

# 42

Fecha de presentación: septiembre, 2021

Fecha de aceptación: octubre, 2021

Fecha de publicación: noviembre, 2021

## COMPETENCIAS SOCIOEMOCIONALES

EN TRABAJADORES DE GASTRONOMÍA HOTELERA. RUTAS A SEGUIR PARA UNA INTERVENCIÓN PSICOEDUCATIVA

### **SOCIO-EMOTIONAL COMPETENCIES OF HOTEL CATERING STAFF. ROUTES TO BE FOLLOW IN A PSYCHOEDUCATIONAL INTERVENTION**

Ethel Ramírez Velázquez<sup>1</sup>

E-mail: [ethel.ramirez@reduc.edu.cu](mailto:ethel.ramirez@reduc.edu.cu)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4020-6890>

Annia E. Vizcaíno Escobar<sup>2</sup>

E-mail: [annia@uclv.edu.cu](mailto:annia@uclv.edu.cu)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6058-5544>

Luis Eduardo Guerra Rodríguez<sup>1</sup>

E-mail: [eduardo.guerra@reduc.edu.cu](mailto:eduardo.guerra@reduc.edu.cu)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8329-8193>

Carmen Ramis Palmer<sup>3</sup>

E-mail: [carmen.ramis@uib.es](mailto:carmen.ramis@uib.es)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9674-7795>

<sup>1</sup> Universidad de Camagüey "Ignacio Agramonte" Cuba.

<sup>2</sup> Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas. Santa Clara. Cuba.

<sup>3</sup> Universidad de las Islas Baleares. España.

#### Cita sugerida (APA, séptima edición)

Ramírez Velázquez, E., Vizcaíno Escobar, A. E., Guerra Rodríguez, L. E., & Ramis Palmer, C. (2021). Competencias socioemocionales en trabajadores de gastronomía hotelera. Rutas a seguir para una intervención psicoeducativa. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(6), 394-403.

#### RESUMEN

Actualmente, las competencias socioemocionales (CSE) se consideran un aspecto importante en el mundo laboral porque se acepta que la productividad depende de una fuerza de trabajo emocionalmente competente. Estas ideas han orientado la presente investigación, que persigue como objetivos: determinar la interrelación entre las competencias socioemocionales de trabajadores de gastronomía hotelera y sus rutas de intervención psicoeducativas derivadas. Se emplea el Inventario de Competencias Socioemocionales (ICSE) y se hace uso del análisis de las redes sociales para dar cumplimiento al objetivo propuesto. Los resultados presentan la intermediación de la regulación emocional en las rutas de intervención para la mejora del constructo en análisis. Se discuten los resultados obtenidos con referentes anteriores y el valor de las intervenciones para el desarrollo de las CSE en nuestro contexto.

**Palabras clave:** Competencias socioemocionales, regulación emocional, análisis redes sociales, intervención psicoeducativa.

#### ABSTRACT

Currently, socio-emotional skills are considered an important aspect in the workplace assuming that productivity depends on an emotionally competent workforce. Based on these ideas, the present research is aimed at determining the interrelation between hotel gastronomic workers socio-emotional's competencies and the derived psycho-educational intervention routes. The Inventory of Socio-Emotional Competencies (ICSE), and the analysis of social network are used to achieve the objective. The results show the mediation of emotional regulation in the intervention routes for the improvement of the construct under analysis. The findings are discussed taking into account previous references and the value of the interventions for the development of socio-emotional competencies in our context.

**Keywords:** Socio-emotional competencies, emotional regulation, social network analysis, psycho-educational intervention

## INTRODUCCIÓN

El término competencia ha ganado espacio e interés en el debate científico y en los más diversos campos de la ciencia. Sus definiciones, clasificaciones, y estudios han sustentado todo un cuerpo teórico metodológico que si bien han tenido gran alcance aún no logra consensos. Una propuesta actual, la define como recursos que poseen los profesionales, que al combinarse de manera adecuada resuelve situaciones y hace actuar competentemente (Colás & Hernández, 2021).

En el Turismo, son muy valoradas las competencias profesionales por su determinación directa en el resultado de la productividad, gestión y competitividad (Ortiz, et al., 2012). En este sentido, Pantoja, et al. (2019), resaltan las competencias que se vinculan con la atención al cliente por ser las que generan satisfacción y calidad. Los hoteles son las entidades donde existe más diversidad y complejidad de servicios, se presentan un mayor número y momentos de contacto entre los trabajadores que allí laboran y los clientes que realizan estancias, por ello las competencias socioemocionales (CSE) tienen una consideración especial. Es por ello que resulta necesario indagar el modo en que se presentan en el contexto laboral, puesto que es allí donde acontecen actuaciones y escenarios donde participan los trabajadores con sus conocimientos y modos de hacer expresados de manera muy específica y particular.

Se han aportado resultados científicos que ilustran a las CSE en la profesión y entorno laboral en vínculo con la eficiencia empresarial y desempeño, y también enfatizan que su desarrollo es requisito necesario para atender conflictos laborales, señalando al autocontrol como una de las competencias más importantes en estos contextos (Vega, et al., 2019). En este sentido, predominan las experiencias investigativas en países desarrollados, reportando estudios empíricos y longitudinales. Aunque en América Latina las investigaciones son escasas también confirman la importancia de estas competencias en los resultados alcanzados en los contextos educativos y en los laborales.

