

EVENTO DE LOS ORGANISMOS DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEL ESTADO Y ESCUELAS RAMALES. UNIVERSIDAD 2022

SIMPOSIO 4. Formación de profesionales competentes desde una perspectiva inclusiva y equitativa, por un desarrollo sostenible.

XIII Taller Internacional de Pedagogía de la Educación Superior.

TÍTULO: DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL: DETERMINACIÓN DE INDICADORES EN PROFESIONALES DE LA GESTIÓN TURÍSTICA

AUTORAS:

Lic. Eliety Chacón Martínez. Profesora. Correo electrónico: eliety@ehtvc.vcl.tur.cu

Dra. C. Bárbara Mayelín Novoa Fernández: Profesora. Correo electrónico: mayelin@ehtvc.vcl.tur.cu

Dra. C. María Teresa López Ramírez. Directora del Centro. Correo electrónico: tere@ehtvc.vcl.tur.cu

**INSTITUCIÓN: Centro de Capacitación del Turismo “Alberto Delgado Delgado”.
Villa Clara. CUBA**

RESUMEN

En el contexto actual, el desarrollo de la inteligencia emocional se convierte en una variable a la que se le debe prestar especial atención, pues de ella depende la adaptación del trabajador del turismo a las nuevas exigencias del entorno laboral y así lograr la satisfacción de los clientes, en un momento en que sus necesidades y motivaciones han cambiado hacia una mayor sensibilidad por la seguridad sanitaria y una mayor reticencia al gasto. Hoy se hace imprescindible colocar a ese cliente–persona como centro, elemento imposible de lograr si no se cuenta con un capital humano dotado de las capacidades emocionales necesarias. El objetivo del presente trabajo es determinar a partir del análisis de los modelos existentes, los indicadores que se deben tener presentes en el desarrollo de la inteligencia emocional en profesionales de la gestión turística. La determinación de estos indicadores se diseñarán desde el Centro de Capacitación del Turismo de Villa Clara a través de modalidades como: entrenamientos, talleres, conferencias, programas de capacitación, etcétera, que podrán ser utilizados y generalizados como parte de la capacitación a profesionales dedicados a la gestión en el

turismo. El estudio se fundamentó teóricamente en la experiencia de varios autores. El abordaje metodológico fue exploratorio y se sirvió del método de análisis y síntesis para poder llegar a las consideraciones finales.

Palabras Claves: Inteligencia emocional; Desarrollo; Gestión turística; Turismo.

SUMMARY

Nowadays, the development of emotional intelligence has become one of the variables to which special attention should be given, since it is essential to the adaptation of workers from the touristic enterprises to the new demands of the working environment and achievement of the clients' satisfaction, at a time when the necessities are a greater sensibility for the sanitary security and their taste for food. Now it is important to place the client-person as staff with the emotional capacities needed. The main objective of this paper is to determine through the analysis of models the indicators that are necessary to develop emotional intelligence in professionals from the tourism management. The determination of these indicators were designed by the Hospitality and Tourism School in Villa Clara through trainings, workshops, lectures, in-service programs, etcetera, which could be used and spread as a way to upgrade the professionals who work in the management of tourism. This study is fundamented theoretically on the experience of various authors. The methodological approach was exploratory and the analysis and synthesis method was considered to arrive to the final conclusions.

Key Words: Emotional intelligence; Development; Tourism management, Tourism.

INTRODUCCIÓN

El turista de hoy ha madurado como consumidor, ha desarrollado gustos más exigentes en cuanto a estándares de calidad, diversidad de la oferta y valor añadido al producto; lo que obliga a las empresas, a un cambio de mentalidad en la forma de administrar y gestionar, dirigido a una perspicacia para comprender e incentivar emociones y experiencias en los clientes, que tribute a niveles de satisfacción elevados.

