

**Estrategias para mejorar las actitudes de los guías nacionales a través de  
inteligencia emocional en el Distrito Metropolitano de Quito**

Mayorga Cruz, Paola Consuelo y Suquillo Morales, Yesenia Mishel

Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Administración Turística y Hotelera

Trabajo de titulación, previo a la obtención del título de Licenciada en Administración  
Turística y Hotelera

Ing. Rea Dávalos, Martha Patricia PhD

15 de agosto de 2022



Mayorga\_Suquillo revision\_.docx

Scanned on: 16:2 August 4, 2022 UTC



MASTRA  
PATRICIA REA  
DAVALOS



Overall Similarity Score



Results Found



Total Words in Text

Identical Words	177
Words with Minor Changes	48
Paraphrased Words	324
Omitted Words	0



Departamento de Ciencias Económicas Administrativas y del Comercio

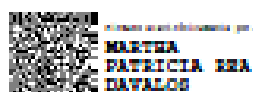
Carrera de Administración Turística y Hotelera

### Certificación

Certifico que el trabajo de titulación: "Estrategias para mejorar las actitudes de los guías nacionales a través de Inteligencia emocional en el Distrito Metropolitano de Guito" fue realizado por las señoritas Mayorga Cruz Paola Consuelo y Suquillo Morales Yasenia Mishel; el mismo que cumple con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, además fue revisado y analizado en su totalidad por la herramienta de prevención y/o verificación de similitud de contenidos; razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que se lo sustente públicamente.

Sangolquí, 08 de agosto de 2022

Firma:



Ing. Martha Patricia Rea Dávalos, PhD

C. C. 1709678104

---



Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Administración Turística y Hotelera


### Responsabilidad de Autoría

Nosotras, **Mayorga Cruz Paola Consuelo**, con cédula de ciudadanía n° 1723029094 y **Suquillo Morales Yesenia Mishel** con cédula de ciudadanía n° 1726495284, declaramos que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: **Estrategias para mejorar las actitudes de los guías nacionales a través de inteligencia emocional en el Distrito Metropolitano de Quito**, es de nuestra autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Sangolquí, 15 de agosto del 2022

Firma:

Firma:

  
**Mayorga Cruz Paola Consuelo**  
C.C. 1723029094

  
**Suquillo Morales Yesenia Mishel**  
C.C. 1726495284



**Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio**

**Carrera de Administración Turística y Hotelera**

**Autorización de Publicación**


Nosotras, **Mayorga Cruz Paola Consuelo**, con cédula de ciudadanía n° 1723029094 y **Suquillo Morales Yesenia Mishel** con cédula de ciudadanía n° 1726495284, autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación: **Estrategias para mejorar las actitudes de los guías nacionales a través de inteligencia emocional en el Distrito Metropolitano de Quito** en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra responsabilidad.

**Sangolquí, 15 de agosto del 2022**

Firma:

Firma:

  
**Mayorga Cruz Paola Consuelo**  
C.C. 1723029094

  
**Suquillo Morales Yesenia Mishel**  
C.C. 1726495284

## **Agradecimiento**

Quisiera empezar agradeciendo a mis padres, Marlene y Carlos, sé que su esfuerzo y trabajo duro son lo que me permite este día poder alcanzar este logro.

A Verónica y Pablo, por siempre estar dispuestos a ayudarme en todos los aspectos de mi vida, por siempre mantener una guía a lo largo de este camino y alentarme a través de sus palabra y logros.

A mi apreciada Inge Marthita, gracias infinitas por siempre estar presente desde el inicio de la carrera, por sus consejos, mimos y jalones de orejas. Son tantos recuerdos y anécdotas que me llevaré de todo el tiempo compartido.

A mis amigos, simplemente sin ustedes esto no hubiese sido posible.

Y, por último, pero no menos importante, a mi amiga y compañera Yesenia. Yo sé que sin tu apoyo durante todo este proyecto de seguro me perdía en el camino. Muchas gracias por tu paciencia, cariño y esfuerzo.

***Paola Mayorga***

Primeramente, le agradezco a Dios por ser el motor principal en mi vida, por acompañarme y permitirme confiarle mis anhelos con la certeza de que estos se materializarán.

Gracias a mi familia especialmente mi hermano y mi madre, por apoyarme en cada decisión, gracias a todas esas personas que me demostraron lo hermosa que es la vida y lo justa que puede llegar a ser; gracias a mi familia por permitirme seguir con mis estudios. No ha sido sencillo el camino hasta ahora, pero gracias a sus aportes, amor, bondad y apoyo, lo complicado de lograr esta meta se ha notado menos.

También agradecer a mi pareja y mi hija, que son la mayor motivación en mi vida encaminada al éxito, fueron los pilares más importantes para poder alcanzar esta dichosa y muy merecida victoria en la vida, el poder haber culminado esta tesis con éxito, y poder disfrutar del privilegio de ser agradecida con ustedes que se preocuparon por mí en cada momento y que siempre estuvieron ahí en todo momento.

Y finalmente agradezco a mi amiga Paola que desde el primer momento que cursamos una clase juntas me brindo todo su apoyo incondicional, siempre dedicándome tiempo y acompañarme en este largo camino.

***Yesenia Suquillo***

## **Dedicatoria**

Quisiera dedicar con todo mi corazón este trabajo a mi hermano, que, aunque no pueda acompañarme físicamente en este mundo, su presencia siempre ha estado a mi lado en todo momento. Yo sé que en donde quiera que te encuentres estas alegre y orgulloso de mí.

A mi madre, por enseñarme que por más que la vida sea difícil siempre hay una manera de solucionar los problemas.

A mi padre, por su determinación y apoyo al momento de emprender cualquier viaje o aventura.

A mi hermana y mi cuñado. Sin su ejemplo, constancia y amor, no sería la persona de ahora.

A mis sobrinos, Celeste, Pablo y Anahí, ya que si yo llegue hasta aquí ustedes pueden llegar más lejos.

***Paola Mayorga***

Me gustaría dedicar esta Tesis a toda mi familia.

Para mis padres, hermanos, tías por su comprensión y ayuda en momentos malos y buenos. Me han enseñado a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi perseverancia y mi empeño, y todo ello con una gran dosis de amor y sin pedir nunca nada a cambio.

Sé muy bien que el amor puede distraer, pero en mi caso me sirvió de impulso para seguir adelante en cada caída por ello le dedico este logro mi pareja por su paciencia, por su comprensión, por su empeño, por su fuerza y por su amor, porque a pesar de todos mis fallos siempre creyó en mí y me hizo confiar en mí misma.

Para mi hija, Mía que con su llegada a este mundo sentía ese empujón a diario, ella ha sido mi principal fuente de inspiración para terminar estos estudios.

A todos ellos, muchas gracias de todo corazón.

***Yesenia Suquillo***

## Tabla de Contenido

Portada.....	1
Similitud de Contenido.....	2
Certificado del Director .....	3
Responsabilidad de Autoría .....	4
Autorización de Publicación .....	4
Agradecimiento .....	6
Dedicatoria .....	7
Tabla de Contenido.....	8
Resumen.....	13
Abstract.....	14
Introducción.....	15
Planteamiento del Problema.....	15
Formulación del Problema .....	17
Objetivos.....	17
Objetivo General.....	17
Objetivos Específicos .....	18
Determinación de Variables.....	18
Capítulo I Marco Teórico .....	19
Fundamentación Teórica .....	19
Teoría de la Inteligencia Emocional de Daniel Goleman.....	19
Modelo de Inteligencia Emocional según Salovey y Mayer .....	22
Modelo de Inteligencia Emocional de Bar-On .....	23



Marco Referencial .....	27
Marco Conceptual .....	32
Capítulo II Diseño Metodológico.....	34
Alcance de la Investigación .....	34
Fuentes de Información .....	35
Objeto de Estudio.....	35
Población.....	35
Muestra.....	35
Instrumentos de Recolección de Información .....	36
Confiabilidad de los Instrumentos.....	38
Técnicas de Procesamiento de la Información .....	38
Principios Éticos .....	38
Capítulo III Resultados .....	40
Análisis del cuestionario de Inteligencia Emocional TMMS-24.....	40
Cuestionario de Actitud Laboral.....	49
Dimensión Cognitiva.....	50
Dimensión Afectiva.....	53
Dimensión Conductual .....	57
Correlación de Variables Inteligencia Emocional y Actitud .....	62
Capítulo IV. Estrategias para Mejorar las Actitudes de los Guías Nacionales a través de Inteligencia Emocional.....	64
Justificación de la Propuesta .....	64
Objetivos de la Propuesta.....	65

Estrategias.....	65
Estrategias Relacionadas con la Percepción y Expresión Emocional .....	66
Estrategias Relacionadas con la Facilitación Emocional .....	68
Estrategias Relacionadas con la Compresión Emocional.....	70
Estrategias Relacionadas con la Regulación Emocional .....	72
Conclusiones y Recomendaciones .....	75
Conclusiones.....	75
Recomendaciones .....	77
Bibliografía .....	78
Apéndices .....	81

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> <i>Variables de investigación</i> .....	18
<b>Tabla 2</b> <i>Tipos de inteligencia emocional y competencias básicas de Goleman</i> .....	20
<b>Tabla 3</b> <i>Habilidades del Modelo de Salovey y Mayer</i> .....	23
<b>Tabla 4</b> <i>Baremo del cuestionario de inteligencia emocional TMMS-24</i> .....	37
<b>Tabla 5</b> <i>Baremo del cuestionario de actitud laboral</i> .....	38
<b>Tabla 6</b> <i>Dimensión de Atención emocional</i> .....	40
<b>Tabla 7</b> <i>Dimensión de Claridad emocional</i> .....	44
<b>Tabla 8</b> <i>Dimensión de reparación emocional</i> .....	47
<b>Tabla 9</b> <i>Dimensión cognitiva</i> .....	50
<b>Tabla 10</b> <i>Dimensión afectiva</i> .....	54
<b>Tabla 11</b> <i>Dimensión conductual</i> .....	58
<b>Tabla 12</b> <i>Correlación de variables de inteligencia emocional y actitud laboral</i> .....	62
<b>Tabla 13</b> <i>Alfa de Cronbach</i> .....	63
<b>Tabla 14</b> <i>Estrategias relacionadas con la percepción y expresión emocional</i> .....	66
<b>Tabla 15</b> <i>Estrategias relacionadas con la facilitación emocional</i> .....	68
<b>Tabla 16</b> <i>Estrategias relacionadas con la comprensión emocional</i> .....	70
<b>Tabla 17</b> <i>Estrategias relacionadas con la regulación emocional</i> .....	72

**ÍNDICE DE FIGURAS**

<b>Figura 1</b> <i>Dimensión de Atención emocional y sexo</i> .....	43
<b>Figura 2</b> <i>Dimensión de Claridad emocional</i> .....	46
<b>Figura 3</b> <i>Dimensión de reparación emocional</i> .....	49
<b>Figura 4</b> <i>Dimensión cognitiva</i> .....	53
<b>Figura 5</b> <i>Dimensión afectiva</i> .....	57
<b>Figura 6</b> <i>Dimensión conductual</i> .....	61

## Resumen

El manejo emocional y sentimental, desempeña un rol de suma importancia en la motivación, desempeño laboral y actitudes de satisfacción en el personal. Ante ello, la presente investigación se desarrolla con el objetivo de determinar estrategias que mejoren las actitudes de los guías nacionales a través de Inteligencia Emocional en el DMQ. Para ello, se aplicó una metodología descriptiva y analítica, aplicando cuestionarios tanto de inteligencia emocional como de actitud laboral a los guías nacionales del DMQ. En cuanto al cuestionario de inteligencia emocional se observó que los guías pueden identificar lo que sienten, pero su nivel de percepción emocional es bajo, aspecto que no permite conocer los sentimientos de los demás. En cuanto al cuestionario de actitud laboral se observó que el nivel en las dimensiones fue bajo, demostrando que la actitud es un factor que se requiere mejorar en los guías. En torno a ello, se proponen las estrategias de inteligencia emocional, de forma que se aborde las dimensiones de la misma en relación a la mejora de la actitud, concluyendo de esta manera que la inteligencia emocional influye en las actividades de guianza turística, puesto que a pesar de existir ciertas diferencias en torno a los demás sectores, demandando que se reciba una formación relacionada con el manejo, la atención emocional y la comprensión emocional para mejorar la eficacia del servicio como tal e interacción adecuada con los turistas.

*Palabras clave:* guianza turística, inteligencia emocional, actitud, trabajo emocional, estrategias de mejora.

