocionales presentes en el contexto del Cuerpo de Bomberos de Atacames, con el fin de obtener una comprensión inicial del tema. Luego, se procedió a describir las características y patrones de estas competencias, lo que permitió obtener una visión detallada y precisa de su naturaleza y funcionamiento. Finalmente, se analizó las relaciones entre estas competencias y otras variables relevantes, lo que permitió identificar patrones y tendencias que puedan ser de utilidad para futuras investigaciones y aplicaciones prácticas.

Tal como opina Ramos (2020), la aportación principal del enfoque descriptivo radica en que proporcionan una base teórica y empírica sólida para la generación de conocimiento y la construcción de teorías y modelos explicativos, lo que permite profundizar en la comprensión y explicación de los fenómenos estudiados.

La naturaleza de la investigación, que busca explorar y describir las Competencias socioemocionales en el contexto del Cuerpo de Bomberos de Atacames, requirió de un diseño de investigación no experimental transeccional, ya que se enfocó en describir la situación actual sin manipular variables, y se llevó a cabo en un momento específico en el tiempo, permitiendo obtener una forma objetiva y sistemática de la realidad estudiada, tal como lo señalan Hernández, et al. (2014), quienes afirman que el diseño no experimental transeccional es adecuado para estudios que buscan describir y analizar una situación o fenómeno en un momento determinado.

2.2. Definición conceptual y operacionalización de las variables.

Tabla 4.

Operacionalización Variable Dependiente: Competencias socioemocionales

Variable Dependiente	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Competencias Socioemocionales	Las competencias socioemocionales se refieren a las habilidades y capacidades que permiten a las personas reconocer y comprender sus propias emociones y las de los demás, regulando sus emociones y comportamientos de manera efectiva, y estableciendo relaciones interpersonales saludables y productivas, lo que les permite alcanzar sus objetivos personales y profesionales de manera eficaz (Gélvez, 2024).	1. Conciencia Emocional	- Reconocimiento de emociones. - Comprensión de emociones.	Construcción y validación del inventario de competencias socioemocionales para adultos-2015", realizado por Mikulic. et al. (2005)
		2. Regulación emocional	Control de emociones	
		3. Empatía	Respeto por las demás personas	
		4. Expresión emocional	Expresión de sentimientos	
		5. Autoeficacia	- Confianza en sí mismo - Toma de decisiones	
		6. Prosocialidad	Ayuda a otras personas	
		7. Asertividad	Expresar lo que siento	
		8. Optimismo	Aspectos positivos de la vida	
		9. Autonomía Emocional	- Desvinculación afectiva - Autoestima	

Tabla 5. Operacionalización Variable Independiente: Ambiente organizacional

Variable Independiente	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Ambiente Organizacional	El ambiente organizacional es el entorno psicológico y social que se vive dentro de una institución, caracterizado por una serie de elementos intangibles que influyen en la percepción, la actitud y el comportamiento de los miembros de la organización, y que determina la calidad de la vida laboral y el desempeño de los empleados (Bermejo, et al. 2022).	Autorrealización	- Progreso profesional - Desarrollo personal	Escala de Clima Laboral CL-SPC, diseñada por Sonia Palma Carrillo (2004).
		Involucramiento laboral	- Identificación con los valores de la organización. - Compromiso con el desarrollo de la organización.	
		Comunicación	- Comunicación interna - Fluidez en la información - Precisión en la información.	
		Condiciones laborales	- Elementos económicos - Elementos psicológicos - Elementos materiales	

Fuente. Elaborado por la autora

2.3. Población y muestra

De acuerdo con Robles (2019), la población es el objeto de estudio esencial en cualquier investigación, ya que representa el conjunto total y absoluto de elementos, individuos o casos que se buscan analizar, describir y comprender. En este sentido, la población puede ser considerada como una unidad integral y coherente en el contexto de la investigación, ya que abarca todos los elementos que se desean estudiar y que poseen las características y atributos que se buscan investigar.

La población del objeto de estudio estuvo integrada por los 41 funcionarios públicos que componen el Cuerpo de Bomberos del cantón Atacames, abarcando tanto el área administrativa como la operativa. Debido a que la población es finita y se considera pequeña, se decidió no aplicar una muestra representativa, sino que se trabajó con la población total, lo que permitió obtener una visión completa y precisa de la realidad institucional.

Tabla 6.

Muestra

<i>Personal</i>	<i>Cantidad</i>
Funcionarios Administrativos	10
Funcionarios operativos	31
Total	41

Fuente. Elaborado por la autora

Por ende, el tamaño de la población es considerable, por lo cual se valoró la totalidad de la población es decir una muestra representativa, ya que se buscó lograr una comprensión profunda y completa de las opiniones y actitudes de los funcionarios en relación de las

competencias socioemocionales en el contexto del ambiente organizacional del Cuerpo de Bomberos del cantón Atacames.

2.4. Técnicas e instrumentos

Desde el punto de vista conceptual de la Lama, et al. (2022) sostienen que las técnicas de investigación son métodos sistemáticos y rigurosos para recopilar y analizar datos, permitiendo obtener conocimientos y respuestas precisas y confiables. Estas técnicas pueden ser cualitativas, como la observación participante, las entrevistas en profundidad y los grupos focales, o cuantitativas, como las encuestas, los experimentos y el análisis estadístico. Ambas se utilizan para explorar, describir y explicar fenómenos sociales, culturales y científicos, y para responder a preguntas y resolver problemas en diversas áreas del conocimiento.

2.4.1. Encuesta

En el marco de este estudio se aplicó la encuesta, que, desde las opiniones de Feria, et al. (2020) describen a la encuesta como una de las técnicas más utilizadas para recolectar información esencial en una investigación, misma que prevé la utilización de cuestionarios, por la que muestra la realidad de un fenómeno de estudio de manera más exacta gracias al rigor estadístico que conlleva.

En este sentido, el presente estudio se enfocó en explorar las competencias socioemocionales en el contexto laboral del Cuerpo de Bomberos de Atacames, a través de la perspectiva de 41 miembros de la institución. Por el cual, se aplicó dos cuestionarios cuidadosamente diseñados que fueron utilizados como herramientas principales para recopilar datos, permitiendo obtener una visión integral de cómo las competencias socioemocionales influyen en la dinámica laboral y el desempeño profesional de los miembros de la institución.

2.4.2. Instrumentos

Para llevar a cabo esta investigación, se emplearon dos instrumentos de medición específicos. Por un lado, se utilizó el "Inventario de Competencias Socioemocionales para Adultos" (2015) para evaluar la variable de competencias socioemocionales, lo que permitió obtener una visión detallada de las habilidades y capacidades emocionales y sociales de los miembros del Cuerpo de Bomberos de Atacames. Por otro lado, se aplicó la "Escala de Clima Laboral CL-SPC" para medir la variable de Ambiente Organizacional, lo que proporcionó información valiosa sobre la percepción de los miembros de la institución respecto al entorno laboral en el que se desenvuelven.

Instrumento Competencias Socioemocionales

El instrumento utilizado para medir la variable de competencias socioemocionales fue adaptado del estudio "Construcción y validación del inventario de competencias socioemocionales para adultos-2015", realizado por Isabel María Mikulic, Melina Crespo y Pablo Radusky. Este instrumento, compuesto por 36 ítems, evalúa diversas dimensiones de las competencias socioemocionales, cada una de las cuales se midió mediante la escala de Likert. A continuación, se detallan las dimensiones consideradas y su número de preguntas:

Tabla 7.

Dimensiones y preguntas del cuestionario de competencias socioemocionales

Dimensión	Preguntas
Conciencia emocional	1,2,3,4
Regulación emocional	5,6,7,8
Empatía	9,10,11,12

Expresión emocional	13,14,15,16
Autoeficacia	17,18,19,20
Prosocialidad	21,22,23,24
Asertividad	25,26,27,28
Optimismo	29,30,31,32
Autonomía Emocional	33,34,35,36

Fuente. Mikulic, et al. (2005)

Instrumento Ambiente Organizacional

El instrumento de medición seleccionado para evaluar el clima laboral en la institución es la Escala de Clima Laboral CL-SPC, diseñada por Sonia Palma Carrillo en 2004. Esta escala, fundamentada en la teoría de Litwin y Stringer (1968), aborda cinco dimensiones esenciales que permiten una comprensión integral del clima laboral. La aplicación de esta escala, basada en una respuesta tipo Likert, proporciona una evaluación objetiva y confiable de la percepción de los trabajadores respecto al entorno laboral, lo que facilita la identificación de áreas de mejora y optimización en la dinámica organizacional. Teniendo en consideración que en esta investigación solo se aplicaron 4 dimensiones, que se las detalla a continuación:

Tabla 8.

Dimensión y preguntas del cuestionario de ambiente organizacional

Dimensión	Preguntas
Autorrealización	1,2,3,4, 5,6,7,89,10

Involucramiento laboral	11,12,13,14,15,16,17,18,19,20
Comunicación	21,22,23,24,25,26,27,28,29,30
Condiciones laborales	31,32,33,34,35,36,37,38,39,40

Fuente. Palma (2004)

2.5. Análisis de datos

La implementación de la encuesta se llevó a cabo mediante la plataforma de Google Forms de Microsoft Office, lo que facilitó la creación de un cuestionario en línea accesible y seguro para los funcionarios. Además, esta herramienta permitió la generación automática de un archivo en Excel, lo que agilizó el proceso de análisis y procesamiento de los datos recopilados. Esto, a su vez, permitió presentar los resultados de manera clara y visual en el informe final, mediante la utilización de tablas y gráficos ilustrativos.

CAPÍTULO 3. RESULTADOS

3.1. Descripción de la población

En el marco de la presente investigación se procedió a aplicar los instrumentos de Construcción y validación del inventario de competencias socioemocionales para adultos-2015", realizado por Isabel María Mikulic, Melina Crespo y Pablo Radusky (2005) y la Escala de Clima Laboral CL-SPC, diseñada por Sonia Palma Carrillo en (2004) y se le aplicó a una muestra de 41 funcionarios. El análisis de los datos sociodemográficos, detallados en la tabla 9, muestra un perfil predominante caracterizado por el género masculino de una edad promedio 31 a 40 años de edad, y tienen entre 2 y 5 años en la institución, por su parte un 28% cuenta con contrato ocasional y laboran tiempo completo.

Tabla 9.

Características sociodemográficas

Características		Valores	
		N	%
Género	Masculino	33	80%
	Femenino	8	20%
Edad	30 años o menos	9	22%
	Entre 31 y 40 años	15	38%
	Entre 41 y 50 años	9	22%
	Entre 51 y 60 años	4	9%
	61 años o mayor	4	9%
Años en la institución	1 año o menos	8	20%
	Entre 2 y 5 años	30	73%
	Entre 6 y 10 años	3	7%
	Entre 11 y 15 años	0	0%
	16 años o más	0	0%

Tipo de contrato	Nombramiento	5	12%
	Ocasional	36	88%
	Servicios profesionales	0	0%
Relación laboral	Tiempo completo	41	100%
	Tiempo parcial	0	0%

Fuente. Elaborado por la autora

3.2. Análisis e interpretación de los resultados

Este estudio se enfocó en analizar el nivel actual de competencias socioemocionales entre el personal del Cuerpo de Bomberos de Atacames y su relación con el ambiente organizacional, a través de las dimensiones planteadas de cada variable analizada.

