



Facultad de Psicología

Carrera de Psicología Organizacional

**Situaciones Organizacionales Enfocadas al Desarrollo de
Habilidades Blandas: Comunicación Efectiva**

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

Autora:

María Paz Bueno Villavicencio

Directora:

Mónica Isabel Rodas Tobar

Cuenca - Ecuador

2026

Dedicatoria

A mis abuelitas Teresa y Gabriela, que desde el cielo han sabido guiar cada uno de mis pasos y han sido una luz constante en este camino. A mis padres Diego y Eulalia, por ser mi impulso, mi apoyo incondicional y la razón por la que nunca dejé de creer en mí. A mi hermano Juan Diego, por ser siempre mi mano derecha, por acompañarme en cada momento y recordarme que no estoy sola. Y a mi Tori, mi fiel compañera, que con su amor y compañía hizo este proceso mucho más llevadero.

Agradecimiento

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a mi familia, por su apoyo constante, su paciencia y por acompañarme en cada etapa de este proceso. Su confianza en mí ha sido fundamental para llegar hasta aquí. A mi directora de tesis, Moni Rodas, por su guía, compromiso y acompañamiento a lo largo de este trabajo. Sus aportes fueron clave para el desarrollo de esta investigación. A mi docente Chavi Arteaga, por su apoyo y orientación, que contribuyeron significativamente en este proceso académico. Y a mis compañeras Emily y Carla, por su ayuda, su tiempo y el trabajo compartido durante esta investigación. Su apoyo hizo este camino mucho más llevadero.

Resumen

La presente investigación aborda la brecha existente entre la formación académica y las exigencias del entorno laboral, donde el desarrollo de habilidades blandas, especialmente la comunicación efectiva, no siempre se trabaja de forma estructurada. Esta situación genera dificultades en los estudiantes al incorporarse al mundo laboral, afectando su desempeño, el trabajo en equipo y el clima organizacional. El objetivo del estudio fue diseñar situaciones organizacionales orientadas al desarrollo de la comunicación efectiva mediante un recurso gamificado. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, con un diseño descriptivo y aplicado. Para la recolección de información se utilizaron entrevistas semiestructuradas basadas en el modelo STAR, aplicadas a cinco estudiantes de último año con experiencia preprofesional. El análisis de los datos se realizó mediante codificación, matriz de similitudes y triangulación, lo que permitió identificar cuatro dimensiones clave: claridad y precisión del mensaje, escucha activa, manejo de conflictos y comunicación en situaciones de presión. Los resultados evidencian que las principales dificultades comunicativas surgen en contextos exigentes, especialmente ante conflictos, presión laboral y transmisión de información. A partir de estos hallazgos, se diseñó la narrativa de un videojuego educativo basado en situaciones reales, orientado al desarrollo de estas habilidades. Se concluye que la gamificación constituye una estrategia innovadora que permite reducir la brecha entre teoría y práctica, fortaleciendo la comunicación efectiva y preparando a los estudiantes para los desafíos del entorno organizacional.

Palabras Clave: comunicación efectiva, habilidades blandas, gamificación, competencias, entorno laboral, aprendizaje experiencial

Abstract

This study addresses the gap between academic training and the demands of the workplace, where the development of soft skills, particularly effective communication, is not always approached in a structured way. As a result, students often face difficulties when entering real work environments, affecting their performance, teamwork, and organizational climate. The objective of this research was to design organizational situations aimed at developing effective communication through a gamified resource. The study followed a qualitative approach with a descriptive and applied design. Data were collected through semi-structured interviews based on the STAR model, conducted with five final-year students who had pre-professional experience. Data analysis was carried out using coding, similarity matrix, and triangulation processes, which allowed the identification of four key dimensions: clarity and precision of the message, active listening, conflict management, and communication under pressure. The findings show that the main communication difficulties arise in demanding contexts, especially in situations involving pressure, interpersonal conflict, and information delivery. Based on these results, the narrative of an educational video game was designed using real organizational scenarios to support the development of these skills. It is concluded that gamification represents an innovative strategy to bridge the gap between theory and practice, strengthening effective communication and preparing students to face the challenges of the current work environment.

Keywords: Effective communication, soft skills, gamification, competencies, work environment, experiential learning