### **Abstract**

Emotional and sentimental management plays a very important role in motivation, work performance and satisfaction attitudes in the staff. Given this, this research is developed with the aim of determining strategies that improve the attitudes of national guides through Emotional Intelligence in the DMQ. To do this, a descriptive and analytical methodology was applied, applying questionnaires of both emotional intelligence and work attitude to the national guides of the DMQ. Regarding the emotional intelligence questionnaire, it was observed that the guides can identify what they feel but their level of emotional perception is low, an aspect that does not allow them to know the feelings of others. Regarding the work attitude questionnaire, it was observed that the level in the dimensions was low, showing that attitude is a factor that needs to be improved in the guides. Around this, emotional intelligence strategies are proposed, so that its dimensions are addressed in relation to the improvement of attitude, thus concluding that emotional intelligence influences tourist guidance activities, since despite there being certain differences regarding the other sectors, demanding that training related to handling, emotional care and emotional understanding be received to improve the effectiveness of the service as such and adequate interaction with tourists.

*Keywords:* tourist guidance, emotional intelligence, attitude, emotional work, improvement strategies

## **Introducción**

El manejo emocional y sentimental, desempeña un rol de suma importancia en la motivación, desempeño laboral y actitudes de satisfacción en el personal. Diversos estudios reconocen que el personal conocedor de la inteligencia emocional, identifican y denominan correctamente sus propios sentimientos, interpretan y afrontan con eficacia los sentimientos de los demás, esto se traduce como una ventaja en cualquier aspecto, debido a que logran desarrollar exitosamente cualquier proyecto, considerando que toman a esta como una herramienta para solucionar problemas actuales y futuros desafíos (Mesa, 2017).

Desde la perspectiva de la inteligencia emocional, como factor incidente en el aprendizaje organizacional y desempeño, demuestra que las personas con habilidades emocionales potenciadas son más propensas a desempeñar adecuadamente una función, denotando amabilidad, buena actitud y empatía tanto en su vida personal como profesional, teniendo respuestas más efectivas al momento de brindar un servicio y atender a otras personas, favoreciendo a la productividad de su entorno (Expósito, 2017).

Es por ello, que es de suma importancia desarrollar la inteligencia emocional dentro de los ambientes de trabajo para de esta manera, tener una mejor respuesta ante cualquier situación y sobre todo que se mantengan relaciones efectivas entre el personal y los clientes de modo que se genere un nivel de satisfacción alto para ambas partes.

### **Planteamiento del Problema**

La Inteligencia emocional en sus diferentes ámbitos de aplicación ha transformado el ambiente laboral, por lo cual es esencial que se investigue el papel que cumplen las emociones en la vida de las personas y cómo estas pueden manejar este aspecto favoreciendo la estabilidad en las relaciones humanas dentro de sus lugares de trabajo, en los cuales las personas conviven por extensos periodos de tiempo conforme la actividad que realicen (Ruiz, 2018).

El turismo en el Ecuador ha sido un aspecto que se ha desarrollado a grandes pasos, ya que una de las industrias que más se potencia y apoya es la turística, recibiendo así la importancia requerida por las entidades gubernamentales y privadas a fin de que se logre un desarrollo económico efectivo para el país. A pesar de ello, en los últimos años el ámbito turístico se ha convertido en un tema gradual, considerando que la actividad se ha ido diversificando y la demanda cambiando constantemente, emplazando un turismo más vivencial, más cultural y natural (Santamaria & López, 2019).

Por tanto, se resalta la importancia del rol del guía turístico, como un actor esencial en la representación del turismo ante los visitantes de distintas partes del mundo. Dichos guías tienen la responsabilidad de relacionarse con los turistas, por lo cual se genera una interacción en la cual se desarrollan varias emociones y sentimientos a la hora de actuar, transmitir y conocimiento y brindar vivencias a estos; sin embargo, el estar en distintos lugares y aprender de cada uno de ellos, ha derivado que se involucren en distintas crisis socioculturales, políticas, ambientales, entre otras, demandando así que se reinvente, evolucione y trascienda los desafíos a los que se enfrentan aplicando la inteligencia emocional en su desempeño.

Es en este punto, donde se menciona a la resiliencia como un factor incidente de manera directa en torno a la inteligencia emocional, puesto que a través de este se brinda un aporte a la determinación, autocontrol y capacidad de resolver conflictos de manera positiva y optimista, aspecto que se relaciona entre las emociones positivas y la edificación de estrategias de regulación ante situaciones problemáticas o negativas. Es decir, el manejo correcto de este aspecto permite manejar y comprender mejor las emociones, vinculándose a la inteligencia emocional (Gómez & Jiménez, 2020).

Sin embargo, este ha sido un aspecto poco considerado dentro del sector turístico, por lo cual no se ha considerado que el turista hoy en día no busca solo ir de vacaciones, sino que desea emociones que lo enriquezcan personalmente, le generen felicidad y otras



percepciones distintas en torno a un lugar, queriendo así alcanzar vivencias únicas, experiencias positivas y rentabilizar al máximo su tiempo dentro de un entorno agradable.

Esto ha dado paso a que en muchos casos se presenten inconformidades, quejas y disgusto en torno a la calidad de servicio brindado por los guías a los turistas, ya que no se ha logrado percibir una calidad efectiva, puesto que la interacción con el turista no ha mantenido predisposición y una actitud positiva todo el tiempo, dando paso a que se tenga una mala impresión de los guías, pero sobre todo denotando que la calidad de atención no es la mejor.

Es así que se evidencia la importancia de mejorar la actitud de los guías a través de estrategias de inteligencia emocional, mediante las cuales se brinde la capacidad de resistir a las alteraciones que se presentan en el medio y que ejerce sobre ellos, permitiendo que puedan realizar sus actividades de manera efectiva, manteniendo un nivel de empatía alto e identificando el manejo correcto de las emociones de los visitantes. De esta forma, al trabajar efectivamente sus emociones se podrá gestionar de manera eficiente las tareas y con frecuencia expresar emociones positivas, conservar la tolerancia y sensibilidad con los turistas y así brindarles experiencias y que la calidad del servicio sea positiva.

### ***Formulación del Problema***

¿El desarrollo de estrategias basadas en la inteligencia emocional mejorará la actitud de los guías nacionales en el DMQ?

### **Objetivos**

#### ***Objetivo General***

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

### **Objetivos Específicos**

- 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.

### **Determinación de Variables**

**Tabla 1**

*Variables de investigación*

<b>Dimensión</b>	<b>Variables</b>	<b>Tipo de variable</b>	
Social	Inteligencia Emocional	Dependiente	Cualitativa Cuantitativa
Social	Actividades de guianza	Dependiente	Cualitativa
Social	Relaciones interpersonales	Independiente	Cualitativa Cuantitativa
Social	Relaciones intrapersonales	Independiente	Cualitativa Cuantitativa

## Capítulo I Marco Teórico

### Fundamentación Teórica

Surgiendo en la época de los 90 's, la inteligencia emocional surge de Howard Gardner después de que este integra e incorpora la teoría de las inteligencias múltiples en varias áreas incluidas la psicología y la educación. Después de 30 años se construyeron múltiples significados, algunos siendo más precisos y más complejos.

Las más conocidas son:

#### ***Teoría de la Inteligencia Emocional de Daniel Goleman***

La teoría de Inteligencia Emocional es considerada un modelo mixto en el estudio de la inteligencia emocional, ya que este presenta una combinación de habilidades basadas en la cognición, personalidad, motivación, emoción, inteligencia y neurociencia, es decir, esta teoría nace de la unión de las inteligencias intrapersonal e interpersonal.

De acuerdo con Goleman (1995), la Inteligencia Emocional es un modo de entender la inteligencia más allá de los aspectos cognitivos, puesto que brinda la capacidad de dirigirse de manera efectiva a los demás y a sí mismo, conectando así con las emociones, gestionar y generar automotivación. Ciertamente esta, parte con la conciencia en sí mismo y también en la conciencia social, es decir, cuando uno tiene la capacidad de reconocer las emociones y su impacto en relación al entorno.

En su aporte, se comprende que gran parte del comportamiento individual y las decisiones se basan en las emociones, por lo cual, los seres humanos son seres emocionales que aprendieron a pensar y razonar, esto puede traducirse como un aspecto esencial, por tanto, su entendimiento y aplicación dará paso a un mejor control sobre el comportamiento.

Bajo este contexto, Valdés, et al. (2021), brinda su aporte definiendo a la Inteligencia Emocional como “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones” (p. 295).

Para Daniel Goleman, en su enfoque sobre la inteligencia emocional existen cinco dimensiones básicas que se relacionan, siendo estas:

**Tabla 2**

*Tipos de inteligencia emocional y competencias básicas de Goleman*

<b>Competencias</b>	<b>Componentes</b>
<b>Inteligencia Personal o competencia personal</b>  Estas competencias determinan el modo en el que nos relacionamos con nosotros mismos	<b>Conciencia en uno mismo</b> Esta habilidad permite percatarse de los estados de ánimos propios, lo cual permite conocer la influencia de cada uno de ellos tanto en el trabajo como en el resto de las personas
	<b>Autorregulación o control de sí mismo</b> Gracias a esta habilidad el individuo controla sus emociones e impulsos para adaptarlos a un objetivo, es capaz de responsabilizarse por sus actos y de pensar antes de cometer una acción, para así, enfrentar correctamente los contratiempos
	<b>Automotivación</b> Esta habilidad accede a ver ante el fracaso, una oportunidad para mejorar y un compromiso real de anteponerse a las adversidades.
<b>Inteligencia Interpersonal o competencia social</b>  Estas competencias determinan el modo en que nos relacionamos con los demás	<b>Empatía</b> Logra que el individuo considere los sentimientos de los demás y ante situaciones problemáticas, actúa de forma correcta, entendiendo sus puntos de vista.
	<b>Habilidades sociales</b> Es el arte de relacionarse con el resto, pues una vez reconocidas sus emociones, llega el momento de solucionar los conflictos, de negociar, de darle tratamiento a los problemas; consiste en saber persuadir y lograr influenciar a la otra parte.

Nota: El modelo de Goleman tiene dos competencias principales (personal y social), que dan lugar a cinco dominios (autoconciencia, autorregulación, automotivación, empatía y habilidades sociales), que en total abarcan veintitrés capacidades asociadas.

A través de este modelo, Goleman refuerza el control emocional porque permite a los individuos identificar las emociones, orientarlas y adaptarlas de la manera en determinadas situaciones (Barrientos, 2019).

Bajo esta teoría, Goleman (2006), reconoce que la habilidad se encuentra en la genética, es decir, que puede activarse o desactivarse dependiendo el entorno emocional y social en el cual se desarrolle cada persona y sea educada. A pesar de ello, la Inteligencia Emocional brinda una respuesta ante cualquier estímulo, práctica y aprendizaje para la generación de cambios, construyendo así conexiones y nuevas áreas donde se pueda ser más competente en cada una de las 5 áreas mencionadas con anterioridad.

La teoría reconoce la importancia de educar a las personas a través de este contexto, ya sea en las instituciones o desde el hogar, considerando que todos deben tener la capacidad de crear un contexto válido y significativo en cuanto a la Inteligencia Emocional. Por otra parte, hace mención a la forma en que se potencia este aspecto, señalando los siguientes factores:

- Detección de las emociones existente en cada acción
- Ampliación del lenguaje emocional
- Controlar lo que se piensa para controlar el comportamiento
- Buscar la razón del comportamiento de otros
- Expresar las emociones propias de manera asertiva y ser empático con las ajenas (Goleman, 1995).

Dicha potencialización, contribuye a generar un constructo asociado a diversos factores intrapersonales e interpersonales, en los cuales están inmersa la salud mental, satisfacción personal y desempeño laboral (Bello, 2021).

Ante lo mencionado anteriormente, esta teoría servirá como contribución para la generación de conciencia de las habilidades emocionales para hacerle frente a los desafíos cotidianos que tienen los guías nacionales, mejorando así la autoconciencia, para dar paso

a un autocontrol a través de la capacidad para reconocer, identificar y transmitir los sentimientos, emociones y saber controlar los impulsos con los turísticos para generar en ellos una experiencia satisfactoria en base a una actitud positiva.

### ***Modelo de Inteligencia Emocional según Salovey y Mayer***

De acuerdo con Salovey y Mayer (1990), la Inteligencia Emocional consiste en la habilidad de que se manejen los sentimientos y emociones, discernir en cada uno de ellos la importancia de la dirección de los pensamientos y acciones.

Los autores mencionan que la inteligencia emocional incorpora la habilidad de que se perciba con precisión, se valore y expresa emociones, además de que permite generar sentimiento y comprensión las emociones, formando así un conocimiento emocional y la habilidad de que se regulan las emociones para fomentar el crecimiento emocional e intelectual.