En la actualidad se maneja la importancia de vender emociones y de apostar por un turismo experiencial, donde cada destino turístico tiene que comprender la complejidad del comportamiento humano y adaptarse en la medida de lo posible a las diferentes actitudes, manteniendo un enfoque holístico de la organización. Además, el establecimiento de una filosofía centrada en el aspecto multicultural de la empresa,

generando en el visitante una influencia que guiará el proceso de decisión de compra para satisfacer la necesidad acaecida. Así entra en juego, la inteligencia emocional del destino turístico, con un carácter proactivo para anticiparse a las necesidades del visitante, todo ello con la intención de cubrir un objetivo de extrema importancia: generar un nivel de satisfacción mayor al que el visitante espera encontrar.

La literatura especializada confirma la importancia del desarrollo de la inteligencia emocional en instituciones docentes, de la salud, así como en la empresa turística, realidad poco atendida en el marco de los centros de capacitación del turismo; pese a su relevancia, en la que se requieren productos formativos y desarrolladores para lograr un profesional de la gestión turística capaz de desplegar formas creativas de actuación.

El estudio llevado a cabo, sobre todo en los resultados del potencial directivo, permiten plantear carencias que evidencian la necesidad de determinar indicadores que faciliten la propuesta de modelos para el desarrollo de la inteligencia emocional en profesionales de la gestión turística y así mejorar su desempeño y contribuir a dar respuesta a los problemas que enfrentan en la práctica. Las carencias se centran en el pobre desarrollo de la inteligencia emocional que los gestores de esta actividad presentan, como un recurso personalógico de importancia para enfrentar la gestión, que propicie capacidad de adaptarse a los nuevos retos que exige un servicio eficiente y eficaz, gestionar los cambios y comprender, atender a los clientes como componente esencial en la línea de mejora continua de la actividad turística. Se han constatado dificultades en su autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales como actitudes emocionales fundamentales para la relación interpersonal.

Es evidente entonces, la necesidad de generar acciones de capacitación encaminadas al desarrollo de este elemento, para mejorar el desempeño de los profesionales de la gestión turística y así contribuir a dar respuesta a los problemas que enfrentan en la práctica, para lo cual se necesita ante todo la determinación de indicadores a los que debe responder este proceso. Las descripciones realizadas de la realidad actual en el desarrollo de la inteligencia emocional en profesionales de la gestión turística, constituyen la base de la situación problemática de la presente investigación.

A partir de esta situación se plantea el problema de investigación como la falta de claridad en los indicadores a los que deben atender los modelos de desarrollo de la inteligencia emocional propuestos desde el Centro de Capacitación del Turismo de Villa Clara.

Para darle solución al problema de investigación se plantea como objetivo de la investigación: determinar a partir del análisis de los modelos existentes, los indicadores que se deben tener presentes en el desarrollo de la inteligencia emocional en profesionales de la gestión turística, desde el Centro de Capacitación del Turismo de Villa Clara.

La novedad científica de la investigación está dada en la propuesta de indicadores para el desarrollo de la inteligencia emocional en profesionales de la gestión turística a partir de optimizar las actitudes emocionales de estos, adaptado a las condiciones actuales del entorno turístico empresarial cubano, elemento no constatado con anterioridad en la revisión bibliográfica.

DESARROLLO

La inteligencia emocional es un término reconocido teóricamente; autores como Daniel Goleman (2000), Peter Salovey y John D. Mayer (1990), Reuven Bar-On (2003), Bisquerra (2003), Cabello (2015), Zoe Bello (2006), Miriam Corzo (2014), E. Buitrago (2012), J. L. Soler y otros (2018), lo han tratado en sus estudios, reflejando puntos de contacto y diversidad de criterios en correlación con los entornos en que ha sido desarrollada. En Cuba el Ministerio de Turismo (MINTUR), no obstante, a que fue de los primeros sectores en vincular la temática, sobre todo al trabajo con profesionales de la gestión turística, no se puede hablar de un trabajo sistemático, coherente y con resultados visibles en sus recursos humanos. Son los Centros de Capacitación del Turismo los que mayor responsabilidad tienen en el desarrollo de esta competencia por su rol en la formación y capacitación de profesionales de la gestión turística, sin embargo, se debe iniciar por la determinación de indicadores a los que se debe atender.