3.2.1. Variable: Competencias Socioemocionales

A continuación, se presenta el análisis de competencias socioemocionales que tienen los funcionarios del Cuerpo de Bomberos de Atacames, en las dimensiones: Conciencia emocional, Regulación emocional, Empatía, Expresión emocional, Autoeficacia, Prosocialidad, Asertividad, Optimismo, Autonomía Emocional.

- **Dimensión 1: Conciencia Emocional**

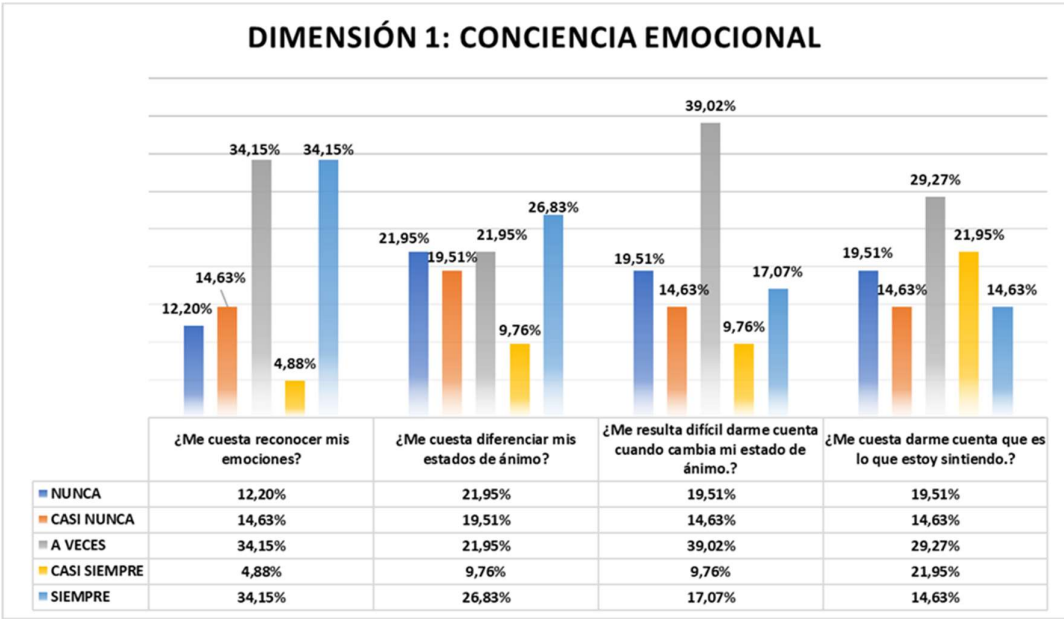
De acuerdo con la figura 1. de la dimensión de Conciencia emocional arrojó resultados reveladores. Un porcentaje significativo de los participantes (34,15%) reportó que siempre tienen dificultades para reconocer sus emociones, mientras que otro 34,15% expresó que les cuesta a veces. De manera similar, la capacidad para diferenciar estados de ánimo también presentó desafíos, con un 26,83% que reportó dificultades siempre y un 9,76% que expresó que les sucede casi siempre.

Además, un 17,07% de los encuestados manifestó que siempre les resulta difícil darse cuenta cuando cambia su estado de ánimo, mientras que un 39,02% expresó que les sucede a veces. Finalmente, en cuanto a la capacidad para identificar lo que están sintiendo, un 14,63% reportó dificultades siempre, y un 29,27% expresó que les cuesta a veces.

En consecuencia, se puede concluir que la dimensión 1. de Conciencia emocional, presenta problemas debido a la alta frecuencia de dificultades reportadas por los participantes en reconocer y diferenciar sus emociones y estados de ánimo, lo que puede afectar su bienestar emocional y desempeño laboral.

Figura 1.

Dimensión 1: Conciencia emocional



Fuente. Elaborado por la autora

- Dimensión 2: Regulación Emocional**

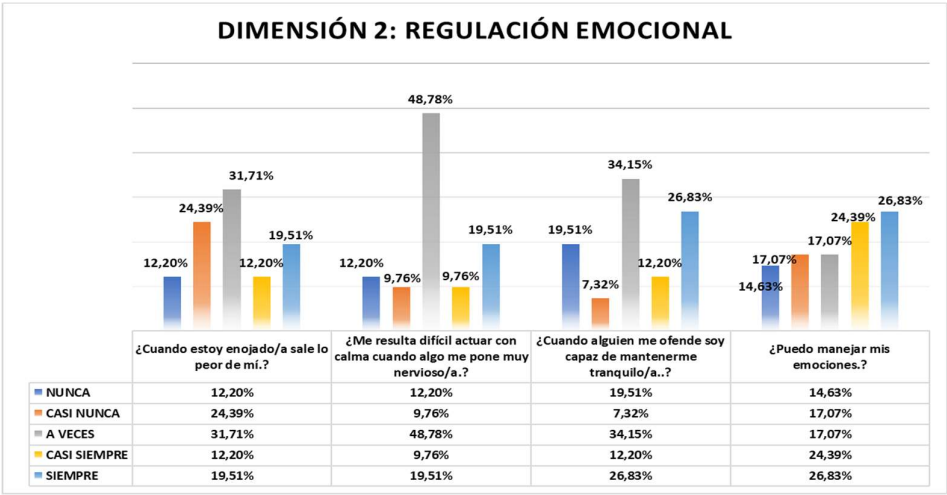
Conforme a la figura 2. se presentan los resultados de la dimensión de Regulación emocional, reveló que un 19,51% de los participantes siempre reaccionan de manera impulsiva cuando están enojados, mientras que un 31,71% expresó que les sucede a veces. Además, un 19,51% manifestó que siempre les resulta difícil actuar con calma en situaciones de estrés, y un 48,78% expresó que les sucede a veces.

En cuanto a la capacidad para mantenerse tranquilos ante ofensas, un 34,15% reportó que logran hacerlo a veces, mientras que un 19,51% expresó que nunca. Finalmente, un 17,07% reportó que casi nunca puede manejar sus emociones, mientras que un 26,83% expresó que siempre puede hacerlo.

En general, estos resultados de la dimensión 2. de Regulación emocional presenta la alta frecuencia de reacciones impulsivas y la dificultad para mantener la calma en situaciones de estrés por lo que esto tiene implicaciones negativas en el desempeño laboral y la salud mental de los funcionarios.

Figura 2.

Dimensión 2: Regulación emocional



Fuente. Elaborado por la autora

- **Dimensión 3: Empatía**

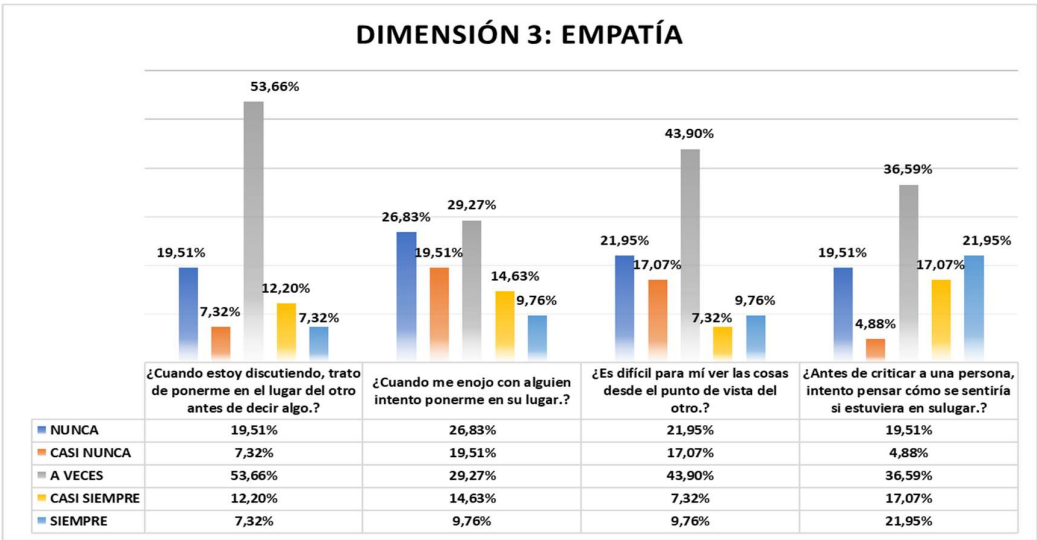
Los resultados de la figura 3 de la dimensión Empatía indican que un 53,66% de los participantes reportó que a veces intentan ponerse en el lugar del otro antes de decir algo durante una discusión, mientras que un 19,51% expresó que nunca lo hace. Además, un 29,27% de los participantes manifestó que a veces intentan ver las cosas desde el punto de vista del otro cuando están enojados, mientras que un 26,83% reportó que nunca lo hace.

Además, la capacidad para ver las cosas desde el punto de vista del otro también presentó desafíos, ya que un 43,90% de los participantes reportó que a veces les resulta difícil, mientras que un 21,95% expresó que nunca. Finalmente, un 36,59% de los participantes reportó que a veces intentan pensar cómo se sentiría la otra persona antes de criticarla, mientras que un 21,95% expresó que siempre piensan en el lugar del otro.

Por aquello, la dimensión 3. de Empatía refleja que estos profesionales enfrentan obstáculos para adoptar una perspectiva empática, especialmente en situaciones de alta tensión o conflicto, lo que puede entorpecer la comunicación efectiva y la resolución de conflictos, por lo que la limitada capacidad para considerar la perspectiva del otro puede generar un ambiente laboral tenso y afectar negativamente las relaciones interpersonales dentro del equipo.

Figura 3.

Dimensión 3: Empatía



Fuente. Elaborado por la autora

• **Dimensión 4: Expresión Emocional**

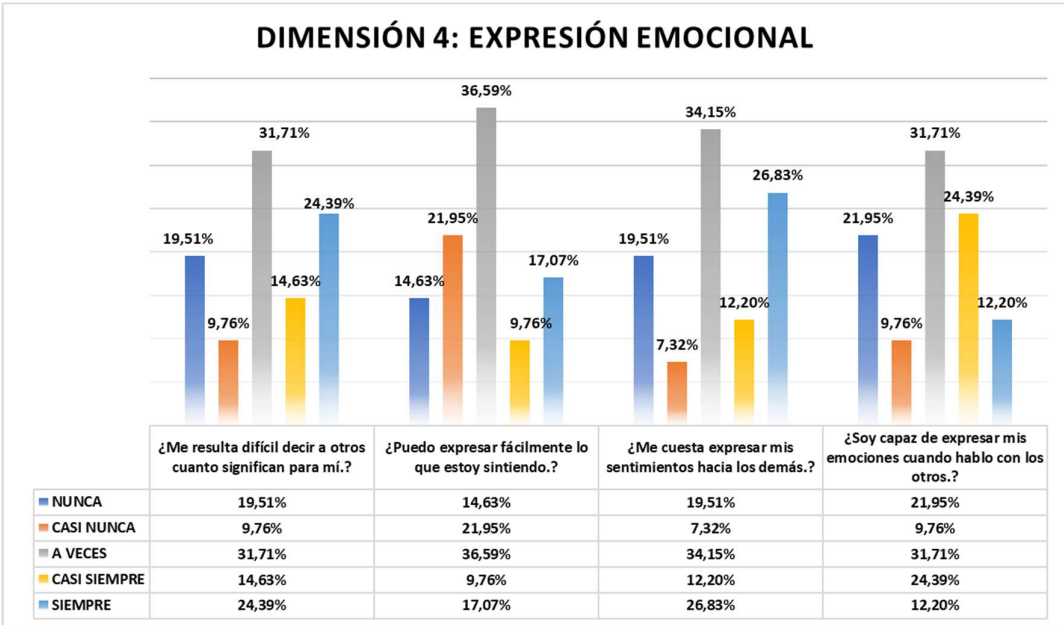
Según los datos obtenidos de la figura 4. de la dimensión Expresión emocional, demuestra que un 31,71% de los participantes a veces encuentra difícil expresar su aprecio hacia los demás, mientras que un 19,51% no experimenta esta dificultad. Además, un 36,59% de los participantes a veces tiene dificultades para expresar sus emociones, y un 21,95% casi nunca puede hacerlo.