Salovey y Mayer mencionan que este modelo se encuentra direccionado a la consolidación de un modelo de uso masivo, en el cual se introduzca la empatía como componente y que se incorporen aspectos que abarquen el todo de la inteligencia emocional, en base a ello menciona que las habilidades incluidas en el modelo son las siguientes:

**Tabla 3***Habilidades del Modelo de Salovey y Mayer*

<b>Habilidades</b>	<b>Descripción</b>
<b>Percepción emocional</b>	Permite identificar las emociones en sí mismo y los demás mediante expresiones faciales y corporales.
<b>Facilitación emocional</b>	Relaciona las emociones con otras sensaciones como el sabor, olor, o a su vez emplea la emoción para facilitar el razonamiento.
<b>Comprensión emocional</b>	Habilidad para resolver problemas e identificar las emociones semejantes.
<b>Dirección emocional</b>	Comprensión de las implicaciones de los actos en las emociones y regulación de las emociones propias.
<b>Regulación reflexiva</b>	Habilidad de estar abierto a los sentimientos ya sean positivos o negativos.

Fuente: (García &amp; Giménez, 2010)

En dicho contexto, los autores mencionan una serie de habilidades internas de los seres humanos, las cuales se han de potencializar en torno a la práctica y la mejora continua. De esta forma se reconoce la importancia de comprender los componentes de la inteligencia emocional de forma que sea de paso al desarrollo de las habilidades que generen un entorno asertivo y una persona emocionalmente inteligente para desempeñar sus actividades de forma exitosa.

### ***Modelo de Inteligencia Emocional de Bar-On***

De acuerdo a este modelo presenta una visión más amplia de la percepción de la Inteligencia emocional, puesto que la conciben como un conjunto de habilidades cognitivas del funcionamiento emocional. El modelo comprende en este sentido los rasgos estables de personalidad, competencias socioemocionales, aspectos de motivación y diversas habilidades cognitivas (Bar-On, 2000).

La mayor parte de las descripciones, de la inteligencia emocional – social incorporan componentes claves, de los cuales todos se incluyen dentro del modelo de Bar-On,

mencionado así que este se integra por 5 componentes centrales, de los cuales se derivan subcomponentes, resultando así un total de 15 factores que caracterizan el modelo.

Conforme a ello Brito, Santana y Pírela (2019), los componentes y subcomponentes bajo este modelo son los siguientes:

### **1. Componente de inteligencia intrapersonal**

Auto concepto: Reconoce la capacidad de las personas de ver hacia su interior, percibirlo, comprenderlo y aceptarlo con precisión, de forma que se tenga una auto aceptación y auto respeto siendo un factor propio de la autoconciencia y la apropiación de los sentimientos y emociones.

Autoconciencia emocional: Este se reconoce como la capacidad de ser conscientes, identificar y comprender las emociones propias, de forma que se desarrolle la inteligencia emocional- social y se vincule a los factores integrales de la misma.

Asertividad emocional: Este factor representa la capacidad de expresar de forma efectiva y constructiva los sentimientos propios, así como las opiniones en base a la razón y pensamientos.

Independencia: Es la capacidad de ser autosuficiente y libre emocionalmente de los demás, es decir, ser autodirigido y poder actuar de forma autónoma en torno a las necesidades de protección y apoyo, contando con fuerza interior que regule la autoconfianza.

Autorrealización: Es la capacidad de que se establezcan metas personales y el impulso para que se alcancen, con la intención de que se eleve y actualice el potencial personal, manifestándose de forma participativa en actividades de esfuerzo continuo para alcanzar una vida significativa y plena en reacción a sus competencias, habilidades y desempeño.



## **2. Componente de inteligencia interpersonal**

Empatía: es la capacidad de conocer y entender cómo se sienten las personas del entorno, siendo más sensible ante sus necesidades emocionales, convirtiéndose así en una persona confiable y responsable con los intereses de los demás.

Responsabilidad social: Se reconoce como la capacidad para identificar a los grupos de forma constructiva y colaborativa. Las personas socialmente responsables tienen apreciaciones básicas por asumir responsabilidad con beneficios sociales en común, para sí mismo y para un colectivo.

Relaciones interpersonales: Es la capacidad para que se establezcan relaciones mutuas efectivas con los demás, las cuales se caracterizan por dar y recibir, es decir, se vinculan a la convivencia armoniosa y generan relaciones positivas en relación a la interacción social.

## **3. Componente manejo del estrés**

Tolerancia al estrés: Este factor se encuentra vinculado a la capacidad de manejar las emociones de manera positiva y constructiva, pudiendo resistir y contender con situaciones de conflicto que resultan estresantes de manera positiva, resolviendo problemas en situaciones de alta presión.

Control de los impulsos: Es la capacidad de resistir a los impulsos antes de actuar, asumiendo la capacidad de que se acepten impulsos en los que se logre controlar y no responder de forma hostil y potencialmente irresponsable.

## **4. Componente de adaptabilidad**

Prueba de la realidad: Es la capacidad para validar de forma objetiva los sentimientos propios y pensar en relación a la realidad, esto en torno al nivel que demande

la busque de evidencia objetiva ante de actuar, para de esta forma responder a las necesidades de sentimientos, percepciones, cogniciones, pensamientos y creencias.

Flexibilidad: Esta se reconoce como la capacidad para adaptarse y ajustarse a los sentimientos, pensamiento y comportamiento a las nuevas situaciones y condiciones del medio, tomando como referente la capacidad de adaptación a las condiciones dinámicas e impredecibles.

Resolución de problemas: Es la capacidad de resolver de manera eficaz los problemas personales y externos, en el cual se desarrolle la confianza, analice el problema y se establezcan acciones de resolución hasta la toma de decisiones finales.

## **5. Componente del estado de ánimo en general**

Optimismo: Se reconoce como la capacidad de mantener una actitud positiva y esperanzada hacia la vida incluyendo situaciones adversas, esto para que se trabaje con motivación en torno a la actividad que se realiza de forma cotidiana.

Felicidad: Este se define como la capacidad de las personas para sentirse satisfecho consigo mismo y con lo demás en forma general, dando paso a la autosatisfacción general y la capacidad del disfrute de la vida.

Conforme a ello, se establece que este modelo emplea la expresión de inteligencia emocional como una referencia de las competencias sociales que se requieren para desenvolverse cotidianamente de manera efectiva (García & Giménez, 2010).

Bajo el contexto investigativo, este modelo se toma como referencia para el desenvolvimiento del aspecto turístico, considerando que abarca prioritariamente todos los aspectos relacionados con la vida emocional tanto individual como laboral, permitiendo que, en base a él, se analice, recabe y emplee información que se va acumulando, para dar paso a la capacidad de identificar, describir y aprender los sentimientos que se generan para así interpretarlos y asumirlos efectivamente.

Para los guías nacionales bajo este modelo se permitirá que se tengan reflexiones de actos en un momento establecido, de forma que se evidencie como las situaciones presentadas en sus cantidades interfieren en la toma de decisiones efectivas y que cambien la calidad y satisfacción de los turistas.

Tomando en cuenta la complejidad del manejo correcto de las emociones, es esencial que se trabaje en la incorporación de estrategias efectivas para el desarrollo de la inteligencia emocional, por lo cual, al incorporar este aspecto en la actividad turística se dará paso a la toma de consciencias de las necesidades emocionales de los guías para enfrentar los retos comunes, mejorando la conciencia y el autocontrol mediante el manejo emocional y el control de los impulsos.

Bajo lo cual, se desarrolla la capacidad de automotivación para generar una relación armoniosa con los turistas, tener empatía y mantener el optimismo, reduciendo casos de apatía, impaciencia y excesivo apego a las normas, que pueden ocasionar disgustos y malas impresiones en los visitantes.

Por tanto, la finalidad del modelo, en torno a las actividades de los guías se centra en el optimismo y control emocional que se pueda manejar ante situaciones difíciles que se generen en el desarrollo de las actividades, para así poder mantener una buena relación social, comunicación efectiva y manejo de conflicto exitos, reinventando y adaptándose a los retos de la actividad como tal.

### **Marco Referencial**

Para el abordaje correcto de la investigación, es importante tomar en cuenta los estudios referenciales que se asocian con la investigación de la inteligencia emocional es necesario conocer estos dos términos por separado, en el libro Fisiología de la conducta de Carlson (2006), explica que la emoción hace referencia a los sentimientos positivos y negativos que surgen de una situación particular que incluyen respuestas fisiológicas y conductas que caracterizan a la especie. En los humanos, estas reacciones van

acompañadas de sentimientos, pero es el comportamiento lo que afecta la supervivencia y la reproducción, por tanto, resulta útil apuntar que la conducta emocional ha guiado la evolución de nuestro cerebro.

Las emociones están constituidas por tres tipos de componentes: los comportamentales, que consisten en movimientos musculares que son apropiados para la situación que los causó lo que nos ayuda a comunicar nuestro estado emocional con otras personas causando respuestas neurovegetativas que promueve a la acción es decir proporciona energía rápida para un movimiento vigoroso y por último las respuestas hormonales refuerzan las respuestas neurovegetativas (adrenalina-médula suprarrenal). En definitiva, se pueden considerar como patrones de respuesta inmediata que tienen como objetivo principal protegernos del peligro (Carlson, 2006).

El psicólogo y pedagogo, Howard Gardner citado por Barrientos, (2019), definió que el ser humano puede tener distintos tipos de inteligencias, dentro de las ocho reconocidas, y propuso la tesis de “la inteligencia concebida como natural y medida por el cociente intelectual no tiene base idéntica en todos los humanos” (p. 149).

Gardner también concluyó que una persona puede poseer inteligencia natural en matemática, pero no sabe cómo vincularse con aquellos en su entorno, le resultará complicado desenvolverse en el día a día.

En el artículo “Las competencias emocionales” de Bisquerra y Pérez (2007) menciona que las habilidades emocionales se consideran un aspecto importante en la empleabilidad. Por lo tanto, en el proceso de educación y formación se debe integrar el desarrollo de competencias emocionales, ya que se relaciona con la demostración de autoeficacia al expresar emociones en las transacciones sociales. Es decir que se tiene el conocimiento de las propias emociones, la capacidad para regularlas y lograr los objetivos deseados.

La competencia emocional es el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para comprender, expresar y coordinar plenamente los fenómenos emocionales, siendo así que la inteligencia emocional es una parte importante de una persona eficaz y responsable. Los aspectos de apoyo de las competencias emocionales incluyen procesos de aprendizaje, relaciones interpersonales, resolución de problemas y adquisición y retención de puestos de trabajo, etc. (Bisquerra & Pérez, 2007).

Según lo menciona Goleman, citado por Páez y Castaño (2015), “La inteligencia emocional es un factor importante para el éxito académico, laboral y para la vida cotidiana en general. Promover una manera inteligente de sentir, gerenciar las emociones y conjugarlas con la cognición propicia una mejor adaptación al medio” (p. 19). Entonces, ser emocionalmente inteligente significa ser consciente de nuestras emociones y las de los demás, lidiar con los efectos de nuestras acciones de manera responsable. Con la inteligencia emocional, aprendemos a expresar nuestras emociones y nos damos cuenta de cómo estas reacciones naturales afectan a los demás.

Respecto al problema de estudio, se han planteado casos similares que sirven de sustento inicial al tema de investigación.

### **Influencia del desarrollo de la inteligencia emocional en el contexto turístico actual cubano**

En el trabajo elaborado por Valdés, et al, (2021), se desarrolló con el objetivo de fundamentar la importancia del desarrollo de la Inteligencia Emocional en los trabajadores del sector turístico en Cuba. Nos indica que, en los últimos años, la industria del turismo se está desarrollando en un campo altamente competitivo, las barreras de entrada para nuevos productos son cada vez más bajas, por lo que las empresas y los destinos luchan por adaptarse a las nuevas necesidades de sus clientes.

En la investigación se hace alusión que la educación y la experiencia no lo son todo, y la inteligencia emocional es importante para que las personas tengan éxito en las

relaciones y actividades laborales con los demás. En especial tras el cierre repentino de viajes debido a la pandemia provocó en el turismo una crisis en la cadena de valor, por lo que en la actualidad se necesita personas inteligentes emocionalmente que puedan manejar una nueva normalidad, así que es necesario impartir habilidades de comprensión emocional a los trabajadores, su salud mental debe ser la máxima prioridad de las empresas, para prevenir los desequilibrios emocionales en los empleados y mejorar su bienestar emocional.