Miriam Corzo (2014) aborda uno de los pocos estudios realizados en el sector, donde resume la simbiosis necesaria que debe existir entre inteligencia emocional y turismo, además vincula el tema a la dirección en sentido general. Se maneja la importancia de vender emociones y de apostar por un turismo experiencial, donde cada destino turístico tiene que comprender la complejidad del comportamiento humano y adaptarse en la

medida de lo posible a las diferentes actitudes, manteniendo un enfoque holístico de la organización.

En la labor de dirección, el gestor emocionalmente inteligente se manifiesta como una persona que es capaz de mantener el control y la calma ante situaciones y personas emocionalmente fuera de control, así como controlarse a sí misma. Cuida mucho el modo y la forma de comunicarse, escuchando activamente, dejando hablar y teniendo en mente siempre la opinión de los demás. Son capaces de poner límites ante situaciones o conductas inadecuadas, de forma constructiva y sin dañar la auto-estima de las personas. Toman decisiones teniendo en cuenta el contenido racional y el componente emocional que acompañan a todas las decisiones. (Corzo M., 2014). Como se puede apreciar aborda aspectos en sentido general, sin embargo, no determina los indicadores a los que debe atender un sistema de influencias para el desarrollo de la inteligencia emocional en profesionales de la gestión turística del sector.

1. Material y métodos empleados en la investigación

De acuerdo con el propósito de la investigación, esta se enmarcó dentro del tipo exploratoria.

Los métodos del nivel teórico empleados fueron:

Analítico-sintético: según lo planteado por Méndez (2008), es “el primer nivel de conocimiento que se quiera obtener sobre un problema de investigación”. Se utiliza para el desarrollo del contenido, permitiendo analizar las conceptualizaciones teóricas relacionadas con el objeto de estudio, como lo describe Méndez (2008): “el análisis descompone el todo en sus partes y los identifica, mientras que la síntesis relaciona los elementos componentes del problema y crea explicaciones a partir de su estudio”.

Histórico-lógico: empleado en el estudio de evolución en el concepto de inteligencia emocional y sus indicadores, así como principales tendencias.

Inductivo-deductivo: para la interpretación de información, identificación de generalizaciones y valoración de los indicadores trabajados para el desarrollo de la inteligencia emocional en profesionales de la gestión turística del turismo.

Sistémico-estructural: para enfocar el estudio del desarrollo de la inteligencia emocional como un todo, y en el desglose de sus indicadores.

Del nivel del conocimiento empírico, se utilizaron los métodos siguientes:

Análisis documental: para evaluar la incorporación de dimensiones e indicadores de la inteligencia emocional en reglamentos y normativas de trabajo con los profesionales de la gestión turística, su incidencia en los estudios del potencial directivo.

Observación participante: para cumplir las etapas del proceso investigativo, en la constatación de necesidades de desarrollo en esta temática, así como para diagnosticar problemas relacionados con el desarrollo de la inteligencia emocional en profesionales de la gestión turística.

Entrevista semiestructurada: para evaluar la percepción de los profesionales de la gestión turística en lo referente al tema, así como conocer y considerar opiniones de especialistas y realizar resumen valorativo de experiencias.

Triangulación metodológica: para contrastar la información aportada por la aplicación de distintos métodos científicos.

2. Resultados y discusión

La determinación de los indicadores a los que deben atender los modelos que aborden el desarrollo de la inteligencia emocional de profesionales de la gestión turística, se concibe primeramente a partir del análisis exhaustivo de investigaciones de carácter internacional, nacional y regional realizadas por especialistas considerados expertos en la temática de inteligencia emocional y programas de desarrollo de profesionales de la gestión turística. Entre ellos se encuentran:

- Las investigaciones de Goleman (1995, 1998, 2000), quien en su modelo sobre la inteligencia emocional abarca cuatro esferas o dimensiones (autoconciencia, autogestión, conciencia social y habilidades sociales) y sobre la base de estas refiere un total de veinte competencias emocionales a desarrollar.
- Los estudios realizados por Gardner y Stough (2002), quienes recogen avances teóricos de Goleman publicados en 1995, 1998 y 2000; Palmer y otros en 2009.
- Trabajos investigativos de Chamorro (2005), que relacionan las competencias de inteligencia emocional con el liderazgo transformacional.
- El modelo de Boccardo, Sasia y Fontenla (1999) que aporta la distinción entre la IE e inteligencia interpersonal.
- El modelo Secuencial de Autorregulación Emocional de Bonano (2001) que fundamenta los procesos de autorregulación emocional del sujeto.