La expresión de sentimientos hacia los demás también es un desafío, ya que un 34,15% de los participantes encuentra a veces tiene dificultades, y un 26,83% siempre experimenta esta dificultad. Finalmente, un 31,71% de los participantes puede expresar sus emociones cuando interactúa con otros, mientras que un 24,39% casi siempre puede hacerlo.

De este modo, la dimensión 4. de Expresión Emocional, presenta problemas en el Cuerpo de Bomberos del cantón Atacames debido a que la cultura laboral y las normas sociales priorizan la fortaleza y la resistencia emocional sobre la expresión emocional. Como consecuencia, los miembros del Cuerpo de Bomberos pueden sentirse incómodos al expresar sus emociones, lo que lleva a una represión emocional, donde se sienten abrumados por la presión laboral y no saben cómo manejar sus emociones de manera saludable.

Figura 4.

Dimensión 4: Expresión emocional



Fuente. Elaborado por la autora

- **Dimensión 5: Autoeficacia**

En este sentido, la figura 5 de la dimensión Autoeficacia indica una tendencia moderada hacia la falta de confianza en la capacidad para lograr objetivos y superar obstáculos en los miembros del Cuerpo de Bomberos del cantón Atacames. Un 36,59% de los

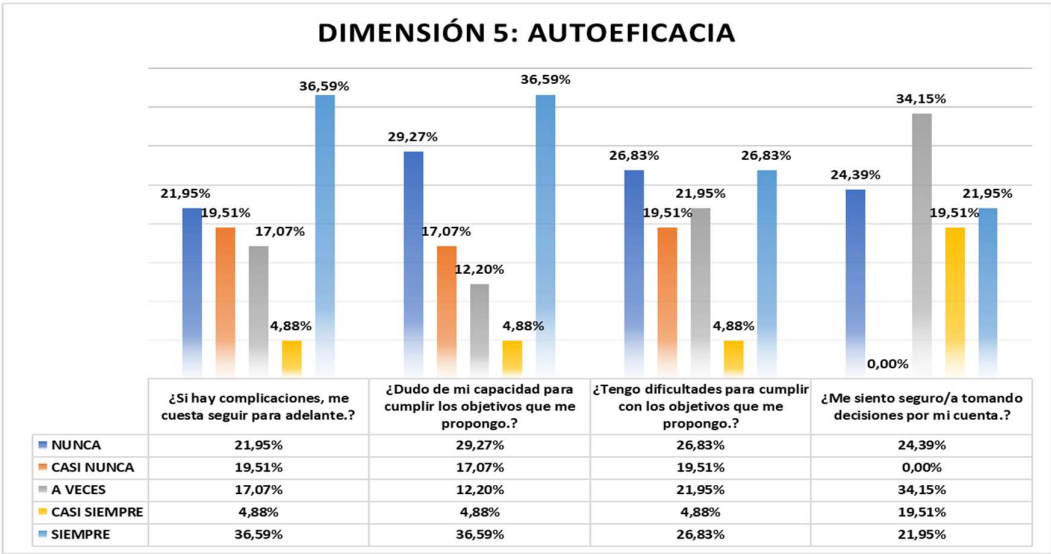
participantes expresó que siempre les cuesta seguir adelante ante complicaciones, mientras que un 21,95% nunca experimenta esta dificultad. Además, un 36,59% de los participantes duda siempre de su capacidad para cumplir objetivos, mientras que un 29,27% nunca duda.

La capacidad para cumplir objetivos también fue cuestionada, ya que un 26,83% de los participantes expresó que siempre tiene dificultades, mientras que otro 26,83% nunca las experimenta. Finalmente, un 34,15% de los participantes se siente seguro tomando decisiones por su cuenta solo a veces, mientras que un 24,39% nunca se siente seguro en las decisiones que toman.

Por esta razón, la dimensión 5. de Autoeficacia desarrolla problemas debido a la falta de confianza de los funcionarios en su capacidad para superar obstáculos y lograr objetivos. Esto se debe a la presencia de dudas y temores, y la falta de confianza que limitan su capacidad para tomar decisiones de manera autónoma y efectiva en sí mismos.

Figura 5.

Dimensión 5: Autoeficacia



Fuente. Elaborado por la autora

- **Dimensión 6: Prosocialidad**

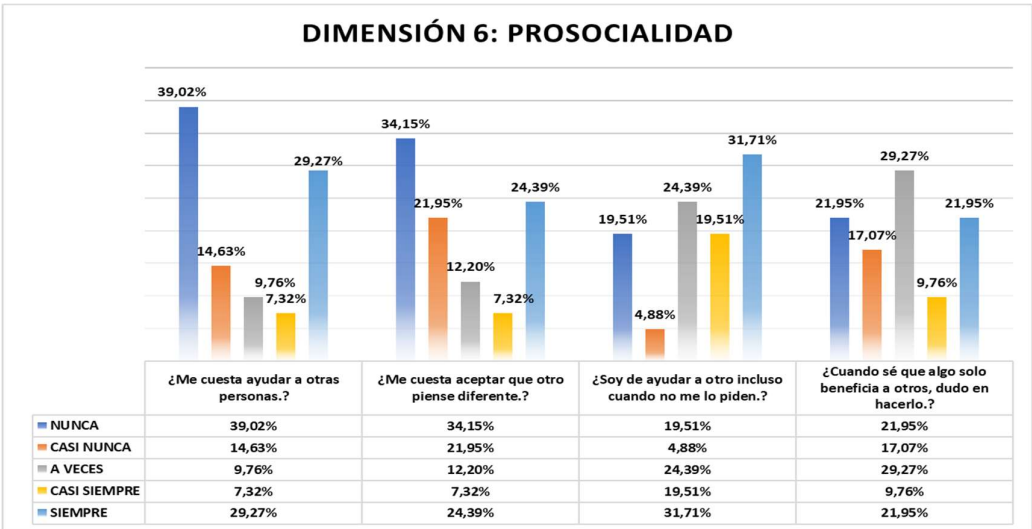
En conformidad con la figura 6. de la dimensión de Prosocialidad indican una tendencia positiva hacia la ayuda y el apoyo a los demás en los miembros del Cuerpo de Bomberos del cantón Atacames. Un 39,02% de los participantes nunca tiene dificultades para ayudar a otras personas. Además, un 34,15% de los participantes nunca tiene problemas para aceptar opiniones diferentes, lo que sugiere una alta tolerancia y apertura.

Por otra parte, la disposición a ayudar a otros incluso cuando no se les pide también es alta, con un 31,71% de los participantes que siempre están dispuestos a hacerlo. Finalmente, un 29,27% de los participantes dudan a veces en hacer algo que solo beneficie a otros, lo que sugiere una consideración ética y solidaria.

En síntesis, la dimensión 6. de Prosocialidad, se presenta como una fortaleza en los miembros del Cuerpo de Bomberos del cantón Atacames, ya que no se evidencian problemas en esta área. Los resultados sugieren que los miembros del Cuerpo de Bomberos tienen una fuerte orientación hacia la ayuda y el apoyo a los demás, lo que se refleja en su disposición a ayudar, aceptar opiniones diferentes y actuar de manera solidaria.

Figura 6.

Dimensión 6: Prosocialidad



Fuente. Elaborado por la autora

• **Dimensión 7: Asertividad**

En cuanto a la figura 7 de la dimensión Asertividad se detalla que un 41,46% de los participantes expresó que a veces se siente incómodo al expresar molestias, mientras que un 21,95% siempre se siente incómodo. La dificultad para expresar desacuerdo también se presentó, con un 29,27% que siempre tiene dificultades y un 26,83% que a veces las tiene.

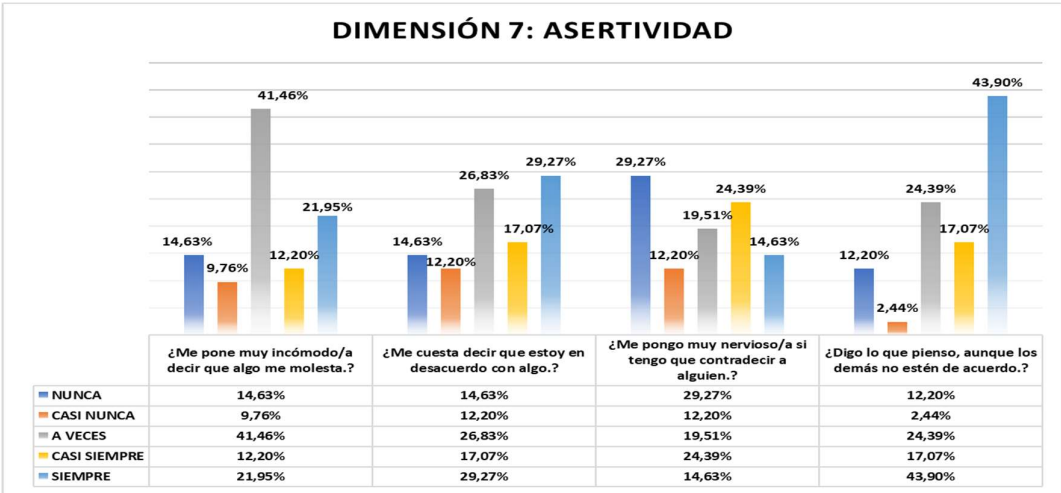
Sin embargo, un 29,27% de los participantes nunca se pone nervioso al contradecir a alguien, lo que sugiere una cierta confianza en la expresión de sus opiniones. Finalmente, un 43,90% de los participantes siempre expresa lo que piensa, independientemente de la opinión de los demás.

En vista de aquellos resultados, la dimensión 7. de Asertividad si presenta falencias, por lo que los funcionarios expresaron dificultades para expresar sus opiniones y sentimientos

de manera confiada. Esto se refleja en la incomodidad al expresar molestias o desacuerdo, y en la dificultad para contradecir a alguien para defender sus intereses y necesidades.