### **El trabajo emocional en el sector turístico. Obstáculos y facilitadores empresariales y su consecuencia para los trabajadores**

La tesis realizada por Molina (2017), analiza la existencia del trabajo emocional y su relación con el burnout<sup>1</sup> y el engagement<sup>2</sup> en el sector turístico debido a que los clientes imponen la necesidad de mostrar las emociones positivas de los trabajadores. Durante su investigación se demostró que la relación existente entre las actividades laborales y la inteligencia emocional son de forma positiva cuando la interacción es “cara a cara” con el cliente. Además de que en el sector turístico exige la ausencia de emociones por lo que en los resultados obtenidos reflejan que los trabajadores no reciben formación emocional ya que tienden a sentirse emocionalmente agotados y tienden a sufrir burnout.

### **La inteligencia emocional en el sector hotelero y extrahotelero de Puerto de la Cruz**

De acuerdo con Pérez (2020), en su trabajo de investigación menciona que la inteligencia emocional dentro del sector turístico es fundamental, considerando que los empleados deben aprender a controlar sus emociones para poder brindar un servicio de alta calidad a los turistas que lleguen a las instalaciones hoteleras, y que estos a su vez queden

---

<sup>1</sup> También conocido como síndrome de desgaste profesional, síndrome de sobrecarga emocional, síndrome del quemado o síndrome de fatiga en el trabajo.

<sup>2</sup> Significa conexión emocional, pero que hace referencia a cuán activamente se encuentra involucrado el individuo en una determinada actividad.

satisfechos y se fidelicen en torno al servicio que han recibido. En contexto de ello, reconoce que el factor humano es imprescindible en torno al desarrollo turístico y de innovación, considerando que los trabajadores se relacionan con los turistas, por lo cual, es esencial que el personal aprenda la significancia de la inteligencia emocional y más aún que aprendan a controlarla. Esto para Puerto de la Cruz se corrobora la importancia de mejorar la calidad de los recursos humanos y por ende la calidad que prestan a sus clientes.

Por tanto, reconoce la importancia de que se siga trabajando la inteligencia emocional como una parte integral de los recursos humanos, de forma que se enseñe al personal a establecer técnicas de autocontrol de sus emociones cuando se produzcan situaciones de estrés. Por ello proponen un plan que funcione como una estrategia para mejorar e incentivar la inteligencia emocional en los trabajadores de los diferentes alojamientos, esto para que se ayude a que Puerto de la Cruz sea un ejemplo a futuras investigaciones para la aplicación de la inteligencia emocional.

### **Inteligencia emocional y clima organizacional de los colaboradores en la agencia de viajes y turismo All Ways Travel Puno**

La investigación desarrollada por Chucuya (2021), se realizó con el objetivo de determinar la relación entre la Inteligencia emocional y el clima organizacional en la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel Puno, en el cual se aplica un método no experimental con diseño transversal – correlacional, en el cual se aplica el cuestionario de Inteligencia Emocional de Barón – Ice para posteriormente se determinó la correlación de variables, aplicado al coeficiente estadístico de correlación en el Rho de Spearman. Los datos que se procesaron demostraron que el nivel de inteligencia emocional de la población en estudio se ubicó 76.9 % en un nivel alto, 15.4 % en nivel muy alto y el 7.7 % en el nivel promedio; la percepción del Clima Organizacional, el 46.2% se ubicó en un nivel muy favorable, 46.2% en el nivel favorable y un 7.7% en nivel promedio.

Al analizar las relaciones entre los cinco componentes de la variable Inteligencia Emocional con la variable Clima Organizacional, se halló relación estadísticamente significativa entre el componente Intrapersonal y Clima Organizacional, identificándose la inexistencia de relación entre el resto de componentes. La investigación concluyó que sí existe relación entre Inteligencia Emocional y Clima Organizacional de los colaboradores de la Agencia de Viajes y Turismo All Ways Travel - 2020, al ser el valor calculado menor que el nivel de significancia o riesgo ( $0,023 < 0.05$ ), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna, comprobando la hipótesis planteada en la investigación.

### **Marco Conceptual**

**Inteligencia emocional:** La inteligencia emocional es un factor mediante el cual se llega a conocer la manera en la que se emplean eficientemente diferentes cualidades que posee el ser humano, dentro de esta se involucra la inteligencia, según Goleman (1995), el coeficiente emocional es capaz de llegar a reemplazar al cociente intelectual, eso se ha definido ya que este último factor no posee relevancia en cuanto al éxito que va a tener un individuo en su vida.

**Guía de turismo:** Para Peña (2020), el guía de turismo es considerado la persona que cumple un rol de suma importancia dentro del ámbito turístico. Está encargado de enseñar y explicar a los turistas, con el fin de que estos obtengan mayor información sobre los sitios expuestos; el guía de turismo es capaz de interactuar con el grupo a su cargo de manera respetuosa, responsable, disciplinada y sin olvidar ninguna de las normas respectivas al momento de realizar guianza.

**Servicio de guianza:** Se considera por servicio de guianza a la labor dada por un profesional denominado guía, ya sea profesional o empírico, el cual consiste en dotar información acerca de un lugar establecido a los turistas, manteniendo su atención y promoviendo el interés por conocer el sitio (Peña, 2020).



**Inteligencia Interpersonal:** Según Gardner, citado en Emst (2001), la inteligencia interpersonal es “la habilidad de conectarse y trabajar eficientemente con otras personas, desplegar empatía y comprensión y comprender motivaciones y metas. Esta es una inteligencia vital humana desplegada por educadores ejemplares, jefes religiosos, terapeutas, políticos, y personas en el área de ventas” (p. 326).

**Inteligencia Intrapersonal:** Gardner, citado en Emst, G (2001), menciona que la inteligencia intrapersonal es “la habilidad de poder autoanalizarse, reflexionar, de ser contemplativo y evaluar calladamente las acciones y sentimientos más profundos, la capacidad de conocerse a sí mismo. Filósofos, consejeros y personas notables en muchos campos tienen esta forma de inteligencia” (p. 326).

## Capítulo II Diseño Metodológico

El desarrollo del capítulo metodológico tiene la intención de describir las características, procedimientos y técnicas a utilizarse, a su vez el desarrollo de la metodología que se aplicará en la presente investigación con el fin de alcanzar los objetivos propuestos.

### **Alcance de la Investigación**

La investigación tendrá un alcance exploratorio y descriptivo. Será exploratorio ya que el objetivo es examinar el problema de la investigación que es poco estudiado. Además, es un estudio descriptivo, puesto que “busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández, 2014).

La presente investigación tiene un enfoque mixto, ya que se combinará la investigación cuantitativa y cualitativa en un mismo estudio. Al ser un trabajo de campo es considerado un enfoque cualitativo, ya que permite mantener una interacción con los guías nacionales de turismo, el cual permite recopilar y analizar la información requerida del tema de estudio a realizarse. Por otra parte, el enfoque cuantitativo, identifica la muestra de la población de estudio con el fin de encontrar un resultado proveniente de datos precisos y confiables garantizando la objetividad del estudio.

Este tipo de enfoque contribuye a la investigación, ya que a través de la información cualitativa se emplean entrevistas, instrumento con el cual se puede ampliar la información, en cuanto a las aptitudes, cualidades, prestación del servicio, preparación de actividades, herramientas y recursos aplicados por los guías nacionales de turismo. Además, se complementa con la investigación cuantitativa que permite analizar datos numéricos mediante los test de inteligencia emocional, que se encuentra relacionada con los objetivos del estudio.

## Fuentes de Información

Para la investigación es necesario utilizar dos fuentes de información, las fuentes primarias consideradas las entrevistas, los test de inteligencia emocional y actitud laboral aplicados a los guías nacionales de turismo, que serán consideradas como información desarrollada directamente con los involucrados. En cuanto a las fuentes secundarias a través de diferentes fuentes bibliográficas que afirmen y contribuyan a la investigación.

## Objeto de Estudio

El objeto de estudio de la presente investigación son los guías nacionales que se desempeñan dentro del DMQ, considerando que es a quienes se busca aplicar las estrategias de inteligencia emocional, para la mejora de su actitud en relación al servicio que brindan a los turistas.

## Población

Para determinar la muestra para la recolección de información, se utilizó los datos recopilados del Catastro Nacional de Guías de Turismo Continente hasta el 03 de agosto del 2021, dando como resultado 926 Guías Nacionales de Turismo pertenecientes al DMQ

## Muestra

$$n = \frac{NZ^2PQ}{e^2(N-1) + Z^2PQ}$$

Donde:

N: Personas involucradas como Guías Nacionales de Turismo del DMQ (926).

Z: Nivel de confiabilidad 95% ( $0.9/2=0.1750 = 1.96$ ).

e: Error de muestreo (0.05).

p: Probabilidad de éxito, o proporción esperada (0.95).

q: Probabilidad de fracaso (0.05).

n: tamaño de la muestra.

$$n = \frac{926 * 1.96^2 * 0.95 * 0.05}{0.05^2 (926 - 1) + 1.96^2 * 0.95 * 0.05}$$

$$n = \frac{889.3304}{2.4056}$$

$$n = 67.72 = 68 \text{ personas}$$

Con el fin de poseer información que aporte a la investigación en el desarrollo de estrategias para mejorar las actitudes de los guías nacionales a través de la inteligencia emocional, se determina el tamaño de la muestra de 68 personas (guías nacionales de turismo de DMQ).

### **Instrumentos de Recolección de Información**

Los instrumentos de recolección de información serán la entrevista, el test de inteligencia emocional y actitud laboral, puesto que estas nos proporcionarán información para sustentar el tema de investigación.

#### **Cuestionario de Inteligencia Emocional TMMS-24**

Se empleó el cuestionario TMMS-24 que se basa en el Trait-Meta-Mood Scale del grupo de investigación de Mayer y Salovey (1990), el cual se adaptó en 2004 por Fernández, para posteriormente ser validado por Espinoza, et al (2015) para medir la inteligencia emocional.

El cuestionario se encuentra compuesto por 3 dimensiones que abarcan un total de 24 ítems, mismos que cuenta con respuestas de tipo Likert de 5 puntos de desde 1 que es nada de acuerdo hasta 5 que representa totalmente de acuerdo. (Ver anexo 1)

Para su interpretación se considera la estadística descriptiva, a fin de que se determine en promedio en relación al nivel de confiabilidad, para ello se toma en consideración el baremo de cada una de las dimensiones, mismas que son:

**Tabla 4***Baremo del cuestionario de inteligencia emocional TMMS-24*

<b>Dimensión</b>	<b>Hombre</b>	<b>Mujer</b>
<b>Atención emocional</b>	Debe mejorar su atención: presta poca atención < 21 Adecuada atención 22 a 32 Debe mejorar su atención: presta demasiada atención >33.	Debe mejorar su atención: presta poca atención < 24 Adecuada atención 25 a 35 Debe mejorar su atención: presta demasiada atención >36
<b>Claridad emocional</b>	Debe mejorar su claridad emocional < 25 Adecuada claridad emocional 26 a 35 Excelente claridad emocional >33.	Debe mejorar su claridad emocional < 23 Adecuada claridad emocional 24 a 34 Excelente claridad emocional >36
<b>Reparación emocional</b>	Debe mejorar su reparación de las emociones < 23 Adecuada reparación de las emociones 24 a 35 Excelente reparación de las emociones >36.	Debe mejorar su reparación de las emociones < 23 Adecuada reparación de las emociones 24 a 34 Excelente reparación de las emociones >35

Fuente: (Espinoza, et al, 2015)

**Cuestionario de actitud laboral**

El cuestionario de actitud laboral propuesto por Meza (2012), se encarga de medir el nivel de actitud laboral en el personal, identificando la percepción de los mismos frente al entorno laboral en el cual se desempeñan. En este se consideran 3 dimensiones cognitivo, afectivo y conductual, constante con un total de 36 ítems cuyos puntajes son agrupados en 3 intervalos que miden los niveles de validez del estudio calificándolo como muy adecuado, adecuado e inadecuado. (Ver anexo 2)

El tiempo de duración del cuestionario es de 20 min, midiéndose en escala de totalmente de acuerdo hasta totalmente en desacuerdo, en las cuales el baremo se establece de la siguiente manera:

**Tabla 5***Baremo del cuestionario de actitud laboral*

<b>Dimensiones</b>	<b>Baremo</b>	
<b>Cognitiva</b>	Alto	<77 - 105>
<b>Afectiva</b>	Medio	<49 - 76>
<b>Conductual</b>	Bajo	<21 - 48>

Fuente: (Espinoza, et al, 2015)

**Confiabilidad de los Instrumentos**

En torno a la confiabilidad de los instrumentos se refiere a la estabilidad promedio de los valores de los instrumentos para que este determine la consistencia interna de cada uno. Para esta se empleó el coeficiente de Cronbach, el cual se procesó mediante el programa estadístico SPSS, mismo que determina que si el valor de las correlaciones es superior a 0.70 demostrará que los instrumentos tienen un buen nivel de confiabilidad interna para la investigación.