En línea con lo anterior se reportan resultados que van desde demostrar su impacto positivo en la eficacia del liderazgo (Bonesso, et al., 2017), identificarse su relación con dimensiones de la resiliencia y el engagement laboral (Castro, et al., 2018), y el alto rendimiento (Lemisiou, 2018), hasta el diseño de un nuevo modelo que integra su construcción para impulsar la efectividad del equipo (Schneider, et al., 2018). Puede percibirse el alcance y relación de estas competencias con aspectos que impactan en la eficiencia y desarrollo empresarial.

El reconocimiento de su valor científico ha motivado a la investigación en los ámbitos de la educación y el empresarial, y en personal de servicios de salud, con la aplicación de diferentes instrumentos para su evaluación. Se destacan el Cuestionario de desarrollo emocional de adultos (QDE-A), elaborado por Pérez-Escoda, et al. (2010); y el Inventario de Competencias Socioemocionales para Adultos (ICSE) presentado por Mikulic, et al. (2015).

Ha sido declarado el valor de las CSE en los desempeños de calidad de los servicios gastronómicos en la Hotelería (Ramírez, et al., 2018), por ello emerge la necesidad de profundizar su estudio en adultos en el contexto laboral a través de un instrumento que las evalúe. Un software que pudiera ser utilizado para estos fines puede ser el UCINET 6 para Window, ya que podrían identificarse las características estructurales de las posibles redes de relaciones entre estas competencias, además de comprender el indicador de intermediación (*betweenness*) nodal que caracteriza al sistema y da forma a la estructura de la red (Franco-Bermúdez & Ruiz-Castañeda, 2019) de las relaciones resultante.

La centralidad de intermediación nodal refiere cómo un nodo facilita la propagación de información sirviendo de enlace a través de la red. La intermediación de un nodo es cero cuando no forma parte del camino más corto entre cualquier otro par de nodos de la red (Franco-Bermúdez & Ruiz-Castañeda, 2019) y los nodos que aparecen con frecuencia entre caminos geodésicos tienen una alta intermediación para integrar módulos diferenciados de la red (Maya, et al., 2018).

En tal sentido es oportuno referir que el análisis de redes sociales ofrece un grupo de técnicas para comprender lo que condiciona las acciones de los sujetos a escala micro, los patrones de relaciones de estas condicionantes a escala macro, y las interacciones posibles entre las dos escalas. Estimando el valor que aporta el empleo del análisis de las redes sociales, se revela su aplicabilidad en discernir oportunidades de intervención. Podría así direccionarse el desarrollo de las CSE en el contexto laboral hacia la educación de los procesos psicológicos, que subyacen en el desempeño profesional de los adultos que participan.

La medición y evaluación de CSE es decisiva a la hora de diagnosticar necesidades de desarrollo para orientar acciones pertinentes para su aprendizaje. Esta práctica es compleja sobre todo por la forma de acceso indirecto desde autoreportes o registros de observación del comportamiento de estas. En la actualidad, los diversos instrumentos de medición pueden clasificarse como rúbriCAS o escalas psicométricas.

Una revisión a la temática de las intervenciones en el ámbito laboral, refiere a las intervenciones psicoeducativas como las de elección para el desarrollo de las CSE en entidades hoteleras, ya que las intervenciones en el contexto laboral atienden la formación y desarrollo, el entrenamiento o tratamiento del trabajador. Estas intervenciones incluyen técnicas y estrategias de educación para facilitar y mejorar la conducta de los individuos, y buscan influir a través de las diferentes variables psicológicas que interactúan en el ambiente de trabajo.

Para desarrollar CSE se esgrimen criterios novedosos y de reciente comprobación, con los cuales las autoras de este artículo encuentran acuerdos. Solís-Pinilla (2021), apuesta a favor de la metodología del aprendizaje vivencial/experiencial, por su alcance teórico-metodológico en formato de formación/educación; y por el taller, como modalidad para abordar estas competencias en un espacio donde confluyen teoría y práctica, y se estimule a la participación de los miembros en función de aprender y enseñar desde la experiencia personal de todos.

Es preciso entonces plantear la pertinencia de una alternativa de intervención para el desarrollo de CSE de trabajadores del servicio gastronómico de la hotelería, pues no se han documentado investigaciones de esta temática en el contexto laboral, y sus efectos darían atención a la calidad en el desempeño. Por este motivo, los objetivos de este estudio se dirigen a determinar la interrelación entre las CSE de trabajadores de gastronomía de la instalación hotelera seleccionada e identificar rutas para la intervención psicoeducativas derivadas del diagnóstico. Se espera que los hallazgos provean evidencia para implementar intervenciones tanto generales como específicas que estimulen el desarrollo de CSE de trabajadores en contextos más amplios.

## MATERIALES Y METODOS

Fue seleccionada una muestra censal y no probabilística que abarcó 100 adultos, de ellos el 53 % hombres y el 47 % mujeres, con un rango de edades entre 18 y 58 años, el 85% posee título universitario y se desempeñan como dependientes gastronómicos en hoteles de sol y playa (58) y Ciudad (42) en un destino turístico en Cuba representando el 93.45 % de la población respectiva.

Como criterios de inclusión se consideraron: a) dependientes gastronómicos, b) ser plantilla de hoteles de sol y playa y ciudad de un destino turístico.

