

Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio
Carrera de Administración Turística y Hotelera

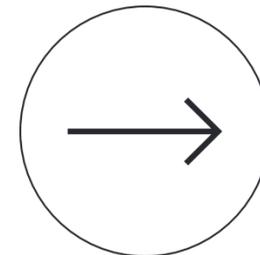
"Estrategias para Mejorar las Actitudes de los Guías Nacionales a través de Inteligencia Emocional en el Distrito Metropolitano de Quito"

Autoras:
Paola Mayorga
Yesenia Suquillo



Introducción

- El manejo emocional y sentimental, desempeña un rol importante
- La inteligencia emocional incide en el aprendizaje organizacional y desempeño
- Desarrollar la inteligencia emocional dentro de los ambientes de trabajo para tener una mejor respuesta ante cualquier situación





Planteamiento del problema

El turista hoy en día no busca solo ir de vacaciones, sino que desea emociones que lo enriquezcan personalmente



En los últimos años el ámbito turístico se ha convertido en un tema gradual



Los guías se relacionan con los turistas lo que genera una interacción (emociones)



El estar en distintos lugares y aprender de cada uno de ellos, ha derivado que se involucren en distintas crisis

Resiliencia  Inteligencia emocional

Determinar estrategias que mejoren las actitudes de los guías nacionales a través de Inteligencia Emocional en el DMQ

Objetivos



-
- Determinar la influencia de la inteligencia emocional en las actividades de guianza turística

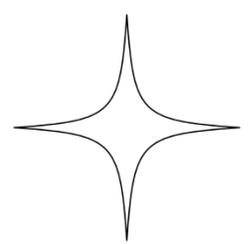


-
- Diagnosticar la situación actual de la actitud de los guías nacionales en torno a la ejecución de sus actividades.



-
- Proponer estrategias para incentivar la mejora de la inteligencia emocional de los guías de turismo nacional





Época de los 90 's
Howard Gardner

30 años
múltiples
significados

MARCO TEÓRICO

Teoría de la Inteligencia Emocional de Daniel Goleman

- Es un modelo mixto
- Entender la inteligencia más allá de los aspectos cognitivos
- El comportamiento individual y las decisiones se basan en las emociones
- La habilidad se encuentra en la genética

esta teoría servirá como:

Inteligencia Personal o competencia personal

- 1 Conciencia en uno mismo
- 2 Autorregulación o control de sí mismo
- 3 Automotivación

Inteligencia Interpersonal o competencia social

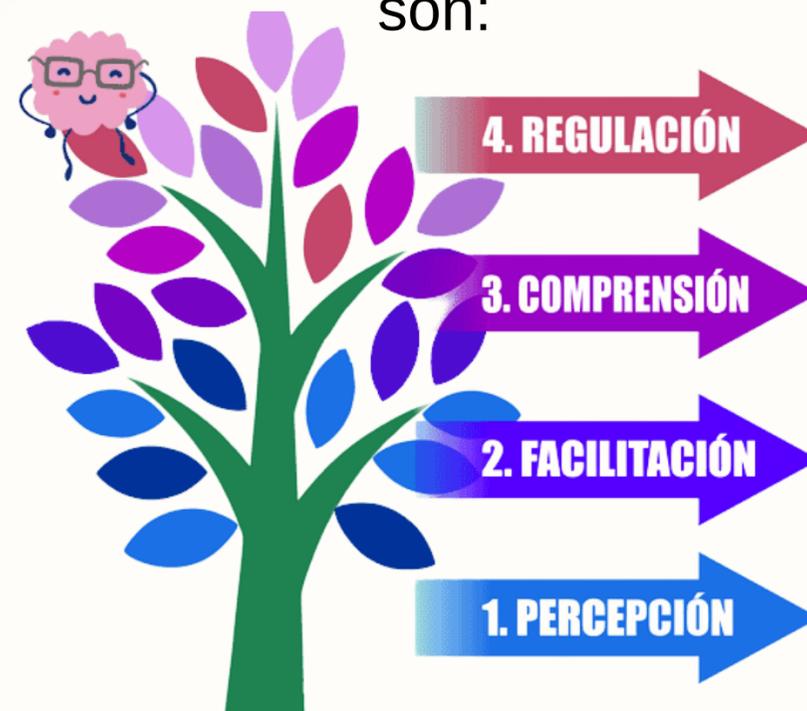
- 4 Empatía
- 5 Habilidades sociales



Modelo de Inteligencia Emocional según Salovey y Mayer

- Modelo de uso masivo
- Introduce la empatía como componente
- Menciona la habilidad de que se manejen los sentimientos y emociones

habilidades incluidas en el modelo son:

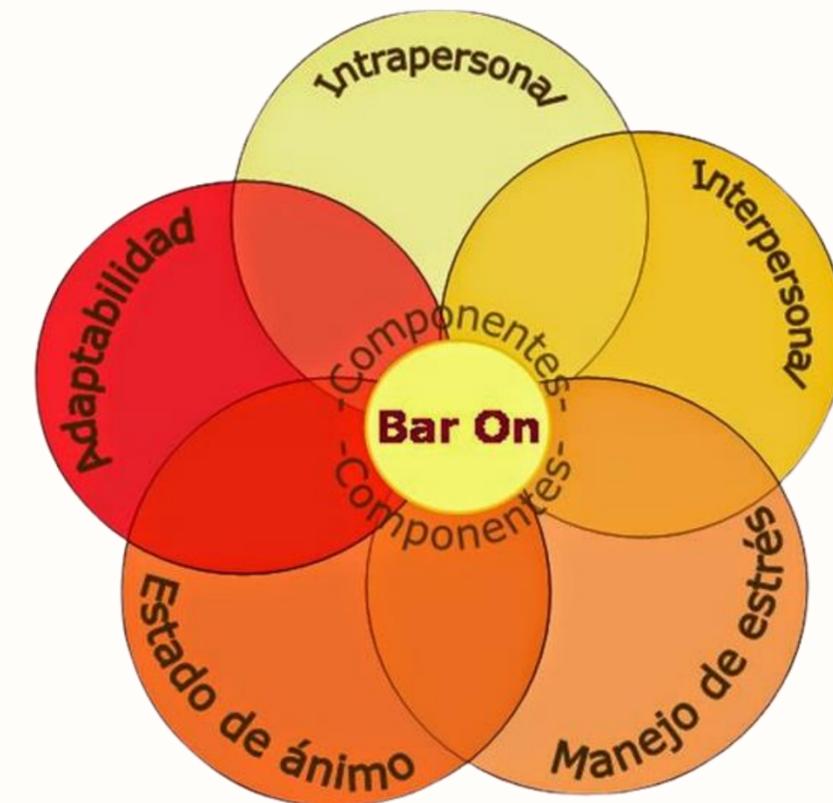


(García & Giménez, 2010)

Una serie de habilidades internas de los seres humanos, las cuales se han de potencializar en torno a la práctica y la mejora continua.

Modelo de Inteligencia Emocional de Bar-On

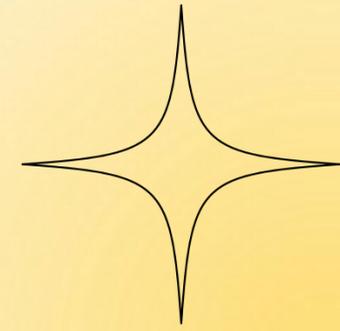
- Visión más amplia
- Comprende rasgos estables de personalidad, competencias socioemocionales, aspectos de motivación y diversas habilidades cognitivas



(Brito, Santana y Pírela, 2019)

En torno a las actividades de los guías se centra en el optimismo y control emocional

DISEÑO METODOLÓGICO



exploratorio y
descriptivo

cuantitativa y
cualitativa

Primarias y
secundarias

Cobertura de las unidades de análisis: **Muestra**

OBJETO DE ESTUDIO

Guías nacionales que se desempeñan dentro del DMQ

POBLACIÓN

926 Guías Nacionales de Turismo pertenecientes al DMQ

MUESTRA

n=68 personas

Instrumentos de recolección de información

Cuestionario de Inteligencia Emocional TMMS-24

- Trait-Meta-Mood Scale del grupo de investigación de Mayer y Salovey (1990)
- Compuesto por 3 dimensiones: atención, claridad y reparación emocional (24 ítems)
- Respuestas de tipo Likert de 5 puntos
- Estadística descriptiva para obtener el promedio en relación al nivel de confiabilidad (baremo)