**Técnicas de Procesamiento de la Información**

- En primera instancia se elabora la base de datos para trabajar con el SPSS
- Se agrupan los datos por componente y posteriormente se categorizan las variables para ser analizadas.
- El análisis se muestra en tablas de frecuencias de acuerdo a los requerimientos.
- Se aplica el coeficiente de correlación Rho de Spearman para las variables de Inteligencia emocional y actitud.
- Finalmente se establecen los niveles de inteligencia emocional en relación a la actitud de los guías nacionales.

**Principios Éticos**

- El estudio se desarrolla bajo la guía del tutor de investigación y con previa autorización de la aplicación de los instrumentos.

- Se informará a los participantes el objetivo de la investigación, al igual que los potenciales beneficios que se pueden adquirir.
- Los participantes tienen la libertad de ser partícipes de manera voluntaria.
- Se informó a los participantes que los datos recopilados se mantendrán de manera anónima y que solo se emplearán con fines académicos.

### Capítulo III Resultados

Para la obtención de los resultados se realiza un análisis de los instrumentos aplicados, de forma que se determine los principales hallazgos en torno a la inteligencia emocional y la mejor de la actitud laboral de los guías, de esta forma se establece la información a continuación:

#### **Análisis del cuestionario de Inteligencia Emocional TMMS-24**

Para el establecimiento de los resultados se analizaron cada una de las dimensiones del instrumento, posteriormente estas se resumieron en base al sexo en torno a su calificación para determinar los resultados del instrumento.

#### **Dimensión de Atención Emocional**

El análisis de esta dimensión se realiza en base a la media y desviación típica, de forma que se establezcan el nivel de conciencia que tienen los guías nacionales en torno a las emociones que tienen en cuanto al desarrollo de sus actividades, de esta manera se presentan los siguientes resultados:

**Tabla 6**

#### *Dimensión de Atención emocional*

	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. típ.</b>
Presto mucha atención a los sentimientos	3	5	4,10	,736
Normalmente me preocupo mucho por lo que siento	1	5	4,09	,958
Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones	2	5	4,15	,919
Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo	2	5	3,78	,878
Normalmente dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos	3	5	4,56	,557
Pienso en mi estado de ánimo constantemente	1	5	4,50	,855
A menudo pienso en mis sentimientos	2	5	4,12	,907
Presto mucha atención a cómo me siento	1	5	3,90	,995



En relación a la dimensión de atención emocional, con respecto al nivel de atención en los sentimientos en relación a los guías se evidencia una media de 4, es decir la mayor parte de estos manifiesta que están de acuerdo en que prestan mucha atención a los sentimientos, ya es esto les ayuda a interactuar con los visitantes de forma más dinámica y armoniosa.

En torno al segundo ítem se manifiesta que la media es de 4, denotado que la mayoría de los encuestados está de acuerdo en que normalmente se preocupan por lo que sienten, ya que consideran es un aspecto de suma importancia al momento de tratar con personas que tienen una cultura o forma de tratar diferentes a las habitualmente conocidas por ellos.

Así mismo, se establece que están de acuerdo con que normalmente dedican tiempo a pensar en sus emociones mayormente, considerando la media es de 4; refiriendo principalmente a que analizan las emociones que tienen para transmitir estos a sus turistas y que se sientan motivados frente a la actividad que están desarrollando o a su vez en torno al lugar que desean conocer.

Adicionalmente los encuestados no están de acuerdo ni en desacuerdo en torno a si piensan que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo, porque se preparan para demostrar predisposición en el desarrollo de sus actividades y hacer de las experiencias de los turistas sean gratificantes.

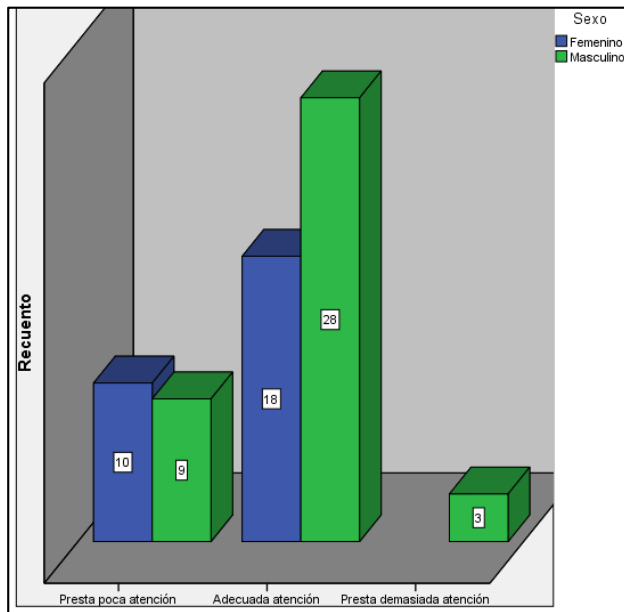
De acuerdo con los guías mencionan que están totalmente de acuerdo con que normalmente dejan que sus sentimientos afecten sus pensamientos, puesto que en muchos casos están pensando en situaciones personales o laborales que no les permitan mantener su pensamiento positivo, por tanto, esto interfiere con sus actividades pues no las pueden desarrollar adecuadamente.

En torno a la encuesta, se evidencio que la mayor parte de los guías mencionan que están totalmente de acuerdo en que pienso en su estado de ánimo constantemente, ya que consideran que es de suma importancia que desarrollen sus actividades con el mejor ánimo y predisposición, de forma que se refleje ante los turistas esto y se transmita una experiencia única para ellos, que los motive a la realización de las actividades.

Adema de ello, los guías también mencionan que están de acuerdo en que a menudo piensan en sus sentimientos, teniendo una media de 4, puesto consideran que es importante transmitir sentimientos positivos al momento de estar en interacción con los turistas, de esta manera generar una experiencia grata para ellos en todos los aspectos y que se sientan en confianza para hacer de su vidita algo agradable.

Finalmente, con respecto a esta dimensión, en torno a si prestan mucha atención a cómo se sienten, los guías nacionales mencionaron en su mayoría que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, puesto que consideran es un aspecto que no tienen tanto en cuenta, ya que se centran en desarrollar de la mejor forma sus actividades frente a sus visitantes.

Mediante los resultados de esta variable se evidencio que la mayor parte de los guías nacionales están de acuerdo con los referentes mencionados dentro de la variable, pues la media total es de 4, posteriormente se procede a establecer la perspectiva de la dimensión en torno al género.

**Figura 1***Dimensión de Atención emocional y sexo*

De acuerdo al gráfico prestando anteriormente se evidencia que la dimensión de atención emocional del instrumento demuestra que la mayoría de guías ha evidenciado un nivel de atención adecuada, siendo estos semejantes entre el sexo femenino representado por un total de 18 guías y el masculino representado por 28 guías, denotando que en torno a la atención emocional ante sus actividades el nivel de conciencia ante sus emociones es adecuado.

### **Dimensión de claridad de emocional**

Mediante esta dimensión se determinó la facultad de los guías para conocer y comprender las emociones, sabiendo distinguirlas en función del pensamiento, de esta forma se obtuvieron los siguientes datos:

**Tabla 7***Dimensión de Claridad emocional*

	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. típ.</b>
Tengo claro cuáles son mis sentimientos	1	5	3,71	1,173
Frecuentemente puedo definir mis sentimientos	2	5	4,16	,822
Casi siempre se cómo me siento	2	5	3,88	,744
Normalmente se lo que siento por las personas	1	5	4,28	,944
A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones	2	5	3,78	,975
Siempre puedo decir cómo me siento	2	5	4,21	,724
A veces puedo decir cuáles son mis emociones	2	5	3,90	,831
Puedo llegar a comprender mis sentimientos	1	5	4,03	1,051

De acuerdo con los resultados obtenidos se evidencia que, la media es de 3,71 frente a si se tiene claro cuáles son mis sentimientos, la mayor parte de los guías encuetados manifiesta que no está de acuerdo ni en desacuerdo, puesto que en casos estos no tienen realmente claro lo que están sintiendo, por lo cual mencionan requerirían hacer un análisis más profundo de ellos.

Así mismo, con una media de 4,16 con respecto a si frecuentemente pueden definir sus sentimientos, la mayoría de los guías reconoció que están de acuerdo en que pueden definirlos, puesto que si saben que sienten frente a las actividades que realizan y sobre todo en relación a la interacción con los turistas.

De igual, con una media de 3,88 los guías mencionan que no están de acuerdo ni en desacuerdo en que casi siempre saben cómo se sienten, puesto que en ocasiones tienen un sentimiento momentáneo y que creen que se les pasa con prontitud, pero no es el caso, por lo cual no pueden definir de forma clara.

Por otra parte, la media de 4,28 frente a si normalmente saben lo que siento por las personas, los guías mencionan en su mayoría que están de acuerdo con respecto a ello, puesto que saben cuáles son sus sentimientos que buscan transmitir a las personas de su entorno y ello les permite expresarse de una mejor manera con sus turistas, ya que tienen la capacidad de manejar adecuadamente las situaciones derivadas a las actividades que desempeñan.

Con respecto a si a menudo se dan cuenta de sus sentimientos en diferentes situaciones, la media fue de 3,78; demostrando que la mayor parte de los guías encuestados no está de acuerdo ni en desacuerdo con este aspecto, puesto que, si se dan cuenta, pero a veces requieren demostrar otro tipo de sentimiento ante la situación, lo cual los hace actuar indiferentemente a sus sentimientos.

Frente a si siempre pueden decir cómo se sienten, la media presentada fue de 4,21 evidenciando que los turistas mayormente afirmaron estar de acuerdo con que siempre pueden expresar como se sienten, sin embargo, reconocen que también no saben en qué situación o momento hacerlo para no interferir con sus actividades al momento de estar con su grupo de turistas.

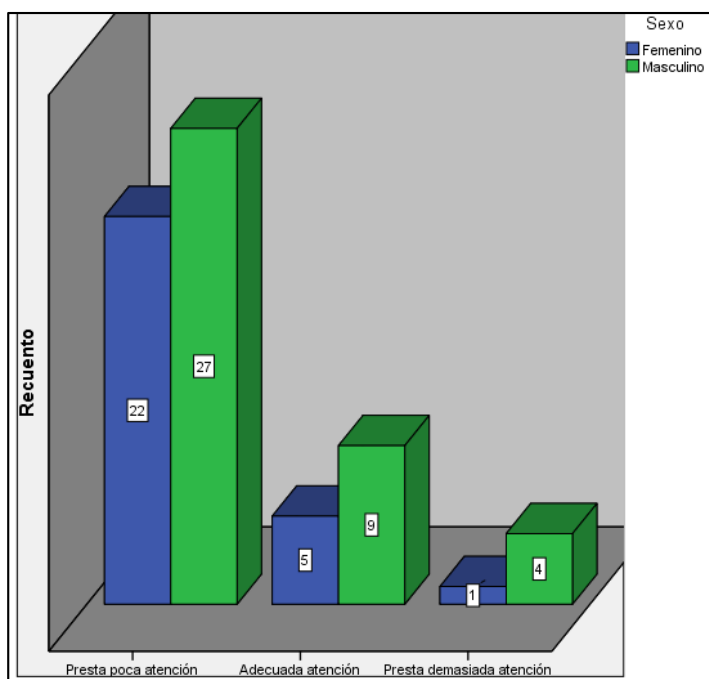
De acuerdo con los guías en relación así a veces pueden decir cuáles son sus emociones, estos respondieron mayormente que no están de acuerdo ni en desacuerdo ya que generalmente estos siempre tienden a expresar sus sentimientos abiertamente para compartir con los turistas la experiencia personal y generar en ellos un sentimiento agradable durante la actividad.

En relación si pueden llegar a comprender sus sentimientos, la media de 4,03 demostró que la mayor parte de los guías encuestados está de acuerdo en que los comprenden, puesto que están preparadas para desarrollar sus actividades de forma efectiva, pero sobre todo brindarle al turista una experiencia única.

Adicionalmente se establece la relación de la claridad emocional frente al género, en la cual se obtuvieron los siguientes datos:

**Figura 2**

*Dimensión de Claridad emocional*



En torno a los resultados anteriores se evidencio que en la dimensión de claridad emocional la mayor parte de los guías prestan poca atención a comprender las emociones, contando con 22 mujeres y 27 hombres en los que se presentó dicha información, por lo cual se determina que no saben distinguir totalmente las funciones de su pensamiento y por ende requieren de pautas que contribuyan a la mejora de este aspecto.