Se aplica el Inventario de Competencias Socioemocionales, ya que es una herramienta que ha demostrado su valor en la investigación y en estudios comparados en diferentes escenarios, como puede ser el laboral, por ello sería

relevante continuar profundizando en la comprensión de las CSE (Mikulic, et al., 2017).

El inventario consta de 72 ítems y evalúa nueve dimensiones de la CSE: conciencia emocional, regulación emocional, empatía, expresión emocional, autoeficacia, prosocialidad, asertividad, optimismo, autonomía emocional. Emplea una escala Likert de cinco puntos que va de 1 (máximo desacuerdo) a 5 (máximo acuerdo). Posee una adecuada consistencia interna, los coeficientes alpha de las distintas dimensiones varían entre 0.74 y 0.86. Ha sido aplicado en estudios donde se perfilan estas competencias en poblaciones específicas y, se comparan las CSE instrumentadas de acuerdo al ciclo vital: adolescentes, jóvenes adultos, adultos mayores (Mikulic, et al., 2017).

Para contextualizar el instrumento y analizar la validez de contenido, participan diez jueces en el método de expertos. Poseen titulación de máster (5) y doctor (5) y experiencia en la investigación, formación y desarrollo de profesionales del servicio gastronómico en el turismo. Fueron informados de los objetivos que perseguía la investigación y, de los conceptos manejados con el constructo y dimensiones. Los ítems fueron presentados de manera desorganizada para que se clasificaran según escala evaluativa con sus respectivas definiciones operacionales. Se realizó el análisis y corrección sintáctica, semántica y de esclarecimiento de términos en función de la población en estudio. Fueron recogidas y atendidas las sugerencias al respecto analizando el porcentaje de acuerdo. Se analizó el porcentaje de acuerdo entre los jueces y se logró un 75 % de acuerdo en cuanto a relevancia y representatividad del ítem en la dimensión. No se descartaron ítems ni se agruparon en dimensiones diferentes a la que les correspondían teóricamente.

Se realizó el trabajo de campo en las instalaciones seleccionadas, tabulándose los resultados y calculando los estadísticos descriptivos (mediana, desviación estándar, asimetría y curtosis) de los 72 ítems; así como de las dimensiones estudiadas. Se graficó el perfil de CSE identificado.

Con el objetivo de establecer relaciones subyacentes entre las dimensiones para la población estudiada, fue realizado un análisis correlacional empleando el coeficiente  $\alpha$  de Kendall (anexo 1) aceptando que estas relaciones implícitas no se asocian a la capacidad discriminatoria de las dimensiones que se estudiaron en la presente investigación.

Los coeficientes de correlación calculados sirvieron para orientar el diseño de una red de relaciones, con el empleo del ARS, que permitiera evaluar qué dimensiones tenían

incidencias sobre el resto y cuál debería ser la secuencia de abordaje de una futura intervención identificando cuál o cuáles nodos eran determinantes en su relación con otros.

Se realizó un análisis descriptivo de los ítems examinando la mediana, desviación estándar, asimetría y curtosis de cada uno de ellos. Como criterio para evaluar los índices de asimetría y curtosis se consideró que tuvieran valores comprendidos en el intervalo  $\pm 2,0$ .

Por la importancia que revisten las CSE en los cargos de servicio fue necesario determinar a través del Coeficiente de correlación lineal de Kendal las parejas de relaciones que son significativas ( $P < 0,05$ ), para alienar estrategias de intervención diferenciadas y así potenciar su desarrollo. Los valores de este coeficiente varían desde -1 a +1 pasando por cero y explicando cuándo hay relación lineal entre dos variables o cuándo estas están incorrelacionadas (valor de cero o próximo), el signo no explica, sin embargo, la dirección de la relación.

La base de datos utilizada para los análisis anteriores permitió emplear las aplicaciones de **software** Ucinet 6 y NetDraw 9.091 para lograr gráficas y estadísticos que hicieron posible el estudio de las relaciones entre las dimensiones del ICSE. Se determinó el coeficiente de intermediación de cada uno de los nodos de la red (dimensiones) a los que se le asignó un código de color para facilitar la integración en el análisis visual de la repercusión de cada nodo en el plano de las relaciones estudiadas.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Como resultado de los análisis realizados tomando en consideración los estadísticos descriptivos a través de la mediana, se puede plantear que la Autoeficacia (2) y la Conciencia Emocional (2) son CSE auto percibidas con un menor desarrollo, no siendo así con Empatía (4) y Optimismo (5) que se consideraron en un nivel alto de desarrollo (Figura 1). Puede observarse también que el perfil de las CSE de los dependientes gastronómicos en hoteles de sol y playa y ciudad muestra una prevalencia de optimismo, empatía, expresión emocional, asertividad y autonomía emocional.