Figura 7.

Dimensión 7: Asertividad



Fuente. Elaborado por la autora

- **Dimensión 8: Optimismo**

En mención de la figura 8. de la dimensión de Optimismo, muestran que un 65,85% de los participantes expresó que siempre mira al futuro con esperanza, lo que sugiere una visión positiva y esperanzadora. Además, un 41,46% de los participantes siempre se da cuenta cuando está feliz, lo que indica una conciencia emocional positiva.

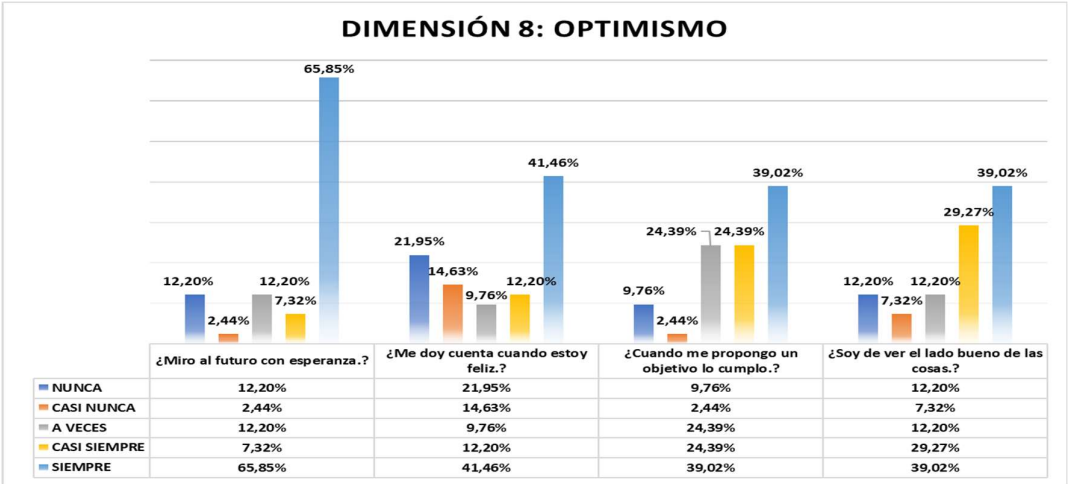
La capacidad para cumplir objetivos también se presentó como una fortaleza, con un 39,02% de los participantes que siempre logra sus objetivos. Finalmente, un 39,02% de los participantes siempre busca ver el lado bueno de las cosas, lo que sugiere una actitud optimista y resiliente.

Como resultado de la dimensión 8. de Optimismo se presenta como una fortaleza en los miembros del Cuerpo de Bomberos del cantón Atacames, ya que la mayoría de los

funcionarios demostraron una visión positiva y esperanzadora del futuro, una conciencia emocional positiva y una actitud resiliente y optimista ante los desafíos, lo que sugiere una capacidad para afrontar situaciones adversas con confianza y positividad.

Figura 8.

Dimensión 8: Optimismo



Fuente. Elaborado por la autora

- Dimensión 9: Autonomía Emocional**

Con respecto a la figura 9. de la dimensión de Autonomía emocional indican una tendencia mixta hacia la autonomía emocional en los miembros del Cuerpo de Bomberos del cantón Atacames. Un 29,27% de los participantes expresó que a veces consulta con su familia, mientras que un 26,83% lo hace casi siempre, lo que sugiere una dependencia moderada de la familia. En cuanto a la dependencia de los compañeros, un 34,15% de los participantes expresó que a veces se siente dependiente, mientras que un 24,39% casi nunca se siente así.

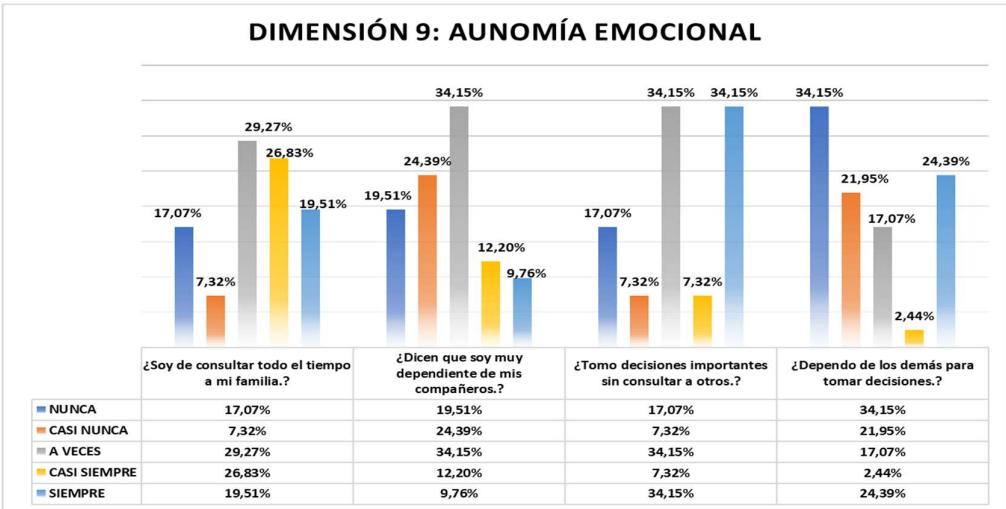
La toma de decisiones importantes sin consultar a otros se presentó como una fortaleza, con un 34,15% de los participantes que siempre o a veces toman decisiones de manera

autónoma. Finalmente, un 34,15% de los participantes expresó que nunca depende de los demás para tomar decisiones, lo que sugiere una autonomía emocional moderada.

En tal sentido, la dimensión 9. De Autonomía emocional expone que una parte importante de los funcionarios muestra una tendencia a depender excesivamente de la opinión y el apoyo de otros, como familiares y compañeros, para tomar decisiones y actuar en situaciones críticas. Esto puede limitar su capacidad para desarrollar una autonomía emocional saludable, tomar decisiones informadas y actuar de manera independiente y segura en entornos de alta presión, lo que puede afectar negativamente su desempeño y bienestar en el trabajo.

Figura 9.

Dimensión 9: Autonomía emocional



Fuente. Elaborado por la autora

3.2.2. Variable: Ambiente Organizacional

A continuación, se presenta el análisis del ambiente organizacional que tienen los funcionarios del Cuerpo de Bomberos de Atacames, en las dimensiones: Autorrealización, Involucramiento laboral, Comunicación, Condiciones Laborales.

- **Dimensión 1: Autorrealización**

De acuerdo, con la figura 10 de la dimensión de Autorrealización reveló resultados que sugieren la existencia de brechas significativas en esta área. Específicamente, un 36,59% de los funcionarios indicó que no existen oportunidades de progresar en la institución, lo que puede generar desmotivación y falta de compromiso entre los trabajadores.

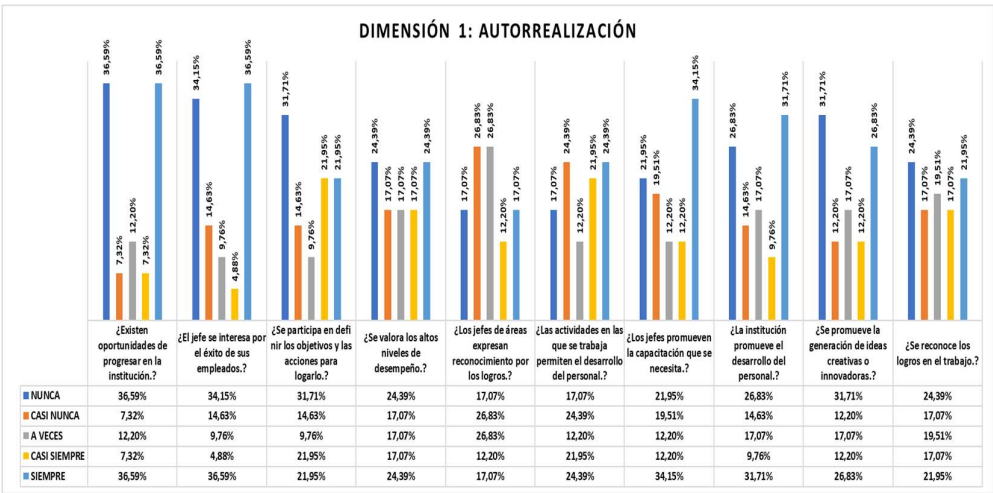
Además, se encontró que un 34,15% de los participantes no percibe que se valoren sus logros, y un 31,71% no participa en la definición de objetivos y acciones. La falta de promoción de la generación de ideas creativas o innovadoras también fue destacada, con un 31,71% de los trabajadores que indicó que esto nunca sucede.

Asimismo, un 26,83% de los funcionarios señaló que los jefes de áreas rara vez reconocen los logros, y un 24,39% indicó que no se reconoce los logros en el trabajo y que las actividades laborales no permiten el desarrollo del personal.

Como resultado la dimensión 1, de Autorrealización, presenta desafíos debido a una combinación de factores, incluyendo la falta de planificación y desarrollo de carrera, insuficiente capacitación, comunicación ineficaz, una cultura organizacional que no promueve la autorrealización y el bienestar, lo que genera una falta de oportunidades de crecimiento y progresión, limitando la capacidad de los funcionarios para desempeñar sus funciones de manera efectiva y afectando negativamente su motivación y compromiso.

Figura 10.

Dimensión 1: Autorrealización



Fuente. Elaborado por la autora

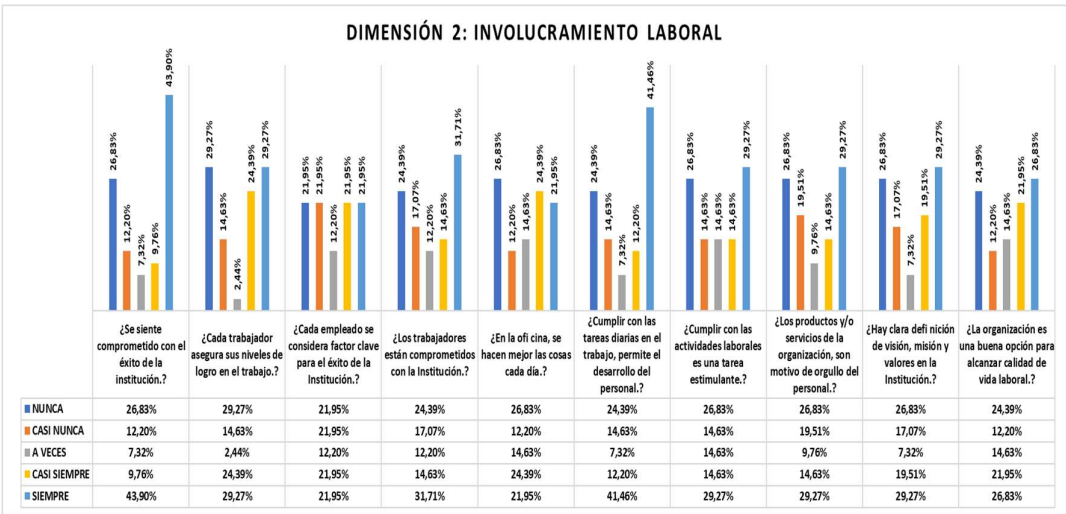
• Dimensión 2: Involucramiento Laboral

Acerca de la figura 11 de la dimensión Involucramiento laboral, demuestran que un 43,90% de los funcionarios demuestran compromiso con el éxito de la institución, lo que sugiere un alto nivel de lealtad y dedicación, de igual forma, un 41,46% considera que el trabajo diario permite el desarrollo personal, lo que genera impacto en el crecimiento profesional. Sin embargo, un 29,27% nunca asegura sus niveles de logro en el trabajo, lo que puede sugerir una falta de claridad en los objetivos.