### **Dimensión de reparación emocional**

Mediante el análisis de esta dimisión se demuestra la capacidad de los guías para regular y controlar las emociones tanto positivas y negativas derivadas de la actividad que realizan, en base a ello se obtuvieron los siguientes resultados:

**Tabla 8***Dimensión de reparación emocional*

	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. típ.</b>
Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista	2	5	4,29	,811
Aunque me sienta mal. Procuero pensar en cosas agradables	2	5	4,09	,842
Cuando estoy triste pienso en todos los placeres de la vida	1	5	4,10	,979
Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal	2	5	4,09	,876
En vez de dar demasiadas vueltas a las cosas que parecen complicadas, trato de calmarme para pensar mejor en la solución	2	5	3,78	,912
Me esfuerzo por tener un buen estado de ánimo	2	5	4,22	,844
Trato de sentirme feliz para tener más energía	3	5	4,31	,718
Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo	3	5	4,13	,771

Conforme la información obtenida se evidencia que una media de 4,29 establece con que está de acuerdo que, aunque a veces me siento triste, suelen tener una visión optimista, puesto que esto les permite pensar de mejor forma ante cualquier escenario desarrollado dentro de sus actividades.

En base a la encuesta se evidencia que la mayor parte de los guías, está de acuerdo con que, aunque se sientan mal, procuran pensar en cosas agradables, arrojando una media de 4,09. Denotando que los guías consideran que, aunque se sientan al evitan tener esos pensamientos mientras desarrollan sus actividades puesto que pueden proyectarlo a los turistas y generar la impresión equivocada en ellos y los de su entorno.

De igual manera, en torno a si cuando están tristes piensan en todos los placeres de la vida, la mayoría de los guías encuestados estuvo de acuerdo, presentado una media de 4,10, ya que afirman esto les ayuda a tener una visión positiva en relación a sus actividades y dejar a un lado los sentimientos negativos.

Por otra parte, conforme datos de la encuesta los guías están de acuerdo en que intentan tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal, presentando una media de 4,09; puesto que estos consideran que sus pensamientos deben ser siempre positivos para que puedan desempeñarse mejor, caso contrario su estado anímico se reflejara en sus acciones desfavoreciendo su trabajo.

En relación a en vez de dar demasiadas vueltas a las cosas que parecen complicadas, tratan de calmarse para pensar mejor en la solución, la mayoría de los guías con una media de 3,78 no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, puesto que en casos no le dan la importancia que merece a ciertas situaciones o a su vez evitan reaccionar puesto que no buscan tener ningún tipo de conflicto y de igual manera afectaría sus labores en general.

Así mismo, estos datos mostraron que los guías en su mayoría están de acuerdo con que se esfuerzan por tener un buen estado de ánimo, antecedente que cuenta con una media de 4,22; mencionando que el estado de ánimo es importante en su desenvolvimiento pues les ayuda a ser más dinámicos, interactivos y extrovertidos con los turistas, aspecto que genere una interacción positiva para estos.

Con respecto a si tratan de sentirse felices para tener más energía, los guías encuestados estuvieron de acuerdo, su media fue de 4,31; reconociendo así que para estos generalmente si buscan transmitir emociones positivas para generar emoción en el turista, por lo cual deben tener motivación y estar animados para que su energía siempre se mantenga alta.

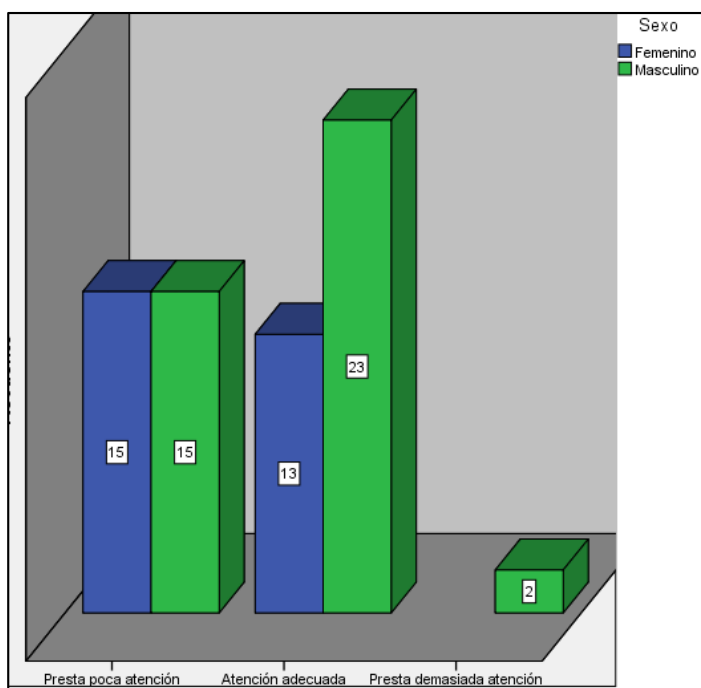
Finalmente, conforme la información proporcionada por los guías nacionales, con una media de 4,13; la mayor parte de estos menciona que cuando están enfadados intento cambiar mi estado de ánimo, puesto que admiten que siempre quieren que su estado anímico sea positivo y a su vez genere más confianza en los turistas hacia el lugar donde están visitando.



De forma adicional, se realiza un análisis de la dimensión en función del género, en la cual se obtuvieron los siguientes resultados:

**Figura 3**

*Dimensión de reparación emocional*



Conforme el gráfico presentado se evidencia que para la dimensión de reparación emocional los guías denotan prestar la atención adecuada, siendo estos un total de 36 guías entre hombre (23) y mujeres (13), puesto que en torno a sus respuestas se considera que estos pueden regular y controlar las emociones tanto positivas y negativas derivadas de la actividad que realizan, sin embargo, también se observa una cantidad alta en torno a que prestan poca atención, ya que algunos de estos no pueden controlar sus emociones ante situaciones ya sean positivas o negativas, aspectos que requieren mejorar significativamente para que la actitud dentro del trabajo sea la adecuada.

### **Cuestionario de Actitud Laboral**

Mediante el cuestionario de actitud laboral se recolecta la opinión de los guías en relación a como se desenvuelven en el trabajo y en base a ello realizar las mejoras

necesarias para mejorar el ambiente laboral, pero sobre todo brindar un servicio de calidad a los turistas.

### ***Dimensión Cognitiva***

Bajo esta dimensión se analizaron las capacidades cognoscitivas en el accionar de los guías, la forma en como procesan, analizan, argumentan y comprenden como es que se producen las situaciones en las que se desempeñan y como las enfrentan, obteniendo en base a ello los siguientes resultados:

**Tabla 9**

#### *Dimensión cognitiva*

	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Pienso que mi trabajo es muy importante	1	5	4,40	,866
Pienso que en mi trabajo aprendo y desarrollo nuevas capacidades	1	5	4,22	,912
Pienso que puedo realizar mi trabajo de manera autónoma	2	5	4,10	,813
Pienso que la dirección planifica y organiza eficazmente las actividades laborales	2	5	3,90	,813
Pienso que la dirección establece controles adecuados a las actividades laborales	2	5	4,43	,759
Estoy de acuerdo de cómo se valora mi desempeño dentro de la institución	1	5	4,03	1,065
Tengo suficiente información acerca de los sucesos que me involucran para desarrollar mi trabajo	2	5	4,01	,702
Pienso que hay muchas reglas y procedimientos que debo cumplir en mi trabajo	1	5	3,49	1,387
Pienso que tengo tanta libertad como necesito para realizar bien mi tarea	1	5	3,28	1,337
Las tareas que me entregan están alineadas con los objetivos de la institución	1	5	3,81	1,284

De acuerdo con la información obtenida se evidencia que, en torno a la dimensión cognitiva de actitud laboral, frente a si pienso que mi trabajo es muy importante se obtuvo una media de 4,40, es decir la mayor parte de los guías afirmo que casi siempre piensan que su trabajo es importante, puesto que les gustan sus actividades, pero en casos consideran que no reciben lo suficiente de él.

En relación a si piensan que en el trabajo aprenden y desarrollan nuevas capacidades se obtuvo una media de 4,22 lo cual demuestra que la mayor parte de los guías encuestados manifestó que casi siempre piensa que su trabajo le ayuda a desarrollar y aprender nuevas capacidades puesto que al estar en constante interacción y participación del medio van adquiriendo nuevas cosas en base a los turistas y su cultura.

De igual manera, en torno a la encuesta se evidenció una media de 4,10 en el aspecto de si piensan que pueden realizar su trabajo de manera autónoma, ya que la mayor parte de los encuestados considera que están preparados para desarrollar su profesión de manera autónoma pues poseen las habilidades y el conocimiento óptimo para realizarlo.

Así mismo, en relación a si pienso que la dirección planifica y organiza eficazmente las actividades laborales la media obtenida fue de 3,90, es que más de la mitad de los guías encuestados menciono que a veces, puesto que han observado deficiencias relacionadas con la planificación y organización de los grupos de turísticas que llegan, lo que es un aspecto que se debe mejorar.

En torno a si piensan que la dirección establece controles adecuados a las actividades laborales la media fue de 4,43, denotando que para los guías encuestados la dirección casi siempre establece controles adecuados considerando que se dan el tiempo de realizar procesos minuciosos para que el servicio prestado sea de calidad y esta a su vez se transmita a los turistas.

Por otra parte, en torno a si están de acuerdo de cómo se valora su desempeño dentro de la institución, la media fue de 4,03; evidenciando que la mayor parte de guías a su

criterio menciona que casi siempre, ya que en ocasiones no están de acuerdo en cómo lo valoran pues hay aspectos que no les favorecen y otros que no consideran y que hacen que su desempeño se vea afectado ante la institución.

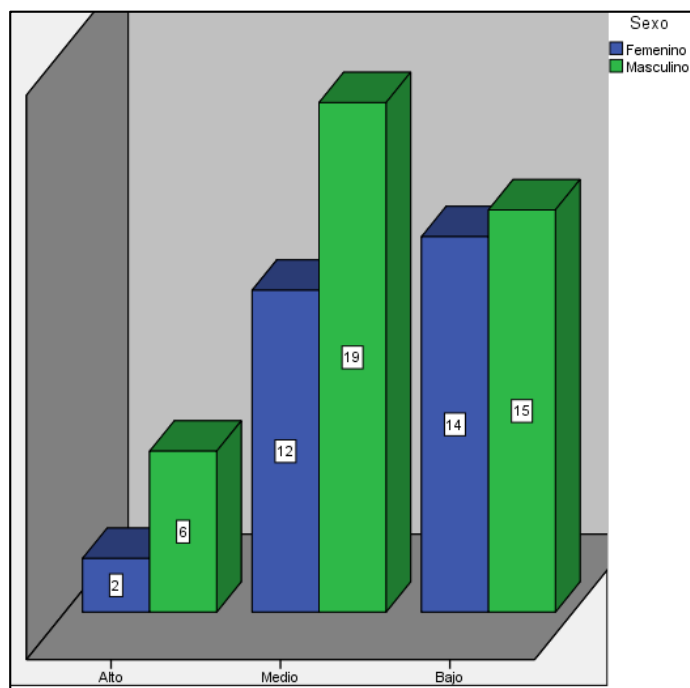
En relación a si tienen suficiente información acerca de los sucesos que los involucran para desarrollar su trabajo, la media obtenida fue 4,01 demostrando que los guías encuestados en su mayoría reconocen que casi siempre, puesto que es un aspecto importante al momento de trabajar con los turistas ya que así pueden garantizar un servicio de calidad.

La encuesta de actitud menciona si piensan que hay muchas reglas y procedimientos que deben cumplir en el trabajo, mismo que arrojó una media de 3,49 que demuestra que más de la mitad de los guías encuestados consideran que a veces si piensan que hay muchas reglas, a pesar de ello reconocen la importancia de las mismas en torno a su actividad y el desempeño correcto en beneficio de los turistas.

De acuerdo con la información recopilada, con respecto a si piensan que tienen tanta libertad como necesitan para realizar bien sus tareas, se evidencio una media de 3,28 que corresponde a que la mayoría de los guías afirmo que a veces si lo consideran, pero en casos no pues se tienen que regir a normas concretas y realizar actividades designadas que en ciertos casos no son de su total agrado, pero debido a su razón de trabajo les corresponde desarrollarlas.

Finalmente, en relación a si las tareas que se le entregan están alineadas con los objetivos de la institución, la media evidencia fue de 3,81, la cual demuestra que los guías consideran que a veces pues no siempre son de esta forma y a veces también se adaptan a las necesidades de los visitantes de forma general.

Posterior al análisis presentado anteriormente se procede a establecer una visión general de la dimensión relacionada con el género, mostrando los siguientes resultados:

**Figura 4***Dimensión cognitiva*

El gráfico presentado muestra que, en torno al análisis de la dimensión cognitiva, de los 68 guías analizados el nivel de las capacidades cognitivas en el accionar de los guías conforme sus actividades son medio, considerando que un total de 31 guías entre hombres (19) y mujeres (12) se ubicaron en este. Sin embargo, es importante que se reconozca que una cantidad bastante cercana está en un nivel bajo (29); por lo que es de suma importancia que este aspecto conductual sea mejorado para mejorar el desempeño de los guías y se brinde un servicio de calidad a los turistas.