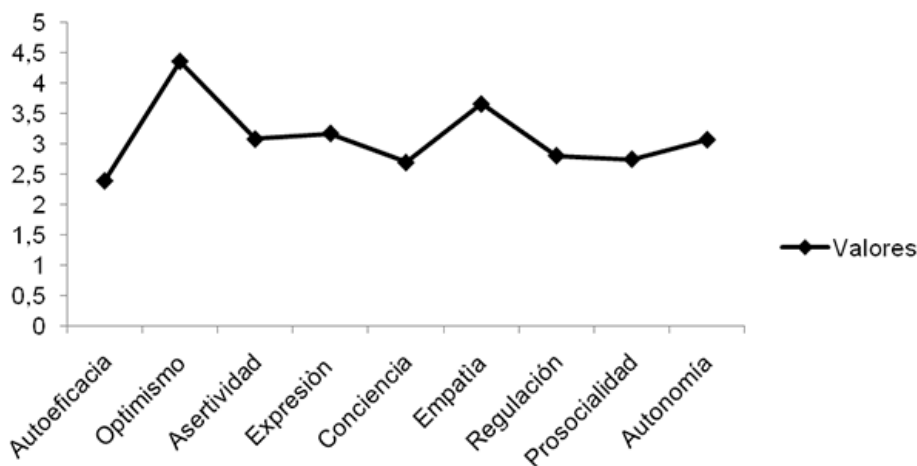


Figura 1. Perfil de las competencias socioemocionales

Estos elementos sugieren que los sujetos en estudio no poseen suficiente capacidad ni habilidad para lograr objetivos deseados (autoeficacia (2,4)), ni suficiente conocimiento de las propias emociones para regularlas (conciencia emocional (2,7)). En tal sentido, deberá tomarse como ruta de intervención psicoeducativa acciones que aborden la Conciencia Emocional y la Autoeficacia vinculado con el ejercicio de la profesión y el servicio, de manera que se reconozcan las emociones (Conciencia emocional) y se estimule al logro de objetivos deseados (Autoeficacia).

Teniendo los resultados de la peor dimensión puntuada, se profundizó en los ítems que la componía, jerarquizando y ordenando los datos para realizar un análisis comparativo intradimensión identificándose así aquellos de mejor y peor evaluación, lo cual denota en la muestra, falta de impulso y motivación para continuar realizando un propósito, pesimismo y autolimitación ante dificultades que se presenten) (Figura 2) siendo considerados para estudios posteriores con otras técnicas.

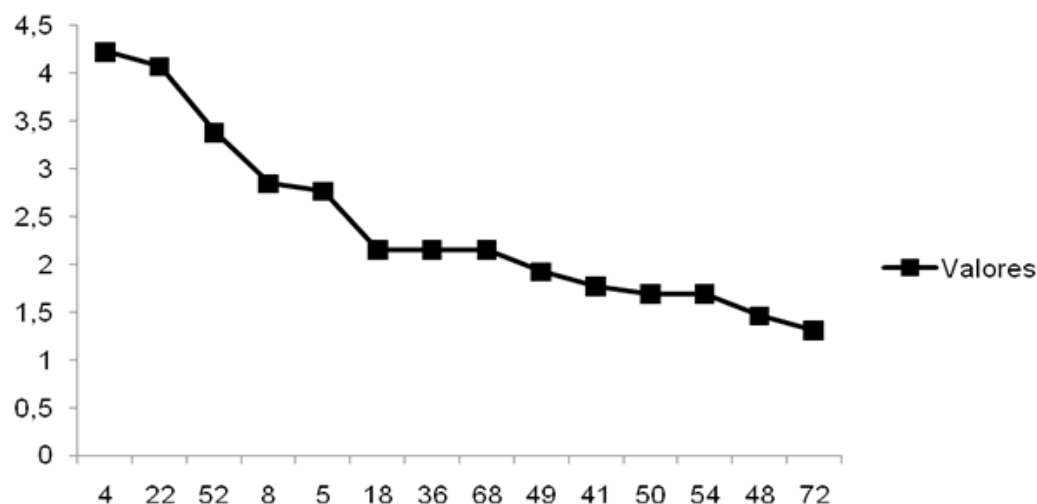


Figura 2. Análisis comparativo intradimensión.

El resultado obtenido en Autoeficacia, según el análisis intradimensión de sus ítems (4,22,52,8,5,18,36,68,49,41,50,54,48,72), permite profundizar en la ruta de intervención psicoeducativa, resaltando técnicas que pudieran estimular a la acción/disposición de enfrentamiento ante lo imprevisto o dificultades percibidas, y provocar estados emocionales positivos ante ello.

El análisis del valor del coeficiente de correlación lineal entre las dimensiones analizadas, permitió identificar las parejas de relaciones que son significativas: Regulación Emocional - Asertividad, Regulación Emocional - Autoeficacia, Regulación Emocional - Conciencia Emocional, Regulación Emocional - Expresión emocional y Regulación Emocional - Prosocialidad denotándose así el número de vínculos de esta CSE con las restantes como se muestra en la Tabla 1. El descubrimiento de estas relaciones advierte que la intervención psicoeducativa en la Regulación Emocional conduce a la intervención de otras cinco dimensiones lo cual habla de un efecto integrado a la hora de identificar técnicas para estos fines.

Conocer la relación fuertemente significativa entre Autoeficacia y Conciencia Emocional sugiere que la falta de conocimiento de las propias emociones tiene su reflejo en la carencia de regulación hacia los objetivos deseados. En correspondencia con este resultado, será propicio indicar una ruta de intervención psicoeducativa que concrete acciones donde los participantes trabajen de manera integrada el reconocimiento de sus emociones y la disposición para actuar en línea con los propósitos deseados.

