



Facultad de Psicología

Carrera de Psicología Organizacional

**Situaciones Organizacionales Enfocadas al Desarrollo de
Habilidades Blandas: Inteligencia Emocional**

Trabajo de graduación previo a la obtención del título de Licenciada en
Psicología Organizacional

Autora:

Emily Priscila Auquilla Minchala

Directora:

Mónica Isabel Rodas Tobar

Cuenca - Ecuador

2026

Dedicatoria

A mis padres, y mi tía
por su amor, su apoyo y su guía.

Por ser el pilar fundamental en cada paso de mi vida, y por
siempre creer en mí incluso cuando yo dudaba. Gracias por
enseñarme a no rendirme y por ser la razón que me impulsa a
seguir creciendo.

Agradecimiento

Agradezco a mis abuelas por su amor y apoyo incondicional; a mis compañeras Paz y Carla, por estar a mi lado en cada momento de este proceso; a mis hermanos, por su compañía y fortaleza; y a mis docentes, por su guía y enseñanzas.

De manera especial, a Milo y Manchas, por brindarme calma y alegría en los días más exigentes.

Resumen

El presente aborda la brecha existente entre la formación universitaria tradicional y las exigencias del mercado laboral, la cual genera un "choque de realidad" en los futuros profesionales. El objetivo general es diseñar situaciones organizacionales enfocadas al desarrollo de habilidades blandas, específicamente la inteligencia emocional. La metodología empleó un enfoque cualitativo de alcance descriptivo, utilizando la técnica de incidentes críticos con estudiantes de la Universidad del Azuay. El proceso inició con el análisis de la literatura existente en gestión por competencias para determinar los mecanismos de desarrollo de estas habilidades en el contexto actual. Posteriormente, se crearon escenarios organizacionales destinados al entrenamiento práctico de habilidades blandas ante estresores laborales reales. Asimismo, se describió la narrativa estratégica para el fortalecimiento de la inteligencia emocional, lo que permitió finalmente diseñar la propuesta "LABORIE", una organización virtual gamificada. Los resultados indican que los estudiantes requieren herramientas de autorregulación frente a jerarquías rígidas y climas negativos. Se concluye que la simulación y el uso de árboles de decisión en la formación superior son fundamentales para que el profesional gestione las presiones corporativas sin comprometer su bienestar, facilitando una inserción laboral más efectiva y humana.

Palabras clave: inteligencia emocional, habilidades blandas, gestión por competencias, escenarios organizacionales, gamificación

Abstract

This study addresses the existing gap between traditional university education and the demands of the labor market, which generates a “reality shock” in future professionals. The main objective is to design organizational situations aimed at developing soft skills, specifically emotional intelligence. The methodology followed a qualitative approach with a descriptive scope, using the critical incident technique with students from the University of Azuay. The process began with a review of existing literature on competency-based management to identify mechanisms for developing these skills in the current context. Subsequently, organizational scenarios were created to provide practical training in soft skills when facing real workplace stressors. In addition, a strategic narrative for strengthening emotional intelligence was described, which ultimately led to the design of the proposal “LABORIE,” a gamified virtual organization. The results indicate that students require self-regulation tools to cope with rigid hierarchies and negative organizational climates. It is concluded that simulation and the use of decision trees in higher education are essential for professionals to manage corporate pressures without compromising their well-being, thereby facilitating a more effective and human-centered labor market integration.

Keywords: emotional intelligence, soft skills, competency-based management, organizational scenarios, gamification