En efecto, los resultados de la dimensión 2. de Involucramiento laboral muestra problemas importantes. Aunque hay empleados comprometidos y motivados, también hay una falta de compromiso y motivación en algunos empleados, así como una falta de claridad en los objetivos y una ausencia de un sentido de pertenencia. Estos problemas afectan negativamente la dinámica laboral y el desempeño de la institución.

Figura 11.

Dimensión 2: Involucramiento laboral



Fuente. Elaborado por la autora

• Dimensión 3: Comunicación

En la figura 12 de la dimensión Comunicación se revela problemas críticos que requieren atención. Destacan la falta de transparencia y comunicación institucional, con un 41,46% de los encuestados que nunca se enteran de los avances en otras áreas de la institución.

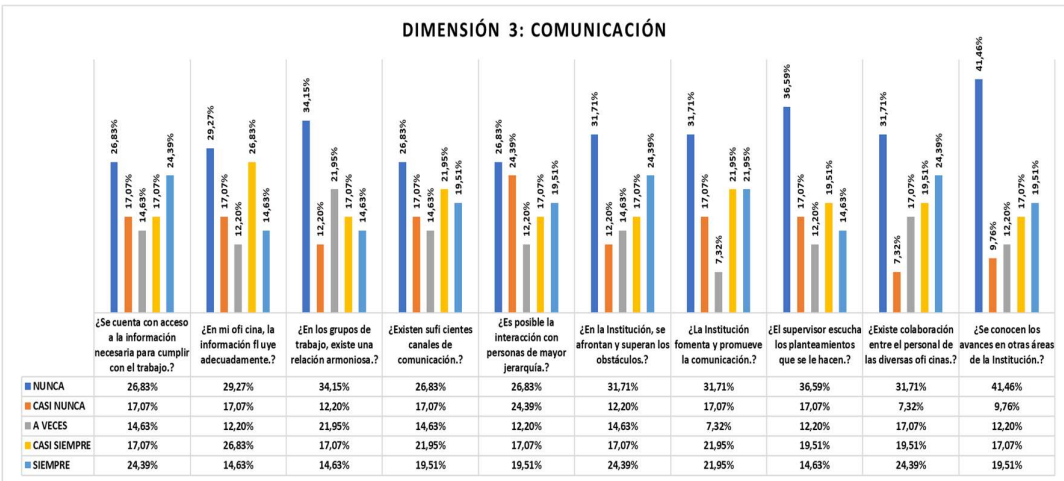
Además, un 36,59% expresó que nunca el supervisor escucha los planteamientos, lo que indica una falta de liderazgo efectivo y comunicación ascendente. También se encontró una falta de relación armoniosa en los grupos de trabajo (34,15%) y una falta de compromiso institucional con la comunicación efectiva (31,71%), lo que sugiere un ambiente laboral tenso y conflictivo que puede afectar negativamente la eficacia y eficiencia de la institución.

De manera que, los resultados de la dimensión 3. de Comunicación muestran que la falta de comunicación efectiva se debe a una combinación de factores, incluyendo la falta de

liderazgo efectivo, la ausencia de canales de comunicación adecuados y la falta de compromiso institucional con la comunicación. Esto ha generado un ambiente laboral tenso y conflictivo, donde los empleados se sienten desinformados y desmotivados.

Figura 12.

Dimensión 3: Comunicación



Fuente. Elaborado por la autora

• **Dimensión 4: Condiciones laborales**

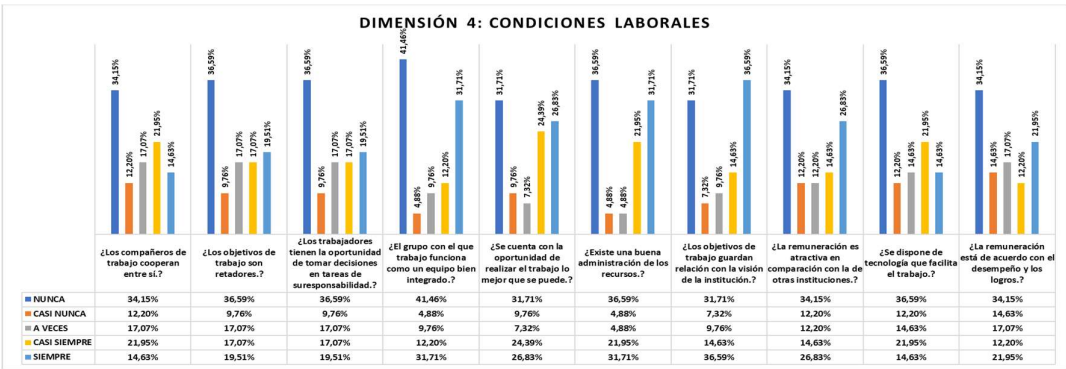
En referencia con la figura 13 de la dimensión Condiciones laborales los principales resultados destacan la falta de un equipo bien integrado, ya que un 41,46% de los encuestados mencionó que nunca se cuenta con este tipo de equipo. Además, un 36,59% expresó que nunca se cuentan con objetivos retadores, lo que puede generar desmotivación y falta de compromiso.

Asimismo, un porcentaje similar 36,59% mencionó que nunca se tienen oportunidades para tomar decisiones, lo que puede limitar la autonomía y la iniciativa de los empleados. También se encontró que un 36,59% expresó que nunca existe una buena administración de recursos, y un 34,15% indicó que nunca la remuneración es atractiva.

Como resultado de la dimensión 4. de Condiciones laborales se evidencia que la falta de un entorno laboral colaborativo y motivador, junto con la inadecuada gestión de recursos y la ausencia de políticas claras, generan un ambiente de trabajo desfavorable. Esto se traduce en una disminución de la satisfacción laboral y el compromiso de los empleados, lo que puede tener consecuencias negativas en la calidad del servicio y la imagen de la institución.

Figura 13.

Dimensión 4: Condiciones laborales



Fuente. Elaborado por la autora

CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN

Esta investigación tiene como objetivo general diagnosticar las competencias socioemocionales en el ambiente organizacional: Un estudio de caso en el Cuerpo de Bomberos de Atacames, Esmeraldas, Ecuador, con la finalidad de conocer la situación actual de las competencias socioemocionales en esta institución y su impacto en el ambiente organizacional de sus funcionarios. Los resultados obtenidos en este estudio proporcionan una visión detallada de las fortalezas y debilidades en términos de competencias socioemocionales en el Cuerpo de Bomberos de Atacames, lo que permitirá identificar áreas de mejora y desarrollar un plan anual para fortalecer las competencias socioemocionales de sus trabajadores, con el fin de mejorar su desempeño laboral y contribuir al logro de los objetivos institucionales.

Para realizar este apartado se parte de una interrogante necesaria: ¿Las competencias socioemocionales influyen en el ambiente organizacional del Cuerpo de Bomberos del cantón Atacames, Esmeraldas, Ecuador?

De acuerdo a Guevara (2018) quien realizó un estudio cuantitativo, demostró que las relaciones entre las personas en el trabajo, que se basan en habilidades sociales como la comunicación y el respeto, son fundamentales para crear un ambiente laboral positivo y eficiente. Los resultados indicaron que cuando las personas carecen de habilidades sociales, pueden surgir conflictos y problemas en el trabajo. Por lo tanto, es importante desarrollar habilidades sociales sólidas para fomentar un ambiente organizacional saludable y productivo.

En este contexto, los resultados del presente estudio, de acuerdo a las percepciones de los funcionarios de la variable de competencias socioemocionales, presentan problemas significativos. En particular, se destacan dificultades en la conciencia emocional, regulación emocional, la empatía, expresión emocional, autoeficacia, asertividad y la autonomía emocional, lo que genera un ambiente organizacional tenso y conflictivo.

En cuanto a la dimensión de Conciencia emocional demostró que existen dificultades para reconocer y comprender sus propias emociones lo que incluye la incapacidad para distinguir entre sus estados de ánimo y tomar conciencia de sus sentimientos. Esta falta de conciencia provoca tener consecuencias negativas en su desempeño laboral y relaciones interpersonales, por lo que esto se ve reflejado por la investigación de Artica y Cotera (2021) cuyo objetivo fue identificar las características del comportamiento organizacional en el personal gerencial de la empresa Racionalización Empresarial S.A. Dentro de su conclusión principal manifiestan que el comportamiento organizacional influye de forma directa en la conducta y desempeño del personal gerencial de la empresa, lo que sugiere que dichos problemas se relacionan en la cultura, liderazgo de la institución, afectando la toma de decisiones y la comunicación.

Por otra parte, el problema que se presenta en el Cuerpo de Bomberos de Atacames es la falta de empatía en un porcentaje significativo de sus funcionarios detallaron lo que se traduce en dificultades para comprender y compartir los sentimientos de los demás. Esta carencia en la dimensión de Empatía puede generar una serie de consecuencias negativas, como la limitación en la capacidad para establecer relaciones interpersonales efectivas, manejar situaciones críticas de manera adecuada y tomar decisiones informadas, lo que puede afectar la eficacia y la eficiencia de la organización en su conjunto.

En este sentido, Alvarado y Ramos (2018) llevaron a cabo un estudio descriptivo no experimental con una muestra de 115 trabajadores de una empresa en Chiclayo, con el objetivo de identificar los niveles de empatía cognitiva y afectiva en el contexto laboral. Los resultados revelaron que más de la mitad de los participantes (52.2%) presentó un nivel medio de empatía, mientras que un porcentaje significativo (33.9%) mostró un nivel bajo y solo un pequeño porcentaje (1.3%) alcanzó un nivel alto. Estos hallazgos sugieren que los trabajadores enfrentan desafíos para desarrollar habilidades empáticas, lo que puede afectar la calidad de las interacciones y la eficacia en el lugar de trabajo. Esta investigación es particularmente relevante para la presente tesis, ya que resalta la importancia de la empatía en los entornos laborales y su impacto en la dinámica organizacional.

Otro de los problemas evidenciados es en la dimensión de Autonomía emocional revela un problema preocupante, ya que los funcionarios muestran una marcada dependencia de los demás para tomar decisiones, recurriendo constantemente a la opinión de amigos y familiares. Esta falta de autonomía emocional sugiere una carencia de confianza en sí mismos y una incapacidad para asumir responsabilidad por sus propias decisiones, afectando su crecimiento personal y profesional.

De modo que, Locke (2002) argumenta que las personas que poseen una alta autoeficacia tienden a confiar en su capacidad para realizar tareas complejas y superar desafíos específicos, lo que les permite abordar situaciones difíciles con mayor eficacia. Por el contrario, aquellos que tienen una baja autoeficacia pueden experimentar dudas y falta de confianza en su capacidad para aprender y ejecutar tareas difíciles, lo que puede llevar a una disminución en su motivación y rendimiento laboral.