Además, se revela la inexistencia de relación de la Autonomía Emocional y la Empatía con el resto de las CSE, lo cual denota que estas dimensiones no aportan rutas para la intervención psicoeducativa. Descubrir la negatividad de la relación entre Optimismo y Autoeficacia expresa la baja posesión de capacidad / habilidad para lograr objetivos deseados y una mejor condición para buscar y mantener actitudes positivas en situaciones adversas. Esta alerta, propone a la intervención psicoeducativa tomar la ruta de emplear técnicas donde los participantes reconozcan sus potencialidades en el enfrentamiento a situaciones hostiles y se estimule al logro de objetivos deseados.

Tabla 1. Correlaciones de rangos de Kendall.

Variables	Correlación	N	P-Value
Regulación Emocional – Asertividad	0.37	100	0.00
Regulación Emocional – Autoeficacia	0.19	100	0.04
Regulación Emocional - Conciencia Emocional	0.28	100	0.00
Regulación Emocional - Expresión emocional	0.27	100	0.00
Regulación Emocional - Prosocialidad	0.26	100	0.00



Autoeficacia -Conciencia Emocional	0.51	100	0.00
Optimismo – Autoeficacia	-0.34	100	0.00

Como resultado del ARS (Figura 3) se muestra que la Regulación Emocional marca la centralidad entre todas las dimensiones, pues tiene mayor carácter mediador entre las dimensiones en estudio pudiendo ser a juicio de las autoras un hallazgo relevante para la implementación de futuras propuestas en la formación y desarrollo de las CSE desde intervenciones psicoeducativas. Declarada la relación significativa y centralidad de la Regulación Emocional con el resto de las dimensiones de la CSE analizadas, queda al descubierto su protagonismo en las rutas a seguir para la intervención psicoeducativas que deberá estructurarse a partir de técnicas que lleven a vías de hecho el desarrollo de dimensiones de la CSE con necesidades educativas.

Por su parte la Prosocialidad se encuentra en un segundo nivel de intermediación con un valor de cinco siendo el segundo elemento susceptible de ser considerado en propuesta de intervención (Figura 3).

Una integración de los resultados descriptivos de las respuestas obtenidas mostró al optimismo como la CSE mejor evaluada a la vez que es nula su vocación intermediadora con lo cual se concluye que no debe ser una dimensión que aporte resortes socioemocionales para la modificación de la conducta de los individuos. La autoeficacia como dimensión peor evaluada por los encuestados, resultó ser la segunda de mayor coeficiente de intermediación, evidenciándose el rol multiplicador que pudiera encontrarse si se diseñara una intervención enfocada a la mejora de la capacidad y habilidad para el conocimiento de las propias emociones y regularlas hacia los objetivos deseados (Figura 3).

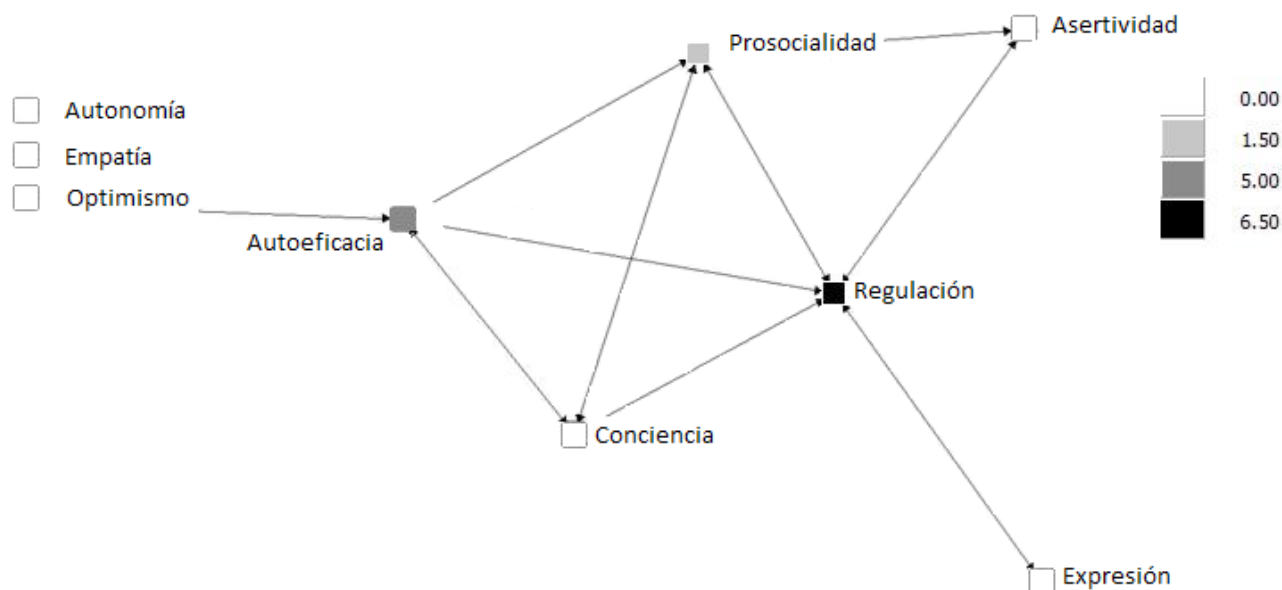


Figura 3. Estructura de la red de relaciones entre dimensiones del ICSE.

La presente investigación muestra una aproximación al estudio de las CSE en tanto presenta un perfil en trabajadores del servicio gastronómico en la hotelería. También se identifica posibles rutas para la intervención en la formación y desarrollo de estas competencias a través del análisis de las redes sociales.