***Dimensión Afectiva***

Esta dimensión es las características de las actitudes, considerando que midieron el nivel de afectividad que tienen los guías en relación al desarrollo de sus actividades, presentado así los siguientes resultados:

**Tabla 10***Dimensión afectiva*

	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
La comunicación es cordial y franca en el trabajo	1	5	3,78	1,244
Me agrada laborar en mi centro de trabajo	1	5	3,91	1,129
Me gusta cómo se resuelven los problemas	1	5	3,71	,963
Siento entusiasmo al realizar mi trabajo	1	5	3,65	1,453
Estoy satisfecho con las capacitaciones que brinda la institución	1	5	4,00	1,172
Estoy contento por cómo la institución en la que trabajo me valora	2	5	4,06	1,020
Estoy satisfecho de cómo mis directivos me involucran en el trabajo	1	5	3,97	,863
Me siento feliz de la relación que existe con mis compañeros y el apoyo que me brindan	1	5	3,78	1,131
Siento confianza en la imparcialidad de mis superiores	1	5	3,68	1,239
Siento que el favoritismo es un problema de la institución	1	5	4,07	1,041

En cuanto a si la comunicación es cordial y franca en el trabajo, la media obtenida fue de 3,78, es decir la mayor parte de los guías encuestados considera que a veces la comunicación es así, pero no siempre y no en todos los casos, ya que en ocasiones esta tiende a ser un poco complicada entre ellos, por lo que requieren de formas para mejorar este aspecto.

Con relación a si les agrada laborar en su centro de trabajo, la media correspondió a 3,91. Esto refiere que la mayoría de los guías reconoce que a veces les gusta laborar en sus centros, debido a que no siempre el entorno laboral es armonioso y por ende no se puede realizar un trabajo en equipo de manera efectiva.

En relación a si les gusta cómo se resuelven los problemas, la media observada fue de 3,71; refiriendo que los guías encuestados consideran mayormente que a veces si les parece como se resuelven los conflictos, pero en ocasiones no ya que no consideran es de una forma imparcial y perjudica más a una parte.

Con respecto a si sienten entusiasmo al realizar su trabajo, la media obtenida fue de 3,65 demostrando que los guías encuestados más de la mitad afirmaron que a veces si están entusiastas al momento de desarrollar sus actividades, pues son conscientes de que su actividad lo demanda, aun así, hay ocasiones en las que no pueden transmitir esto debido a otros pensamientos que tienen.

Así mismo, en relación a si están satisfechos con las capacitaciones que brinda la institución la media observada fue de 4,00; lo cual refiere a que más de la mitad de la muestra de los guías encuestados afirma que casi siempre les sirven y están satisfechos con estas inducciones, puesto que eso les ayuda también a ser mejores en el desempeño de sus actividades.

De igual manera, con relación a si están contentos por cómo la institución en la que trabajan los valora, se obtuvo una media de 4,06 evidenciando que los guías encuestados en su mayoría reconocieron que casi siempre están contentos en el valor que reciben, porque ayudan a potencializar sus habilidades y les brindan la oportunidad de desempeñarse de mejor forma en sus actividades con los turistas, aspecto que la institución reconoce en general.

Por otra parte, conforme a si están satisfechos de cómo sus directivos los involucran en el trabajo, la media arrojada fue de 3,97; demostrando que la mayoría de los guías expresa que a veces si están satisfechos puesto que estos no siempre están inmersos en las actividades que desarrollan, por lo cual, son quienes se encargan mayormente solo de direccionar, a pesar de ello, les parece importante que los directivos se involucren porque así pueden conocer la demanda y los requerimientos de sus actividades.

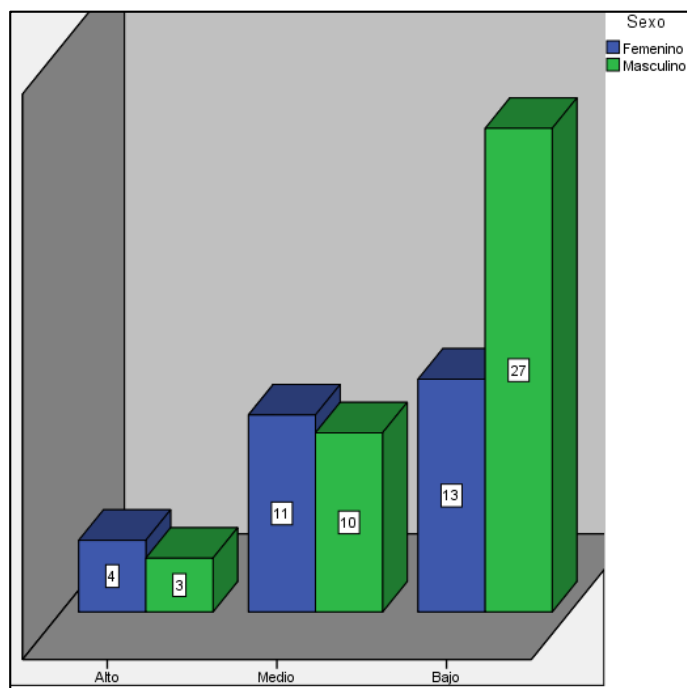
De acuerdo con si se sienten felices de la relación que existe con sus compañeros y el apoyo que le brindan, la media identificada fue de 3,78. Este aspecto demuestra que los guías encuestados afirman que a veces si están felices con la relación y el apoyo, sin embargo, a veces consideran que no es el suficiente ya que no cuentan con tanto compañerismo y el trabajo en equipo a pesar de que se fomenta no se apoya lo suficiente para que se puedan generar relaciones exitosas en el personal.

De igual forma, con respecto a si sienten confianza en la imparcialidad de sus superiores la media observada que de 3,68. En base a ello, se establece que la mayor parte de los guías refirió que a veces si sienten esta confianza, pero en pocas ocasiones ya que han presenciado situaciones en las que la imparcialidad no ha sido total, mencionando así que este es un aspecto que debe ser corregido para que las relaciones sean armoniosas y no exista conflicto.

Finalmente, en torno a si sienten que el favoritismo es un problema de la institución, la media obtenida fue de 4,07. Refiriendo que los guías encuestados mayormente mencionaron que casi siempre sienten que este es un gran problema, ya que demuestra la imparcialidad de los directivos, generando conflictos y discordia entre el personal. Por ende, reconocen si este aspecto es fundamental que sea corregido para mejorar el ambiente y relación entre guías que desempeñan la misma actividad.

Consecuentemente se realiza el análisis de la dimensión en base a las respuestas obtenidas, mismo que en relación con el género, mostraron los siguientes resultados:



**Figura 5***Dimensión afectiva*

Con relación a la dimensión afectiva el gráfico de resumen muestra un nivel bajo, lo cual denota que en los guías este aspecto no es estable, por lo que requiere de una modificación puesto que un total de 40 guías entre hombres (27) y mujeres (13) se ubican dentro de esta, siendo una cantidad alta considerado que la muestra recopilada fue sobre 68.

***Dimensión Conductual***

Dentro de esta dimensión se realizó una evaluación personal de aceptación o rechazo a las acciones desarrolladas por los guías, de forma que se conozca si la actitud es una fortaleza para los guías, de esta forma se obtuvieron los siguientes resultados:

**Tabla 11***Dimensión conductual*

	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. típ.</b>
Podemos expresar lo que se piensa a cerca del trabajo	1	5	3,91	1,033
Mi trato con las personas es cálido y amable	1	5	3,78	1,303
Generalmente trabajo con energía y rapidez	1	5	3,71	1,185
Pierdo la paciencia con los demás rápidamente	2	5	3,47	1,000
Me irrito fácilmente por las debilidades de los demás	1	5	3,66	1,016
Procuro comprender el punto de vista de mis compañeros, aun cuando esté en desacuerdo	1	5	3,94	1,244
Si me avisan que la reunión de mañana se adelanta una hora, ajusto mis compromisos para asistir	1	5	3,74	1,229
Solo ayudo a mis compañeros cuando me tratan bien y son amables conmigo	1	5	3,88	1,179
Busco nuevas actividades después de ver un progreso lento en ellas	1	5	3,76	1,094
Elogio a los demás por sus participaciones	1	5	3,88	1,216
Escucho con atención e interés a los demás	1	5	3,68	1,309
Estoy dispuesto a aprender y asumir responsabilidades	1	5	3,19	1,249
Llegó temprano a mi centro laboral	1	5	3,13	1,424

Con relación a si pueden expresar lo que se piensa a cerca del trabajo, la media obtenida fue de 3,91 que demuestra que los guías encuestados mencionan que a veces si pueden realizarlo, puesto que en ciertos casos esto puede generar conflicto con sus superiores y por ende tratan de evitar estas situaciones para no comprometer el desarrollo de sus actividades efectivamente.

Con respecto a si su trato con las personas es cálido y amable, se observó una media de 3,78. Por tanto, se consideró que los guías en su mayoría estuvieron de acuerdo con que a veces su trato es cálido y amable, ya que hay situaciones o personas con las que no se puede tener estas actitudes, a pesar de ello, es importante que se considere que el trato es un punto clave dentro de la guianza y para mantener un nivel de calidad efectivo en el servicio brindado a los turistas.

De acuerdo con que generalmente trabajan con energía y rapidez, la media obtenida fue de 3,71. Esto permitió evidenciar que conforme el criterio de los guías estos coincide con que a veces si trabajan con energía y rapidez, pues generalmente depende de su estado de ánimo, a pesar de ello se esfuerzan por desempeñar sus actividades de manera efectiva.

En torno a si se pierde la paciencia con los demás rápidamente la media que se obtuvo fue de 3,47. Aspecto que denota que la mayoría de los guías encuestados asegura que a veces si pierde la paciencia con otros de forma rápida ya que en ciertas situaciones puede haber situaciones en las que no pueden actuar con prudencia, por lo cual es importante que los guías aprendan sobre el manejo de las emociones.

Frente a si se irrita fácilmente por las debilidades de los demás se observó una media de 3,66. Dicho resultado denota que más de la mitad de los guías encuestados consideran que a veces si se irritan con facilidad, ya que no tienen la empatía suficiente para comprender las debilidades de otros.

Así mismo, en cuanto a si procuran comprender el punto de vista de sus compañeros, aun cuando esté en desacuerdo la media arrojada fue de 3,94, a través de esta se observó que los guías establecen que a veces si tratan de ser comprensivos, pero si están en desacuerdo también exponen su punto de vista, ya que les parece importante que este sea considerado por todos sus compañeros.

De igual manera, se denota en que, si les avisan que la reunión de mañana se adelanta una hora, ajustan sus compromisos para asistir la media obtenida fue de 3,74. Ante ello, se reconoce que los guías encuestados en su mayoría están de acuerdo con que a veces lo hacen, ya que es una situación complicada, y si tienen compromisos pendientes se les complica modificarlos.

De acuerdo con si solo ayudan a sus compañeros cuando lo tratan bien y son amables la media arrojada fue de 3,88. Este dato muestra que la mayor parte de los guías que colaboraron con la investigación aseguran que a veces están adecuados, ya que están prestos a colaborar con todos siempre y cuando el trato sea recíproco.

En base a si buscan nuevas actividades después de ver un progreso lento en ellas la media obtenida fue de 3,76; esto denota que en cuanto al criterio de los guías estos mencionan que a veces si buscan otras actividades para optimizar el tiempo o a su vez distraerse.

En cuanto al elogio a los demás por sus participaciones, la media que se obtuvo fue de 3,88. Por tanto, se reconoce que los guías tienen criterios semejantes al mencionar que a veces tienen estas acciones, puesto consideran importante motivar a las personas de su entorno a mejorar con respecto a sus actividades, por lo cual si estas son desarrolladas correctamente es importante elogiarlas.

Con respecto a si se escucha con atención e interés a los demás la media obtenida fue de 3,68; esto muestra que los guías reconocen que a veces si escuchan con atención a otros puesto que mencionan en casos no pueden debido a las acciones o actividades que están realizando, pero intentan hacerlo efectivamente.