Al examinar, la variable de Ambiente organizacional se evidenció que el entorno institucional presenta desafíos que impactan negativamente en el desarrollo de competencias socioemocionales en los funcionarios. Específicamente, se encontraron problemas en las dimensiones de autorrealización, involucramiento laboral, comunicación y condiciones laborales, lo que sugiere que los empleados enfrentan obstáculos para alcanzar su máximo potencial y desarrollar habilidades emocionales y sociales esenciales para su crecimiento personal y profesional.

En consecuencia, la dimensión de Autorrealización, presentó resultados preocupantes, y es que en gran medida afectan la motivación y el compromiso de los funcionarios. Donde La falta de oportunidades de progreso y reconocimiento, sumada a la ausencia de promoción de la creatividad y la innovación, puede limitar la autonomía y la iniciativa de los empleados. Sin embargo, la investigación de Romero (2017) sobre la motivación en la autorrealización de los colaboradores del restaurante Popeyes en Chiclayo, Perú, reveló que, aunque el nivel de motivación es alto, es necesario implementar propuestas de mejora que vayan más allá de las recompensas monetarias. Se sugiere un liderazgo efectivo,

estrategias de coaching y desarrollo de habilidades para fomentar la confianza y el crecimiento personal y laboral de los empleados.

Por aquello, Maslow (2007), define que la autorrealización se refiere al estado óptimo de desarrollo personal, caracterizado por la integración, la salud y la realización de los objetivos personales que implica una búsqueda constante de crecimiento y perfeccionamiento, y se manifiesta en la capacidad de las personas para superar sus limitaciones y alcanzar su máximo potencial.

Así mismo, la dimensión de comunicación en la organización reveló una notable disparidad en la percepción de los empleados, quienes expresaron que carecen de transparencia, accesibilidad y proactividad dentro de la institución. Además, se constató que los empleados no tienen conocimiento de los resultados en otras áreas, lo que genera una desconexión entre los objetivos individuales y los objetivos organizacionales, según Wilches (2018). Esta situación, sumada a la percepción de que no existe un ambiente de trabajo justo y equitativo, puede generar barreras para el crecimiento profesional y la motivación de los empleados, lo que subraya la necesidad de reformular la estrategia comunicativa y de evaluación en la empresa.

Por último, en la dimensión de Condiciones laborales se detectó una notable disonancia entre las aspiraciones y la realidad cotidiana. Los empleados manifestaron su descontento con la falta de apoyo mutuo y la escasez de incentivos que reflejen su desempeño, lo que obstaculiza la eficacia de los equipos y la consecución de objetivos institucionales. Esta situación puede generar un clima de trabajo desalentador, donde los empleados no se sienten apreciados ni reconocidos por su aportación. En otra realidad, la investigación de Panduro (2021) reveló que los trabajadores del sector privado perciben un ambiente de trabajo armonioso y estimulante, que a su vez tiene un impacto positivo en la productividad individual y colectiva, subrayando la importancia de un entorno laboral propicio. Esta divergencia entre la realidad y la investigación sugiere que es esencial atender las necesidades y expectativas de los empleados para crear un entorno laboral más dinámico y gratificante.

En síntesis, la investigación demostró que los funcionarios del Cuerpo de Bomberos presentan un nivel medio de competencias socioemocionales, lo que implica una oportunidad para el fortalecimiento y desarrollo de estas habilidades. Además, se evidenció que estas competencias ejercen una influencia significativa en el ambiente organizacional de la institución, impactando directamente en la motivación, el desempeño y la satisfacción laboral de los funcionarios. Por lo tanto, se destaca la importancia de que la institución implemente estrategias y programas que promuevan el desarrollo de competencias socioemocionales, con el fin de mejorar el clima laboral y potenciar el éxito institucional.

CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Luego de haber expuesto los resultados y discusión de la investigación Competencias socioemocionales en el ambiente organizacional, se concluye lo siguiente:

- En conclusión, los resultados de la investigación muestran que las competencias socioemocionales de los funcionarios del Cuerpo de Bomberos de Atacames están influenciadas por el ambiente organizacional en el que se desenvuelven, con base al cumplimiento del primer objetivo específico se evidenció a través de la adquisición de datos descriptivos, que los funcionarios presentan debilidades significativas en competencias socioemocionales, lo que puede tener un impacto negativo en su desempeño laboral y bienestar. Estas debilidades se manifiestan en la falta de conciencia emocional, lo que les impide reconocer y manejar sus propias emociones. Además, la falta de empatía, lo que genera conflictos y problemas en el trabajo en equipo, de la misma manera, la autoconfianza también que afecta su capacidad para tomar decisiones informadas y asumir responsabilidades. Todas estas debilidades generan un ambiente laboral tenso y poco colaborativo, que afecta la motivación y la satisfacción laboral de los funcionarios.
- Finalmente, en la investigación se logró diseñar mediante el instrumento de la guía una herramienta de ayuda innovadora y efectiva para identificar los niveles socioemocionales del personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Atacames, lo que permita mejorar su desempeño, bienestar y capacidad para manejar situaciones de estrés y emergencia. Esta herramienta se basa en un enfoque integral que considera la evaluación de las competencias socioemocionales, la observación del desempeño laboral y las interacciones sociales, y la retroalimentación y el desarrollo de planes de acción. La implementación de esta herramienta puede tener un impacto positivo en la cultura organizacional del Cuerpo de Bomberos, mejorando la comunicación, el trabajo en equipo y la capacidad para manejar conflictos y situaciones de emergencia.

5.2. Recomendaciones

Basado en los resultados obtenidos de las variables de investigación, se proponen las siguientes recomendaciones con el fin de fortalecer las dimensiones identificadas que presentan dificultades en los funcionarios y así mejorar el ambiente de la institución.

- Para abordar la influencia del ambiente organizacional en las competencias socioemocionales de los funcionarios, se recomienda implementar prácticas de liderazgo y gestión efectiva que promuevan la comunicación abierta, la colaboración y el reconocimiento de los logros. Esto incluye la implementación de políticas y procedimientos claros, la provisión de recursos y apoyo adecuados, y la promoción de una cultura organizacional que valore la diversidad y la inclusión. Estos programas deberían incluir actividades de capacitación, que deben ser diseñados en colaboración con expertos en el área y con la participación activa de los funcionarios.
- Se sugiere que el Cuerpo de Bomberos del Cantón Atacames considere la herramienta de evaluación de competencias socioemocionales propuesta en esta investigación como una opción valiosa para mejorar la gestión de la institución, ya que su implementación podría mejorar la capacidad del personal para manejar situaciones de estrés y emergencia, fortalecer la comunicación y el trabajo en equipo, y contribuir a mejorar la calidad del servicio que se presta a la comunidad, por lo que se sugiere que se realicen los ajustes necesarios para adaptarla a las necesidades específicas de la institución y se evalúe su efectividad en el contexto local.

REFERENCIAS

- Alvarado Goicochea, M. S., & Ramos Diez, G. K. (2018). *Empatía cognitiva y afectiva en colaboradores de una empresa distribuidora de abarrotes, Chiclayo, durante agosto a diciembre, 2017* [Tesis de grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio Institucional USAT. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1585/1/TL_AlvaradoGoicocheaMiluska_RamosDiezGianella.pdf
- Amuchástegui, G., Del Valle, M. y Renna, H. (2017). *Guía soporte socio-emocional*. Editorial Impresores S.A. <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/559>
- Andrade, E. (2018). “*Habilidades Sociales y su influencia en el Clima Laboral del personal administrativo de la EP-EMAPA-A*” [Tesis de grado, Universidad Tecnológica Indoamérica]. Repositorio Institucional UTI. <https://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/1374/1/TESIS%20FINAL%20.pdf>
- Apolo, D., Báez, V., Pauker, L., & Pasquel, G. (2017). Gestión de Comunicación Corporativa: consideraciones para el abordaje de su estudio y práctica. *Revista Latina de Comunicación Social*, (72), 521-539. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81952828027>
- Ariza-Hernández, M. (2017). Influencia de la inteligencia emocional y los afectos en la relación maestro-alumno, en el rendimiento académico de estudiantes de educación superior. *Educación y Educadores*, 20 (2), 193-210. <http://dx.doi.org/10.5294/edu.2017.20.2.2>

- Artica, V. & Coter, J. (2021). *Características del comportamiento organizacional en el personal gerencial de la empresa Racionalización Empresarial S.A. Lima-2017*. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio Institucional UNE. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/691>
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial 449. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Asamblea Nacional Constituyente. (2010). Ley Orgánica del Servicio Público, [LOSEP]. Quito: Registro Oficial Suplemento 294. https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2020/12/ley_organica_servicio_publico2.pdf
- Aburto Pineda, H. I., & Bonales Valencia, J. (2011). Habilidades directivas: Determinantes en el clima organizacional. *Investigación y Ciencia*, 19(51), 41-49. <https://www.redalyc.org/pdf/674/67418397006.pdf>
- Bagur Pons, S., Rosselló Ramon, M. R. ., Paz Lourido, B., & Verger, S. . (2021). El Enfoque integrador de la metodología mixta en la investigación educativa . *RELIEVE - Revista Electrónica De Investigación Y Evaluación Educativa*, 27(1). <https://doi.org/10.30827/relieve.v27i1.21053>
- Barbosa, L., Ramírez, D. & Rueda, H. (2016). Pertinencia de las competencias emocionales requeridas por el mercado laboral. *Revista de Estudiantes Facultad de Ciencias Económicas*, 6(1), 85-91.
- Barbosa, L., Correa, E. y Ramírez, D. (2017). Importancia de las competencias emocionales requeridas por el mercado laboral. *Rev. Perfiles gerenciales*; 6 (2): 88 – 97. https://doi.org/10.18041/2389-9530/per_ger_humano.2.2017.4531
- Bermejo-Salmon, M., Suárez-Caimary, I. L., & Salazar-Danger, M. (2022). El clima laboral en el contexto organizacional. *Ciencias Holguín*, 28(3), . <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181572159004>

- Bisquerra Alzina, R., & Pérez Escoda, N. (2007). Las competencias emocionales. *Educación XXI*, 10(), 61-82. <https://www.redalyc.org/pdf/706/70601005.pdf>
- Cabanillas, M. (2021). “*Habilidades socioemocionales para el clima organizacional en la Institución Educativa 16024 – Huabal – Jaén*” [Tesis doctoral, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60467/Cabanillas_TMN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castellanos, R., y López, I. (2018). Competencias socioemocionales en estudiantes de Tecnología Médica en una universidad privada de la Región Metropolitana de Santiago. *Revista de Educación en Ciencias de la Salud*, 15(2), 2.
- Carhuayal Huaranga, O. L. (2020). El clima organizacional y su influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa G.S.H S.A. *Gestión En El Tercer Milenio*, 23(46), 57–64. <https://doi.org/10.15381/gtm.v23i46.19134>
- Cuadra Martínez, D. J., Salgado Roa, J. A., Lería Dulčić, F. J., & Menares Ossandón, N. D. (2018). Teorías subjetivas en docentes sobre el aprendizaje y desarrollo socioemocional: Un estudio de caso. *Revista Educación*, 42(2), 1-33. <https://doi.org/10.15517/revedu.v42i2.25659>
- Condori Gutiérrez, J. L. (2021). Las competencias socioemocionales del directivo y el clima organizacional en las instituciones educativas. *Cátedra Villarreal*, 9(1), 51–60. <https://doi.org/10.24039/cv2021911064>
- De la Lama Zubirán, P., de la Lama Zubirán, M. A., & de la Lama García, A. (2022). Los instrumentos de la investigación científica. *Horizonte de la Ciencia*, 12(22), 189-202. <https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2020.18.403>