La etapa de la adultez (joven y mayor) ha despertado el interés en investigaciones de esta temática. Se valora como una muestra en estudio que arroja resultados relevantes en comparación con la adolescencia, donde evidencia mayor comportamiento pro-social y empatía (Mikulic, et al., 2017).

El análisis de los datos reveló que el perfil de los trabajadores del servicio gastronómico en la hotelería tiene en su estructura las competencias optimismo, empatía, expresión emocional, asertividad y autonomía emocional. Estos resultados derivan un análisis de contexto que a la vez ofrecen una justificación, ya que los trabajadores del servicio cumplen funciones en su desempeño que los convoca a demostrar un sentido positivo de la vida (optimismo), ser

sensible con las demandas y necesidades de los clientes (empatía), expresar emociones positivas y agradables (expresión emocional), manifestar comportamientos adecuados (asertividad) y tomar decisiones por sí mismo (autonomía emocional). La representatividad de estas emociones puede deberse precisamente a la exigencia del desempeño, y el contexto laboral estaría funcionando como un espacio favorable para el estímulo de la expresión de las mismas. Esto podría tener efectos e impactos beneficiosos sobre el bienestar del trabajador, la calidad de su desempeño y la satisfacción del cliente.

No se registran estudios anteriores donde se perfilen las CSE en adultos que trabajen en los servicios gastronómicos de la hotelería, pero es válido señalar que en este sentido los resultados obtenidos respecto al optimismo, son consistentes con estudios anteriores que la presenta como una competencia socioemocional destacada (Mikulic, et al., 2017). Por otro lado, se reportan puntajes bajos en cuanto a las competencias autoeficacia y conciencia emocional, a diferencia de otras experiencias donde se presentan puntajes más altos (Mikulic, et al., 2017). Este hecho pudiera estar determinado por la diferencia del tamaño muestral (N=229) y/o las características propias del contexto de estos sujetos (N=100) en el desempeño de la actividad laboral.

La autoeficacia es la creencia sobre las propias capacidades para realizar una tarea, se considera un factor proximal asociado de manera general a un importante número de comportamientos (Juárez-Castelán, et al., 2018), y en la etapa de la adultez ha sido menos investigada. Por lo cual no es posible establecer comparaciones con otras investigaciones específicas.

El descubrimiento de las relaciones entre las dimensiones del ICSE, con el uso de análisis de redes sociales, sin precedentes registrados, ubican a la regulación emocional como la de mayor centralidad y alcance relacional entre todas las CSE, lo cual supone un aspecto de gran importancia ya que desde esta se comprende la capacidad para regular las emociones de modo que faciliten el pensamiento y el razonamiento. De esta forma se remite a la capacidad de aprovechar la información emocional para facilitar otros procesos cognitivos (Mikulic, et al., 2018), y ello pudiera estar favoreciendo condiciones mentales óptimas para promover tareas y competencias exigidas.

La alternativa de intervención más trabajada y referenciada para el desarrollo de competencias emocionales ha sido la educación emocional. Desde esta perspectiva, intenta potenciar la competencia emocional de forma sistemática, mediante procesos educativos a lo largo de todo el ciclo vital. Investigaciones en el ámbito internacional

acerca de la educación emocional en la edad adulta, resultan insuficientes y por el momento, se disponen de limitados trabajos que comprueben empíricamente el efecto beneficioso que la educación emocional podría tener en la mejora de las competencias emocionales y sociales en estos participantes. En consecuencia, sería novedosa la implementación de programas de intervención específicos para el fomento y la mejora de las competencias emocionales y sociales (Fonseca-Pedrero, et al., 2017).

Entre los métodos más utilizados en los últimos años se encuentran los talleres de corta duración y en específico los talleres vivenciales han aportado resultados en cuanto a las competencias sociales y emocionales. Si bien la práctica en este sentido ha favorecido procesos de aprendizaje y convivencia, su principal campo de acción son las organizaciones y se aplican en diferentes situaciones, por lo cual puede considerarse una alternativa psicoeducativa admitida en el desarrollo de las CSE, velando por el cumplimiento de sus premisas metodológicas.

La investigación presenta un estado inicial en Cuba y contexto laboral de la temática abordada, dejando limitaciones en el orden metodológico (tamaño de la muestra, falta de transversalidad). Por ello propone próximos estudios que logren representatividad poblacional en cuanto al sector servicios y hacer inferencias respecto de la evolución y desarrollo de las competencias evaluadas.

Conviene destacar que el estudio de las CSE motiva una investigación posterior, donde se analicen los datos desde una perspectiva cualitativa y desde este referente comprender el desarrollo de estas competencias para el desempeño de calidad de adultos trabajadores del servicio gastronómico en la hotelería. Siendo este resultado relevante, deberá tenerse en cuenta en el diseño de intervenciones psicoeducativas para la formación y desarrollo en profesionales del servicio gastronómico que en la actualidad se desempeñan y que a futuro podría contribuir a lograr mejores profesionales del servicio.

La investigación ha permitido explorar el perfil socioemocional de adultos que se desempeñan en los servicios gastronómicos y participan en una actividad laboral. De manera particular se profundiza en las peculiaridades a nivel emocional en la edad adulta y en las relaciones entre las dimensiones de CSE presentadas. Obteniendo resultados de gran valor que encuentran sentido en la identificación de rutas para el diseño de intervenciones psicoeducativas que favorecen su desarrollo.