- Investigaciones dirigidas al estudio de la formación permanente, reconociendo su valor para cualquier intento de transformación y desarrollo en profesionales de la gestión turística del turismo, entre los Quelván-Bovaira (2012), Rodríguez (2014), López (2016).
- Los estudios de A. Alfonso y Z. Bello (2013), basados en el modelo de Goleman (2000).

Se tuvo en cuenta, además, la triangulación de datos, luego del análisis de los resultados de la aplicación de los métodos descritos anteriormente. También constituyen referencia de la investigación los estudios de las investigadoras, en el área de desarrollo de profesionales de la gestión turística por más de 10 años.

Como resultado de estos análisis se asumen como dimensiones e indicadores de la inteligencia emocional para contribuir a su desarrollo, las definidas por Goleman (2000), trabajadas también por Alfonso y Bello (2013). Una de las razones fundamentales es que dicho autor ha conceptualizado la variable, considerando el contexto organizacional y definiendo la IE como: “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos” (Goleman, 1995). El modelo de Goleman, es de los más conocidos, en parte por su nivel de aplicación a diversos ámbitos como el escolar y el empresarial.

Las autoras consideran que el valor fundamental de este modelo, lo cual justifica su utilización, radica en que la fundamentación y organización de las dimensiones de la inteligencia emocional y las capacidades emocionales que la componen, resultan un marco útil para el abordaje de la esfera afectiva desde diferentes aspectos interrelacionados entre sí, que permiten una aproximación a la explicación del comportamiento emocional en profesionales de la gestión turística y aplicable al contexto empresarial. La defensa del carácter educable de dichas capacidades, así como las evidencias mostradas en este sentido, convocan a profesores, profesionales de la gestión turística y especialistas del sector del turismo a la búsqueda de vías para la educación de la inteligencia emocional en aras de un mayor bienestar personal y eficacia laboral en las diferentes entidades.

Se considera que la inserción de la esfera emocional como recurso inteligente toma en cuenta la concepción del psiquismo en general y de la inteligencia en particular ofrecida por la escuela histórico-cultural, que plantea la determinación sociocultural de la inteligencia humana, toda vez que la solución adecuada del problema de la naturaleza, condiciona el abordaje de los otros problemas, sirviendo de ejemplo la categoría de zona de desarrollo próximo, que tiene una repercusión directa en el diagnóstico y la intervención.

Este autor además concibe la inteligencia emocional como la particularidad psicológica individual necesaria para comprender, expresar y regular de forma apropiada los fenómenos emocionales. Valora su expresión y desarrollo en la interrelación social, en un contexto cultural, considera que su aprendizaje tiene lugar sobre todo bajo orientación, expresa la situación social del desarrollo en su elaboración individual, parte de una experiencia vivencial y asumen que en su configuración participan elementos afectivos y cognitivos. Por otra parte, una mirada a los distintos modelos de inteligencia emocional permite destacar que de una forma u otra resumen lo abordado por Goleman (1995, 1998, 2000).

Las dimensiones de la inteligencia emocional asumidas con sus indicadores son:

Dimensión: Autoconciencia. Indicadores:

- Conciencia emocional: Reconocer las propias emociones y sus efectos.
- Valoración adecuada de uno mismo: Conocer las propias fortalezas y debilidades.
- Confianza en uno mismo: Seguridad en la valoración que hacemos sobre nosotros mismos y sobre nuestras capacidades.