Cuestionario de actitud laboral

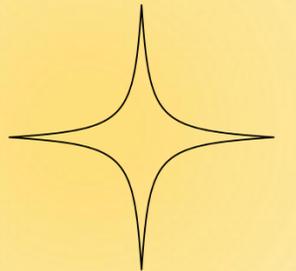
- Medir el nivel de actitud laboral en el personal
 - 3 dimensiones cognitivo, afectivo y conductual (36 ítems)
 - puntajes 3 intervalos (muy adecuado, adecuado e inadecuado)
-



RESULTADOS

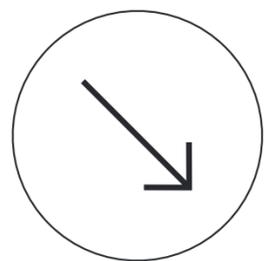
GÉNERO

femenino = 18 guías
masculino = 28 guías



			Actitud laboral		
			Cognitiva	Afectiva	Conductual
Inteligencia emocional					
Rho de Spearman	Atención emocional	Coefficiente de correlación	-,469**	,030	,042
		Sig. (bilateral)	,000	,805	,735
		N	68	68	68
	Claridad emocional	Coefficiente de correlación	-,069	-,089	-,081
		Sig. (bilateral)	,577	,472	,512
		N	68	68	68
	Reparación emocional	Coefficiente de correlación	-,268*	-,031	,038
		Sig. (bilateral)	,027	,800	,761
		N	68	68	68

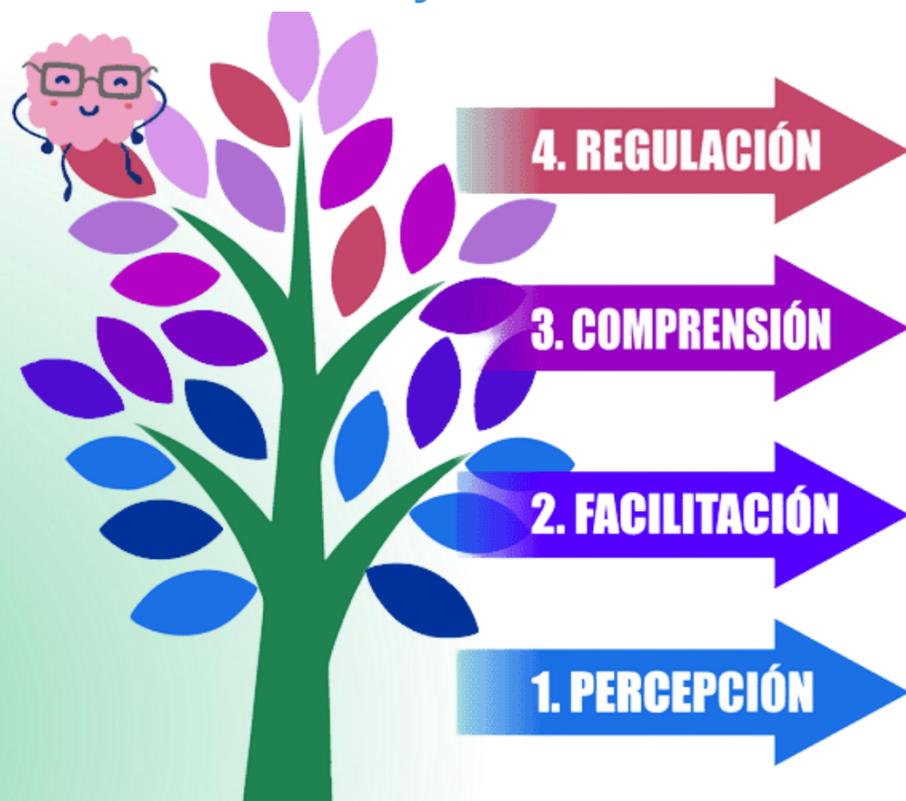
- La atención emocional mantiene una correlación significativa
- La reparación emocional es esencial en relación a la actitud afectiva, esta incide de manera directa tanto en el comportamiento así como en las acciones.
- En cuanto a la actitud conductual apoya el el manejo optimo de las emociones, manteniendo actitudes positivas.



ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LAS ACTITUDES DE LOS GUÍAS NACIONALES A TRAVÉS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

se centra en el desarrollo y fortalecimiento de la inteligencia emocional en los guías

Modelo de Inteligencia Emocional según Salovey y Mayer



actividades



busca identificar, entender y empatizar con los sentimientos propios y los de los demás

Objetivos de la propuesta



Desarrollar una mejor actitud



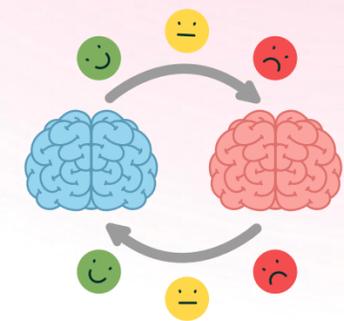
Mejorar la productividad



Conseguir que se encuentren motivados en todo momento



Lograr una mejora en la vida laboral



Que tengan conciencia de la importancia del manejo de las emociones.



Conseguir que los guías empleen las estrategias de forma que puedan mejorar la gestión en sus emociones en diversas situaciones para actuar ante una situación complicada.

Estrategias relacionadas con la percepción y expresión emocional

Identificar el estado de ánimo y la predisposición de inteligencia emocional de los guías.

Tarjetas emocionales

Establecer como se encuentran los guías nacionales con relación a la identificación de cómo se siente



Manejo emocional a través de la música

Poder expresar las emociones en base a las tonalidades de la música, de forma que se pueda percibir los gustos y reconocer a través de los gestos las emociones predominantes.

Impulso de la percepción emocional a través de imágenes

Desarrollar la capacidad de percepción emocional en los guías mediante imágenes.



Estrategias relacionadas con la facilitación emocional

Facilitar el pensamiento emocional en relación a la toma de decisiones.

Termómetro emocional

Generar conciencia en los guías sobre el uso de las emociones propias y ajenas.



Dinamizando la toma de decisiones

Lograr que los guías razonen sobre el motivo

Emociones más útiles

Recopilar entre los guías las diferentes maneras de generar emociones útiles para ejecutar las distintas actividades de guianza.



Estrategias relacionadas con la comprensión emocional

Comprender las emociones entre los guías y los turistas

Dominó emocional

Generar comprensión del significado de las emociones.



Roles emocionales

Establecer las necesidades del equipo y clarificar las emociones, así como las necesidades que la persona imitada tenga.

Emociones en silencio (Ni una sola palabra)

Comprender las emociones sin uso de las palabras.



Estrategias relacionadas con la regulación emocional

Regulación de las actitudes en las actividades de ellos guías y turistas.

Destacar las emociones

Ampliar las estrategias de los guías para la gestión de las emociones y señalar la eficacia de las mismas.



Centrando la atención

Centrar la atención en un objeto de forma que puedan trasladar su concentración a las actividades los guías.

Conclusiones

La inteligencia emocional influye en las actividades de guianza turística, considerando que los guías requieren del trabajo emocional debido a la interacción que tiene con los turista

El diagnóstico de la situación actual de la actitud de los guías nacionales en torno a la ejecución de sus actividades

cognitiva

medio

afectiva

bajo

conductual

bajo

El cuestionario de inteligencia emocional

Atención emocional

nivel de atención adecuada ante sus actividades
nivel de conciencia ante sus emociones es adecuado

Claridad emocional

prestan poca atención a comprender las emociones ya que no saben distinguir totalmente las funciones de su pensamiento

Reparación emocional

denotan prestar la atención adecuada (pueden regular y controlar las emociones)

En la propuesta de estrategias:

Que sus actividades vayan mejorando, sepan cómo actuar y reaccionar de forma efectiva con una actitud adecuada

Recomendaciones



Es recomendable que se trabaje la inteligencia emocional dentro del sector turístico, considerando que a través de esta se refuerza la habilidad para reconocer, regular y comprender las emociones, tanto individuales como las de los demás.

Se recomienda en torno a la actitud laboral que esta es de suma importancia, considerando que al mantener motivado a personal este tiene una buena actitud dentro de sus actividades de trabajo.

Es recomendable que se apliquen estrategias de inteligencia emocional dentro de los trabajos, mucho más cuando se interactúa de forma permanente con otras personas