Este estudio pudiera considerarse como un aporte relevante en la búsqueda de evidencia empírica de la relación y vínculo entre los contextos educativo (la Universidad) y laboral (la Sociedad), que desde esta perspectiva evoca

a problemáticas actuales de las ciencias psicológicas, en cuanto a brechas o vacíos que de manera directa e implícita no están tratados y mucho menos resueltos. La percepción de la organización, entidad, o empresa, como escenario de desarrollo y educación de adultos todavía necesita de atención por parte de investigadores que incursionan en estos ámbitos y que su óptica de investigación no rebasa la mirada multidisciplinar.

Con este estudio, se logra una aproximación a la investigación en CSE de dependientes gastronómicos en el desempeño de calidad en la hostelería, y ello permite que los resultados puedan ser generalizarlos en el proceso formación-desarrollo. Los profesores de la carrera de Licenciatura en Turismo de las Universidades, y los entrenadores de Centros de Capacitación del MINTUR, podrán utilizarlos en acciones de posgrado. El conocimiento derivado de estas capacitaciones facilitará la demostración de un desempeño de calidad. En consecuencia, el servicio entregado generará mejores índices de satisfacción y con ello mejores índices de venta, lo cual traduce eficiencia en la organización y repercusión social positiva.

## CONCLUSIONES

El presente estudio ofrece evidencias acerca del perfil por CSE, las interrelaciones entre las dimensiones de esta competencia, y la intermediación declarada de la Regulación Emocional. De igual modo se descubren las parejas de relaciones que son significativas, así como la inexistencia de relaciones de la Autonomía Emocional y la Empatía con las demás dimensiones de la CSE. Esta perspectiva de análisis ha sido menos desarrollada en los estudios de las CSE, por lo que la presente investigación contribuye a extender la mirada hacia el reconocimiento de estos resultados para visualizar rutas de intervención psicoeducativa, en atención a necesidades educativas, que direccionen el desarrollo de CSE en trabajadores gastronómicos de la hotelería.

Las seis rutas identificadas a partir del análisis de los datos permiten guiar y ajustar el diseño de intervenciones psicoeducativas a las necesidades educativas develadas y el reconocimiento de técnicas que permitan el desarrollo de CSE.

La regulación emocional se convierte en la principal dimensión de la CSE a atender desde la intervención, al declarar su posibilidad para estrategias dirigida al manejo de estados afectivos que suceden, donde se incluyen actividades de autocontrol junto con conductas de autorregulación.

Esta investigación también presenta la forma en que el ARS explica la interrelación entre las CSE de trabajadores

del servicio gastronómico en la hotelería, sin antecedentes reconocidos en el estudio del constructo ni en el uso de la herramienta.

Los hallazgos revelan importancia por la novedad, y aportarían argumentos valiosos a autores que han comparado las CSE instrumentadas de acuerdo al ciclo vital adolescentes, jóvenes adultos, adultos mayores (Mikulic, et al, 2017) y a quienes la han considerado como un componente de calidad en la educación.

Como conclusión, sería oportuno señalar que los talleres vivenciales como modalidad de las intervenciones psicoeducativas pueden ser una alternativa viable en el desarrollo de las CSE en trabajadores del servicio gastronómico hotelero, por su estructura de metodología integradora, compleja, reflexiva, donde comparten espacios la teoría y la práctica.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bonesso, S., Gerli, F., Comacchio, A., & Cortellazzo, L. (2017). Developing leadership mj emotional competencies in higher education: Methodological insights and empirical evidence from the Italian context. En, W. J. Zerbe, C. J. Härtel, N. M. Ashkanasy, & L. Petitta, *Research on emotion in organizations*, 13, *Emotions and identity*. (pp. 223–244). Emerald Publishing Limited.
- Castro, L. K., De León, C. A., Acevedo, J., & Ramírez, C. O. (2018). Resilience processes, engagement and emotional competencies, in professionals attending elder people in violence situations in Saltillo, Coahuila and Monterrey, Nuevo León, Mexico. *Actualidades en Psicología*, 32(125), 33–50.
- Colás, P., & Hernández de la Rosa, M. Á. (2021). Las competencias investigadoras en la formación universitaria. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(1), 17-25.
- Fonseca-Pedrero, E., Pérez-Albéniz, A., Ortuño-Sierra, J., & Lucas-Molina, B. (2017). Efectos de una intervención de educación emocional en alumnos de un programa universitario para mayores. *Universitas Psychologica*, 16(1), 1-11.
- Franco-Bermúdez, J.F., & Ruiz-Castañeda W. L. (2019) Análisis de redes sociales para un sistema de innovación generado a partir de un modelo de simulación basado en agentes. *TecnoLógicas*, 22(44), 23-46.