Dimensión: Autogestión. Indicadores:

- Autocontrol: Capacidad de manejar adecuadamente las emociones y los impulsos conflictivos.
- Adaptabilidad: Flexibilidad para afrontar los cambios.
- Motivación de logro: Esforzarse por mejorar o satisfacer un determinado criterio de excelencia.
- Iniciativa: Prontitud para actuar cuando se presenta la ocasión.
- Optimismo: Persistencia en la consecución de los objetivos a pesar de los obstáculos y los contratiempos.

Dimensión: Conciencia social. Indicadores:

- Empatía: Conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones ajenas.
- Comprensión de los demás: Tener la capacidad de captar los sentimientos y los puntos de vista de otras personas e interesarnos activamente por las cosas que les preocupan.
- Orientación hacia el servicio: Anticiparse, reconocer y satisfacer las necesidades de los clientes.

Dimensión: Habilidades sociales. Indicadores:

- Influencia: Utilizar tácticas de persuasión eficaces.
- Comunicación: Emitir mensajes claros y convincentes.
- Liderazgo: Inspirar y dirigir a grupos y personas
- Catalización del cambio: Iniciar o dirigir los cambios.
- Resolución de conflictos: Capacidad de negociar y resolver conflictos.
- Colaboración y cooperación: Ser capaces de trabajar con los demás en la consecución de una meta común.
- Habilidades de equipo: Ser capaces de crear la sinergia grupal en la consecución de metas colectivas.

La determinación de los indicadores a tener presentes para desarrollar la inteligencia emocional, posibilitará dar curso a modelos, programas dirigidos a esta enmienda, desde el Centro de Capacitación del Turismo de Villa Clara.

CONCLUSIONES

- La conceptualización de la inteligencia emocional como la capacidad de reconocer los sentimientos de los demás, motivar y manejar adecuadamente las relaciones que se sostienen con los demás y las competencias a ella asociadas, constituyen premisas para un eficiente desempeño administrativo y plantean la necesidad de su reconocimiento en los procesos de gestión. Sin embargo, es una necesidad determinar cuáles son los indicadores a tener en cuenta para su desarrollo y que pueden ser asumidos en la concepción de programas y modelos elaborados desde el Centro de Capacitación del Turismo de Villa Clara.
- Las dimensiones e indicadores de la inteligencia emocional que se asumen para contribuir a su desarrollo, son las definidas por Goleman (2000), pues las autoras

consideran que el valor fundamental de este modelo, lo cual justifica su utilización, radica en que la fundamentación y organización de las dimensiones de la inteligencia emocional y las capacidades emocionales que la componen, resultan un marco útil para el abordaje de la esfera afectiva desde diferentes aspectos interrelacionados entre sí, que permiten una aproximación a la explicación del comportamiento emocional en profesionales de la gestión turística y aplicable al contexto empresarial.

- La determinación de los indicadores para el desarrollo de la inteligencia emocional, direccionará los modelos y herramientas que se diseñarán desde el Centro de Capacitación del Turismo de Villa Clara a través de modalidades como: entrenamientos, talleres, conferencias, programas de capacitación etcétera, que podrán ser utilizados y generalizados como parte de la capacitación en profesionales de la gestión turística.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alcázar, J (2001). La inteligencia emocional. España, Editorial Limusa.

Bennet, W. (2008). Desarrollo organizacional: su naturaleza, orígenes y perspectivas. Fondo Educativo Interamericano.

Codina A. (2008). Inteligencia Emocional para el trabajo directivo y las relaciones interpersonales. La Habana. Editorial Ciencias.

Giladí, D. (2000). Inteligencia emocional en práctica. Manual para el éxito personal y organizacional. Editorial McGrawHill.

Goleman, D. (1999). La inteligencia emocional en la empresa. 3º edición. Argentina. Editorial Vergara.

Goleman, D. (2000). La inteligencia emocional. Por qué es más importante que el cociente intelectual. Uruguay. Editorial Zeta.

Martínez C. (2009). Consideraciones sobre la Inteligencia Emocional. Editorial Científico- , La Habana Técnica.

Senge P. (2006). La quinta disciplina. El arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje. Buenos Aires. Editorial Granica.

Vallés, A. y Vallés, C. (2003). Psicopedagogía de la Inteligencia Emocional. Valencia: Promolibro.