- De Pelekais, C., Nava, Á., & Tirado, L. (2006). Inteligencia emocional y su influencia en el clima organizacional en los niveles gerenciales medios de las PYMES. *Telos*, 8(2), 266-288. <https://www.redalyc.org/pdf/993/99318557008.pdf>
- Esquivel, V., & Pereyra, F. (2017). Las condiciones laborales de las y los trabajadores del cuidado en Argentina. Reflexiones en base al análisis de tres ocupaciones seleccionadas. *Trabajo y Sociedad*, (28), 55-82. <https://www.redalyc.org/pdf/3873/387349334004.pdf>
- Feria, H., Matilla, M., y Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Didáctica y Educación*, 11(3), 62-79. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7692391>
- Fragoso, R. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto? *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 6(16), 110-125. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=299138522006>
- García, M., Vesga, J., & Gómez, C. (2020). *Clima organizacional: teoría y práctica* (1era edici, Issue January). Editorial Universidad Católica de Colombia. <https://doi.org/10.14718/9789585133396.2020>
- Gélvez-Pabón, J. A. (2024). Las competencias socioemocionales en el contexto escolar de la educación básica secundaria. *Acción Y Reflexión Educativa*, (50), 122–137. <https://doi.org/10.48204/j.are.n50.a6554>
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. Barcelona: Kairós. ISBN: 9788472453715
- González, J., Rodríguez, M., & González, O. (2018). El clima organizacional de la gran empresa Boyacense, estudio en el Valle de Sugamuxi, Colombia. *Revista Espacios*, 39(37), 19. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n37/a18v39n37p03.pdf>

- Guevara, A. (2013). *El clima laboral en las relaciones interpersonales del área administrativa de la matriz de la cooperativa de ahorro y crédito “San Francisco Ltda.” de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua* [Tesis de grado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional de la UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13916/1/TESIS.pdf>
- Guevara, X. (2018). *Clima organizacional, nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa* [Tesis de posgrado, Universidad Andina Simón Bolívar]. Quito, Ecuador. <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6169/1/T2597-MIE-GuevaraClima.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S. A. de C. V. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sextaediccion.compressed.pdf>
- Hernández, J. ., Prats, G. ., & Hernández, F. . (2020). Clima organizacional. Aspectos básicos de su origen y definición. *Revista Ciencias De La Documentación*, 66-77. <https://www.cienciasdeladocumentacion.cl/index.php/csdoc/article/view/146>
- Jiménez-Bonilla, D., & Jiménez-Bonilla, E. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. *Revista Ciencia Unemi*, 9(18), 26-34. <https://www.redalyc.org/pdf/5826/582663825005.pdf>
- Loaiza, E. M., Salazar, P. M., Espinoza, L. R., & Lozano, M. D. (2019). Clima organizacional en la Administración de Empresas: Un enfoque de Género. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 3(1), 3-25. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6788157>

- Locke, E.A., & Latham, G.P. (2002). Building a practically useful theory of goal setting and task motivation: A 35-year odyssey. *American Psychologist*, 57(9), 707-717
- Maslow, A., (1991). Motivación y personalidad. (3.a ed.). Madrid – España: Díaz de santos S.A.
- McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than for "intelligence." *American Psychologist*, 28(1), 1–14. <https://doi.org/10.1037/h0034092>
- Mikulic, I. M., Crespi, M., & Radusky, P. (2015). Construcción y validación del inventario de competencias socioemocionales para adultos (ICSE). *Interdisciplinaria*, 32(2), 307-329. <https://www.redalyc.org/pdf/180/18043528007.pdf>
- Mosquera Vergara, T. P. (2024). Exploración Integral de Competencias Socioemocionales y Ciudadanas en el Desarrollo Humano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(6), 6584-6596. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.9188
- Pahuara, A. (2017). “*Habilidades sociales y productividad laboral de los trabajadores en la empresa Gonsep E.I.R.L. 2016*” [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV.
- Panduro, R. (2021). *Gestión de cultura organizacional y la satisfacción laboral en organizaciones privadas del sector comercio en la ciudad de Pacallpa*. [Tesis doctoral, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio Institucional Universidad de Ucayalli. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4981>
- Pazmay, S., & Ortiz, A. (2018). Clima organizacional en las industrias ecuatorianas de calzado. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 14(26).

<https://www.redalyc.org/journal/4096/409656163003/html/>

- Pilligua Lucas, C. F., & Arteaga Ureta., F. M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, XV (28).
<https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>
- Porras, C. M. (2018). “*Las relaciones interpersonales y el clima organizacional en el Cuerpo De Bomberos del cantón Pujilí de la provincia de Cotopaxi*” [Tesis de grado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional de la UTA.
- Ramos-Galarza, C. A. (2020). Los Alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3), 1-6. <https://doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Recio, R., Gómez, D., López, H., & Oviedo, R. (2012). Autorrealización de los empleados de la presidencia municipal de Rioverde, San Luis Potosí, México. *Ciencia Uat*, 23(1), 14-19. ISSN 2007-0624
- Robles, B. (2019). Población y muestra. *Pueblo continente*, 30(1), 245-246.
<http://journal.upao.edu.pe/PuebloContinente/article/view/1269/1099#>
- Rojas Chacaltana, Sergio Arturo, Etchart-Puza, Jimena Angelica, Cardenas- Zedano, William Jesús, & Herencia-Escalante, Victor Hugo. (2023). Competencias socioemocionales en la educación superior. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 27(119), 72-80.
<https://doi.org/10.47460/uct.v27i119.708>
- Romero, V. (2017). “*Propuesta de mejora del nivel motivacional en la autorrealización para los colaboradores del restaurante de comida rápida Popeyes – Chiclayo*”. (Tesis para la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.

- Saarni, C. (1999). *The development of emotional competence*. Guilford press.
- Salazar, J., Guerrero, J., Machado, Y., & Cañedo, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *ACIMED*, 20(4), 67-75. <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v20n4/aci041009.pdf>
- Souza, L. y Carbonero, M. (2019). Formación inicial docente y competencias emocionales: análisis del contenido disciplinar en universidades brasileñas. *Rev. Educ. Pes. de la Fac. de Edu. de la Uni. de São Paulo*; 45 (2): 43 - 56. <https://www.scielo.br/j/ep/a/gCBZQyj6XjTvyCKv76gSYzh/?lang=es>
- Varela, R. (2018). “*Habilidades sociales en la comunicación de los profesionales sanitarios en las unidades de cuidados críticos del Hospital Universitario de A Coruña*” [Tesis de grado, Universidade da Coruña]. <http://hdl.handle.net/2183/21403>
- Villafuerte, S., Viteri, F., y Lopez, H. (2021). Dimensiones del clima laboral que afectan la ejecución de proyectos. Caso BID (Ecuador). *Espacios*, 42(8), 14-26. <https://www.revistaespacios.com/a21v42n08/a21v42n08p02.pdf>
- Wilches, N. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa minera de Texas Colombia*. [Tesis de maestría, Universidad Externado de Colombia]. Repositorio de la Universidad Externado. <https://bdigital.uexternado.edu.co/entities/publication/67c09c34-7a18-48ad-957acf9cd36a3c88>

- **Proponer una herramienta de ayuda para la identificación de los niveles socioemocionales para el personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Atacames.**



PROPUESTA

GUÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS NIVELES SOCIOEMOCIONALES EN EL PERSONAL DEL CUERPO DE BOMBEROS DE ATACAMES





ÍNDICE



01. Introducción.
02. Objetivo general.
03. Instrucciones de uso.
04. Medición de los niveles socioemocionales - sistema semáforo.
05. Pausas activas basadas en el sistema de semáforo según los niveles socioemocionales.
06. Recomendación.



1.INTRODUCCIÓN

La salud socioemocional del CBCA es un factor crucial para garantizar un desempeño eficaz, que no solo implica habilidades técnicas y físicas, sino también una sólida estabilidad emocional para enfrentar desafíos que van desde emergencias de gran magnitud hasta la gestión de situaciones personales que pueden afectar el bienestar del individuo.

La identificación de los niveles socioemocionales en los miembros del Cuerpo de Bomberos es esencial para crear un ambiente laboral saludable, mejorar el rendimiento en las operaciones y brindar el apoyo adecuado. El bienestar emocional no solo influye en la calidad del trabajo y la toma de decisiones bajo presión, sino también en la cohesión del equipo, el liderazgo y la capacidad de respuesta ante situaciones críticas.

Esta guía tiene como objetivo proporcionar herramientas prácticas y metodológicas para identificar y evaluar los niveles socioemocionales del personal bomberil. A través de un enfoque sistemático, se busca detectar tempranamente posibles problemas emocionales, así como fortalecer la resiliencia, la comunicación y las habilidades.



2. OBJETIVO GENERAL

Diagnosticar las competencias socioemocionales en el ambiente organizacional: Un estudio de caso en el Cuerpo de Bomberos de Atacames, Esmeraldas, Ecuador.



3. INSTRUCCIONES DE USO



01 Evaluación periódica: Aplicar dos instrumentos de medición específicos. Primero el "Inventario de Competencias Socioemocionales para Adultos" (2015) , para evaluar la variable de competencias socioemocionales, segundo aplicar la "Escala de Clima Laboral CL-SPC" para medir la variable de Ambiente Organizacional.

02 Aplicación de la guía: Una vez que se conocen los resultados de las evaluaciones periódicas, se procede a la aplicación de la guía para la identificación de los niveles socioemocionales.

03 Participación activa: Involucrar a todo el personal que conforma el Cuerpo de Bomberos del Cantón Atacames en el proceso de evaluación y en la implementación de la guía.

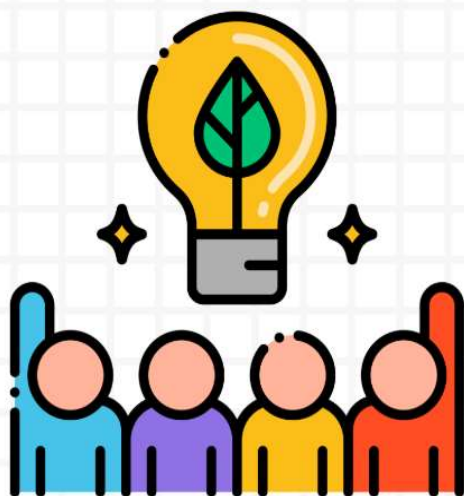
04 Adaptación individual: Ajustar las estrategias y pausas activas según las necesidades específicas de cada persona que conforma el Cuerpo de Bomberos.