- Juárez-Castelán, M., Rojas-Russell, M., Serrano-Alvarado, K., Gómez-García, J., Huerta-Ibáñez, A., & Ramírez-Aguilar, M. (2018). Diseño y validación de un instrumento para medir la autoeficacia para lactar de mujeres embarazadas mexicanas. *Psychologia*, 12(1), 25-34.
- Lemisiou, M. A. (2018). The effectiveness of person-centered coaching intervention in raising emotional and social intelligence competencies in the workplace. *International Coaching Psychology Review*, 13(2), 6-26.
- Maya Jariego, I., Holgado, D., & Lubbers, M. (2018). Efectos de la estructura de las redes personales en la red sociocéntrica de una cohorte de estudiantes en transición de la enseñanza secundaria a la universidad. *Universitas Psychologica*, 17(1), 1-12.
- Mikulic, I. M., Crespi, M., & Caballero, R. (2018). Construcción de un inventario de inteligencia emocional percibida para adultos. *Ciencias Psicológicas*, 12(1), 121-136.
- Mikulic, I.M., Caballero, R., Vizioli, N., & Hurtado, G. (2017). Estudio de las Competencias Socioemocionales en Diferentes Etapas Vitales. *Anuario de Investigaciones*, 3(1), 374-382.
- Ortiz, S., Navarro, C., García, E., Ramis, C., & Manassero, M. (2012). Validación de la versión española de la Escala de Trabajo Emocional de Frankfurt. *Psicothema*, 24(2), 337-342.
- Pantoja, M., Castillo, H., Vallejos, A., Sandoval, L., Salazar, E. H., & Herrera, Z. V. (2019). Competencias específicas que deben valorarse curricularmente en la formación de recursos humanos para el sector turístico. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, (2), 1-19.
- Pérez-Escoda, N., Berlanga, V., & Alegre, A. (2020). Desarrollo de competencias socioemocionales en educación superior: evaluación del posgrado en educación emocional. *Bordón*, 71(1), 97-113.
- Ramírez, E., Vizcaíno, A.E., & Ramis, C. (2018) Las competencias socioemocionales en desempeños de calidad. Una nueva visión para su investigación. En, E. Santiesteban (comp), *Ciencia e Innovación Tecnológica*. Academia Universitaria-Opuntia Brava.
- Schneider, T. R., Griffin, K. W., & Borders, M. R. (2018). From bias to BEST teams: Developing emotional and social competencies for innovation in STEM. En, M. C. Pérez Fuentes, M. M. Molero Jurado, y J. J. Gázquez, *Emotional intelligence: Perceptions, interpretations and attitudes*. (pp. 87-103). Nova Science Publishers.
- Solís-Pinilla, J. (2021). Aprendizaje basado en proyectos: una propuesta didáctica para el desarrollo socioemocional. *Revista Saberes Educativos*, (6), 76-94.
- Vega, J. O., Bello, Z., Medina, J., & Alfonso, A. (2019). Las competencias emocionales son necesarias para el desempeño exitoso de médicos y enfermeros. Una valoración de los empleadores, profesionales y estudiantes de Manabí en Ecuador. *Revista San Gregorio*, (19), 16-23.

## ANEXOS

## Anexo 1. Correlaciones de rangos de Kendall.

	<b>Asertividad</b>	<b>Autoeficacia</b>	<b>Autonomía Emocional</b>	<b>Conciencia Emocional</b>	<b>Empatía</b>	<b>Expresión Emocional</b>	<b>Optimismo</b>	<b>Prosocialidad</b>	<b>Regulación Emocional</b>
<b>Asertividad</b>		0,0949	0,0238	0,0879	-0,0778	0,1724	0,0181	0,2155	0,3748
	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)
		0,3170	0,7910	0,3170	0,4044	0,0653	0,8816	0,0126	0,0000
<b>Autoeficacia</b>	0,0949		-0,0118	0,5126	-0,1009	-0,0591	-0,3415	0,3021	0,1921
	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)
	0,3170		0,8981	0,0000	0,2931	0,5395	0,0063	0,0007	0,0419
<b>Autonomía Emocional</b>	0,0238	-0,0118		0,1099	0,0683	-0,0192	-0,0759	0,0485	0,0130
	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)
	0,7910	0,8981		0,1983	0,4512	0,8325	0,5200	0,5634	0,8840
<b>Conciencia Emocional</b>	0,0879	0,5126	0,1099		-0,0654	0,1466	-0,1602	0,2309	0,2873
	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)
	0,3170	0,0000	0,1983		0,4620	0,1002	0,1661	0,0050	0,0010
<b>Empatía</b>	-0,0778	-0,1009	0,0683	-0,0654		-0,0567	0,0994	-0,1553	0,0279
	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)
	0,4044	0,2931	0,4512	0,4620		0,5494	0,4179	0,0754	0,7636
<b>Expresión Emocional</b>	0,1724	-0,0591	-0,0192	0,1466	-0,0567		0,1210	0,1600	0,2751
	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)
	0,0653	0,5395	0,8325	0,1002	0,5494		0,3257	0,0679	0,0031
<b>Optimismo</b>	0,0181	-0,3415	-0,0759	-0,1602	0,0994	0,1210		-0,1307	0,1248
	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)
	0,8816	0,0063	0,5200	0,1661	0,4179	0,3257		0,2503	0,3014
<b>Prosocialidad</b>	0,2155	0,3021	0,0485	0,2309	-0,1553	0,1600	-0,1307		0,2662
	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)
	0,0126	0,0007	0,5634	0,0050	0,0754	0,0679	0,2503		0,0020
<b>Regulación Emocional</b>	0,3748	0,1921	0,0130	0,2873	0,0279	0,2751	0,1248	0,2662	
	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)
	0,0000	0,0419	0,8840	0,0010	0,7636	0,0031	0,3014	0,0020	

Correlation

(Sample Size)

P-Value