05 Seguimiento: Realizar un monitoreo continuo para evaluar la efectividad de las estrategias implementadas.



4. MEDICIÓN NIVELES SOCIOEMOCIONALES

SISTEMA SEMÁFORO



BAJO



INDICADORES

- **Emocionales:** Ansiedad severa, desmotivación, tristeza persistente.
- **Sociales:** Aislamiento, dificultades para comunicarse.
- **Físicos:** Fatiga extrema, dolores recurrentes, falta de energía.

MODERADO



INDICADORES

- **Emocionales:** Irritabilidad ocasional, dificultad para concentrarse.
- **Sociales:** Menor interacción en actividades grupales.
- **Físicos:** Tensión muscular, cansancio moderado.

ALTO



INDICADORES

- **Emocionales:** Motivación, energía positiva, resiliencia.
- **Sociales:** Relaciones colaborativas, participación activa.
- **Físicos:** Buen estado físico, descanso adecuado.

5. PAUSAS ACTIVAS - NIVELES SOCIOEMOCIONALES

SISTEMA SEMÁFORO

NIVEL BAJO



RESPIRACIÓN PROFUNDA GUIADA

Inhale por 4 segundos, sostenga por 4 segundos, exhale por 6 segundos.



ESTIRAMIENTOS SUAVES

Movimientos lentos para cuello, hombros y espalda, acompañados de música relajante.



CAMINATA CONSCIENTE

Caminar lentamente durante 10 minutos, prestando atención a la respiración y al entorno.



NIVEL MODERADO



Ejercicios de movilidad

- Rotación de muñecas, hombros y tobillos durante 5 minutos.

2

Técnica de relajación muscular progresiva

- Tensar y relajar grupos musculares, comenzando por los pies y subiendo hasta la cabeza.



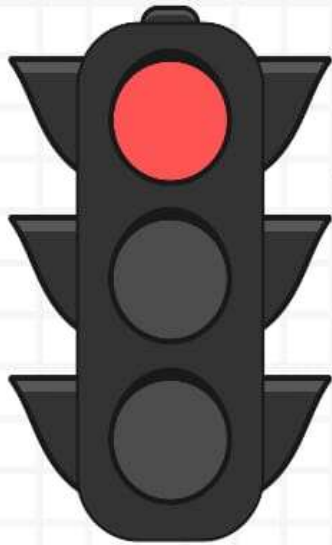
3

Juegos rápidos en equipo

- Actividades lúdicas que fomenten la risa y la conexión grupal.



NIVEL ALTO



1

Meditación breve: 5 minutos de atención plena (mindfulness) para mantener el enfoque.



2

Ejercicios dinámicos: Saltos suaves, movimientos de brazos y piernas durante 5 minutos.



3

Actividades recreativas: Juegos rápidos que promueven el buen humor y la cooperación.



6.RECOMENDACIÓN

SE RECOMIENDA IMPLEMENTAR ESTA GUÍA APLICANDO LOS INSTRUMENTO UNA VEZ AL AÑO, DE MANERA DE IDENTIFICAR LOS NIVELES SOCIOEMOCIONALES EN EL PERSONAL DEL CUERPO DE BOMBEROS DE ATACAMES, NO SOLO MEJORARÁ EL BIENESTAR INDIVIDUAL Y COLECTIVO, SINO QUE TAMBIÉN CONTRIBUIRÁ A LA CREACIÓN DE UN ENTORNO DE TRABAJO MÁS RESILIENTE Y PREPARADO PARA ENFRENTAR LOS DESAFÍOS INHERENTES AL TRABAJO DE EMERGENCIAS, , ESTE TIPO DE ACTIVIDADES PUEDEN APLICARSE UNA VEZ AL AÑO.



**¡Arriesgamos todo
por TODOS!**

ANEXOS

Anexo 1. Instrumento de las Competencias socioemocionales de la encuesta aplicada a los funcionarios del Cuerpo de Bomberos del cantón Atacames, Esmeraldas, Ecuador.



INSTRUMENTOS DE ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO DEL CUERPO DE BOMBEROS DE ATACAMES, ESMERALDAS, ECUADOR.

Instrumento de la Competencias Socioemocionales

Cuestionario adaptado de los autores Mikulic, et al (2015)

Bienvenido/a a la encuesta, soy Judith Alejandra Olivo Bermeo estudiante de la maestría de GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la PUCE- Esmeraldas, me encuentro realizando una investigación, cuya finalidad es “Diagnosticar las competencias socioemocionales en el ambiente organizacional: un estudio de caso en el Cuerpo de Bomberos de Atacames, Esmeraldas, Ecuador”. De acuerdo a la información recolectada se le garantizará confidencialidad y total anonimato.

De ante mano, extendiendo mis sinceros agradecimientos por su sinceridad y aporte al desarrollo de la investigación.

INSTRUCCIONES

- **Escoja una sola respuesta marcando con una (X) sobre la opción con la que más se adapte a su criterio.**
- **Para calificar las preguntas usted define de la siguiente tabla de valoraciones:**

Valor	5	4	3	2	1
-------	---	---	---	---	---

Categoría	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
------------------	---------	--------------	---------	------------	-------

Datos generales

Género: Masculino _____ Femenino _____

Edad: _____

Nº	ITEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: CONCIENCIA EMOCIONAL						
1.	Me cuesta reconocer mis emociones					
2.	Me cuesta diferenciar mis estados de ánimo					
3.	Me resulta difícil darme cuenta cuando cambia mi estado de ánimo.					
4.	Me cuesta darme cuenta que es lo que estoy sintiendo.					
DIMENSIÓN 2: REGULACIÓN EMOCIONAL						
5.	Cuando estoy enojado/a sale lo peor de mí.					
6.	Me resulta difícil actuar con calma cuando algo me pone muy nervioso/a.					
7.	Cuando alguien me ofende soy capaz de mantenerme tranquilo/a.					
8.	Puedo manejar mis emociones.					
DIMENSIÓN 3: EMPATÍA						
9.	Cuando estoy discutiendo, trato de ponerme en el lugar del otro antes de decir algo.					
10.	Cuando me enojo con alguien intento ponerme en su lugar.					
11.	Es difícil para mí ver las cosas desde el punto de vista del otro.					
12.	Antes de criticar a una persona, intento pensar cómo se sentiría si estuviera en su lugar.					

DIMENSIÓN 4: EXPRESIÓN EMOCIONAL					
13.	Me resulta difícil decir a otros cuanto significan para mí.				
14.	Puedo expresar fácilmente lo que estoy sintiendo.				
15.	Me cuesta expresar mis sentimientos hacia los demás.				
16.	Soy capaz de expresar mis emociones cuando hablo con los otros.				
DIMENSIÓN 5: AUTOEFICACIA					
17.	Si hay complicaciones, me cuesta seguir para adelante.				
18.	Dudo de mi capacidad para cumplir los objetivos que me propongo.				
19.	Tengo dificultades para cumplir con los objetivos que me propongo.				
20.	Me siento seguro/a tomando decisiones por mi cuenta.				
DIMENSIÓN 6: PROSOCIALIDAD					
21.	Me cuesta ayudar a otras personas.				
22.	Me cuesta aceptar que otro piense diferente.				
23.	Soy de ayudar a otro incluso cuando no me lo piden.				
24.	Cuando sé que algo solo beneficia a otros, dudo en hacerlo.				
DIMENSIÓN 7: ASERTIVIDAD					
25.	Me pone muy incómodo/a decir que algo me molesta.				
26.	Me cuesta decir que estoy en desacuerdo con algo.				
27.	Me pongo muy nervioso/a si tengo que				

	contradecir a alguien.					
28.	Digo lo que pienso, aunque los demás no estén de acuerdo.					
DIMENSIÓN 8: OPTIMISMO						
29.	Miro al futuro con esperanza.					
30.	Me doy cuenta cuando estoy feliz.					
31.	Cuando me propongo un objetivo lo cumplo.					
32.	Soy de ver el lado bueno de las cosas.					
DIMENSIÓN 9: AUNOMÍA EMOCIONAL						
33.	Soy de consultar todo el tiempo a mi familia.					
34.	Dicen que soy muy dependiente de mis compañeros.					
35.	Tomo decisiones importantes sin consultar a otros.					
36.	Dependo de los demás para tomar decisiones.					

Anexo 2. Instrumento de Ambiente Organizacional de la encuesta aplicada a los funcionarios del Cuerpo de Bomberos del cantón Atacames, Esmeraldas, Ecuador.



INSTRUMENTOS DE ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO DEL CUERPO DE BOMBEROS DE ATACAMES, ESMERALDAS, ECUADOR.

Instrumento del Ambiente Organizacional

"ESCALA CLIMA LABORAL CL-SPC"

Cuestionario adaptado de Palma (2004)

Bienvenido/a a la encuesta, soy Judith Alejandra Olivo Berneo estudiante de la maestría de GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la PUCE- Esmeraldas, me encuentro realizando una investigación, cuya finalidad es “Diagnosticar las competencias socioemocionales en el ambiente organizacional: un estudio de caso en el Cuerpo de Bomberos de Atacames, Esmeraldas, Ecuador”. De acuerdo a la información recolectada se le garantizará confidencialidad y total anonimato.

De ante mano, extendiendo mis sinceros agradecimientos por su sinceridad y aporte al desarrollo de la investigación.

INSTRUCCIONES

- **Escoja una sola respuesta marcando con una (X) sobre la opción con la que más se adapte a su criterio.**
- **Para calificar las preguntas usted define de la siguiente tabla de valoraciones:**

Valor	5	4	3	2	1
Categoría	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca

Datos generales

Género: Masculino _____ Femenino _____

Edad: _____

Nº	ITEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: AUTORREALIZACIÓN						
1.	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2.	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
3.	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
4.	Se valora los altos niveles de desempeño.					
5.	Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros.					
6.	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal.					
7.	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
8.	La institución promueve el desarrollo del personal.					
9.	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
10.	Se reconoce los logros en el trabajo.					
DIMENSIÓN 2: INVOLUCRAMIENTO LABORAL						
11.	Se siente comprometido con el éxito de la institución.					
12.	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
13.	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la Institución.					
14.	Los trabajadores están comprometidos con la Institución.					

15.	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
16.	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
17.	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
18.	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
19.	Hay clara definición de visión, misión y valores en la Institución.					
20.	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
DIMENSIÓN 3: COMUNICACIÓN						
21.	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
22.	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
23.	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
24.	Existen suficientes canales de comunicación.					
25.	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
26.	En la Institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
27.	La Institución fomenta y promueve la comunicación.					
28.	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
29.	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
30.	Se conocen los avances en otras áreas de la Institución.					

DIMENSIÓN 4: CONDICIONES LABORALES					
31.	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.				
32.	Los objetivos de trabajo son retadores.				
33.	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.				
34.	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado.				
35.	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.				
36.	Existe una buena administración de los recursos.				
37.	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras instituciones.				
38.	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.				
39.	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.				
40.	La remuneración está de acuerdo con el desempeño y los logros.				