En torno a si están dispuestos a aprender y asumir responsabilidades la media presentada fue de 3,19. Esto refiere que la mayoría de los guías encuestados reconocen que a veces si están dispuestos a aprender y asumirlas, ya que a veces los requerimientos

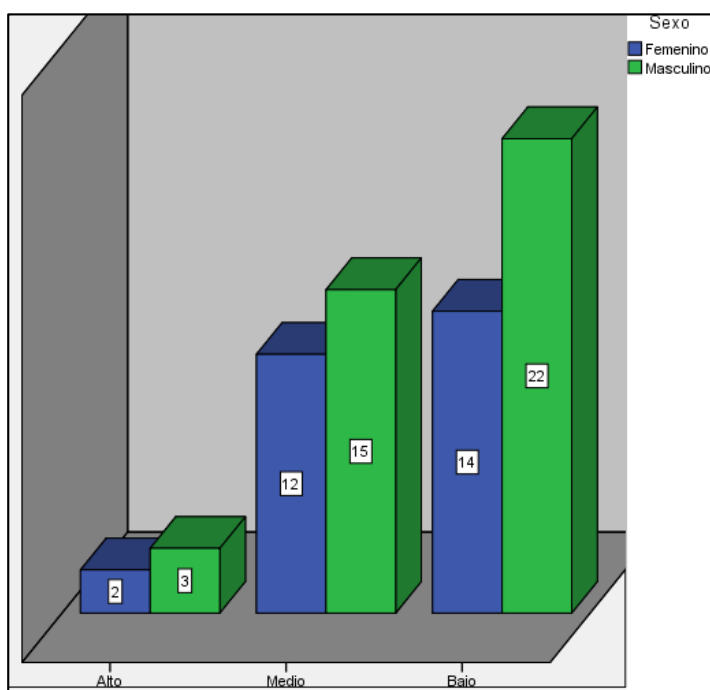
no son los esperados y no están de acuerdo con ello, por lo que lo toman desde otra perspectiva.

Finalmente, con relación a si llega temprano a su centro laboral la media obtenida fue de 3,13; ya que los guías encuestados en su mayoría mencionan que a veces si llegan temprano, pero mayormente están a la hora indicada, ya que consideran que la puntualidad es un aspecto de importancia con relación a las actividades que realizan.

De esta manera, con respecto al análisis obtenido se procede a desarrollar la medición de la dimensión y relacionarla con el género, bajo lo cual se obtuvieron los siguientes resultados:

**Figura 6**

*Dimensión conductual*



En torno al gráfico presentado anteriormente se evidencia con respecto a los resultados que el nivel conductual es bajo en los guías nacionales, considerando que, de 68 encuestados, 36 de estos entre hombres (22) y mujeres (14), se ubicaron en esta posición, evidenciando que es un aspecto que debe ser mejorado para que así los guías puedan mostrar una actitud optima en torno al desarrollo de sus actividades.

## Correlación de Variables Inteligencia Emocional y Actitud

Se realiza la correlación de las dos variables de estudio a fin de demostrar qué relación tiene ambas con respecto a cómo los guías desarrollan sus actividades, en base a ello se obtuvieron los siguientes resultados:

**Tabla 12**

*Correlación de variables de inteligencia emocional y actitud laboral*

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

De acuerdo con la correlación presentada entre las dimensiones de inteligencia emocional y las dimensiones de la actitud laboral, se evidencia que con respecto a la atención emocional esta presenta una correlación significativa con la actitud conductual con un valor de ,042. Es decir que la atención emocional es un aspecto relevante en torno a la conducta de los guías, por lo que es importante que esta se atienda de forma efectiva.

En relación a la claridad emocional se muestra que esta no tiene relevancia en el aspecto de la actitud laboral, considerando que todas las correlaciones son negativas. Finalmente, con referencia a la reparación emocional, esta mantiene una relación altamente significativa con la actitud afectiva y conductual, presentando valores de 0,80 y 0,76 respectivamente.

Es decir que, la reparación emocional es esencial en la actitud afectiva, ya que incide de manera directa en el comportamiento emocional de los guías y de las acciones que estos realizan. Así mismo, la reparación emocional es importante en la actitud conductual, debido a que el manejo óptimo de las emociones permite que los guías actitud de manera positiva con los turistas y en torno a las actividades que desarrollan.

En base a ello, para medir la viabilidad de los instrumentos empelados para la medición de ambas variables se realizó un alfa de Cronbach, la cual tiene que superar el 0,70 de coeficiente para que de esta forma se valide la consistencia de los instrumentos, en torno a ello, se obtuvieron los siguientes resultados:

**Tabla 13**

*Alfa de Cronbach*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,89	6

Conforme el análisis de fiabilidad se evidencia que la inteligencia emocional incluye sobre la actitud de los guías nacionales, demostrando un 0,89, lo cual evidencia que ambas variables son esencial ya que trabajan de la mano, por ende, la inteligencia emocional debe fortalecerse, de forma que la actitud de los guías mejore en torno al desarrollo de sus actividades.

## **Capítulo IV. Estrategias para Mejorar las Actitudes de los Guías Nacionales a través de Inteligencia Emocional**

### **Justificación de la Propuesta**

Con respecto a la propuesta de estrategias dirigidas a los guías nacionales del Distrito Metropolitano de Quito, se centra en el desarrollo y fortalecimiento de la inteligencia emocional en los guías. Esta idea surge en base a la aplicación del cuestionario de inteligencia emocional, pues los resultados fundamentales la necesidad de aplicar las estrategias de manera activa.

El aporte práctico de la presente propuesta, se centra en desarrollar estrategias que se fundamenten en el modelo de Mayer y Salovey con respecto a la inteligencia emocional, buscando promover una mejora en la actitud de los guías en base al abordaje de las cuatro habilidades básicas de percepción emocional, facilitación o asimilación emocional. Comprensión emocional y regulación emocional.

En base a esto se elabora un programa de estrategias para mejorar la IE, el cual está dirigido a los guías nacionales del Distrito Metropolitano de Quito, en el que realicen tanto actividades individuales como colectivas. Adicionalmente estas tendrán una relación con el modelo de los autores citados anteriormente, con el que se busca identificar, entender y empatizar con los sentimientos propios y los de los demás, para determinar momento en el que se maneje las emociones adecuadamente y se mejore la actitud de los mismos al momento de prestar sus servicios a los turistas.

En consideración de ello, es esencial que se colabore con las labores profesionales de forma que se brinde una herramienta o recurso para potenciar la inteligencia emocional en los guías, contribuyendo al desarrollo de la afectividad, participación y actitud, garantizando una interacción social sana entre los guías y los turistas.



## **Objetivos de la Propuesta**

Los objetivos que se pretende conseguir con la presente propuesta son:

- Desarrollar una mejor actitud en los guías nacionales.
- Mejorar la productividad de los guías.
- Conseguir que los guías se encuentren motivados en todo momento.
- Lograr una mejora en la vida laboral de los guías.
- Saber mostrar adecuadamente las emociones que sienten los guías e identificar las de los demás.
- Que los guías 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**

Las estrategias propuestas se describen a continuación, en las que se plantea llevar a cabo el desarrollo del programa de estrategias, brindando una explicación sobre en qué consiste cada una de las actividades, recursos necesarios para su ejecución y el tiempo de duración, además de los objetivos que se persiguen.

Las estrategias estarán en función de los siguientes aspectos:

- Percepción y expresión emocional
- Facilitación o asimilación
- Comprensión
- Regulación

En torno a estas se busca trabajar todos los campos de la Inteligencia Emocional de manera efectiva para mejorar la actitud de los guías nacionales.

**Estrategias Relacionadas con la Percepción y Expresión Emocional**

**Tabla 14**

*Estrategias relacionadas con la percepción y expresión emocional*

<b>ESTRATEGIAS EN BASE A LA PERCEPCIÓN Y EXPRESIÓN EMOCIONAL</b>				
<b>NOMBRE:</b>	Percepción de las emociones propias y del grupo			
<b>DESCRIPCIÓN:</b>	Este es el primer aspecto a desarrollar y darán inicio a todas las estrategias y tiene la intención de identificar el estado de ánimo y la predisposición de inteligencia emocional de los guías.			
<b>RESPONSABLE:</b>	Investigadora			
<b>ESTRATEGIA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>DESARROLLO</b>	<b>MATERIALES</b>	<b>TIEMPO</b>
<b>Tarjetas emocionales</b>	Establecer como se encuentran los guías nacionales con relación a la identificación de cómo se siente comprobando su percepción correcta entre las emociones que muestra.	<p>Para el desarrollo de la actividad se reunirá a todos los guías dentro de una sala, una vez allí se realizarán las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bienvenida</li> <li>• Conceptualización de inteligencia emocional</li> <li>• Importancia de la inteligencia emocional en el ámbito laboral</li> <li>• Realización de las tarjetas emocionales.</li> <li>• Una vez que se tenga las tarjetas sobre una mesa se colocarán una sobre otra si existen emociones repetidas.</li> <li>• Revisar que emoción es la más predominante. (Si la emoción es negativa proponer alternativas para mejorarla)</li> <li>• Acciones para mantener las emociones positivas.</li> <li>• Dinámica grupal de activación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarjetas dibujadas en cartulina</li> <li>• Lista de preguntas</li> <li>• Marcadores</li> </ul>	1 hora

ESTRATEGIA	OBJETIVO	DESARROLLO	MATERIALES	TIEMPO
<b>Manejo emocional a través de la música</b>	Poder expresar las emociones en base a las tonalidades de la música, de forma que se pueda percibir os gustos y reconocer a través de los gestos las emociones predominantes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicación de la actividad</li> <li>• Colocar una música seleccionada (American Author - Best Day Of My Life) en un dispositivo personal.</li> <li>• Vendar los ojos al participante y colocarle los audífonos.</li> <li>• Solicitar a los demás participantes estar atentos en las expresiones del participante que está escuchando la música ya que estos no la escucharan hasta su turno.</li> <li>• Percibir la emoción que provoca la canción en la persona con los ojos vendados.</li> <li>• Analizar cuál es la emoción que identifico la mayoría.</li> <li>• Explicar cómo la música es una herramienta de percepción emocional.</li> <li>• Reflexión general sobre como la música puede incidir en la mejora de actitud de los guías y turistas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dispositivo móvil</li> <li>• Audífonos</li> </ul>	30 minutos
<b>Impulso de la percepción emocional a través de imágenes</b>	Desarrollar la capacidad de percepción emocional en los guías mediante imágenes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinámica de pañuelo emocional</li> <li>• Colocar 1 fotografías por cada participante de diferentes emociones en una mesa boca abajo.</li> <li>• Cada participante seleccionará 1 fotografía y deberá expresar únicamente con gestos la misma.</li> <li>• El grupo debe concentrarse y anotar en un papel la emoción que identificaron.</li> <li>• Se revisan las respuestas y cuantos aciertos hubo.</li> <li>• Se comparte de forma general como perciben las diferentes expresiones los participantes.</li> <li>• Se finaliza con una interacción sobre los aprendizajes obtenidos.</li> <li>• Despedida.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotografías</li> <li>• Hojas de papel bond</li> <li>• Marcadores</li> </ul>	1 hora

**Estrategias Relacionadas con la Facilitación Emocional**

**Tabla 15**

*Estrategias relacionadas con la facilitación emocional*

<b>ESTRATEGIAS EN BASE A LA FACILITACIÓN EMOCIONAL</b>				
<b>NOMBRE:</b>	Facilitando el pensamiento emocional			
<b>DESCRIPCIÓN:</b>	A través de este se busca desarrollar la inteligencia emocional para facilitar el pensamiento emocional en relación a la toma de decisiones.			
<b>RESPONSABLE:</b>	Investigadora			
<b>ESTRATEGIA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>DESARROLLO</b>	<b>MATERIALES</b>	<b>TIEMPO</b>
<b>Termómetro emocional</b>	Generar conciencia en los guías sobre el uso de las emociones propias y ajenas.	<p>Para el desarrollo de la actividad se reunirá a todos los guías dentro de una sala, una vez allí se realizarán las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bienvenida</li> <li>• Explicación de la actividad breve.</li> <li>• Se solicita a los participantes que dibujen en una hoja un termómetro en el cual marcan como se encuentran con la carga de trabajo.</li> <li>• Se comentará en el grupo las emociones de los participantes y que señalen el grado de la misma.</li> <li>• Se establece cual es la emoción predominante y cuál es la menos predominante.</li> <li>• Una vez que se conozca dichos aspectos los guías realizaran un folio en el cual organicen sus actividades.</li> <li>• Se realiza una guía de las actividades establecidas y como pueden aprovechar el tiempo de mejor forma en relación a la emoción que demostraron.</li> <li>• Constatación de la eficacia de la estrategia.</li> <li>• Dinámica grupal de activación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Termómetro emocional</li> <li>• Hojas de papel bond</li> <li>• Marcadores</li> </ul>	1 hora

<b>ESTRATEGIA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>DESARROLLO</b>	<b>MATERIALES</b>	<b>TIEMPO</b>
<b>Dinamizando la toma de decisiones</b>	Lograr que los guías razonen sobre el motivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción a la actividad</li> <li>• Se leerá una frase de las que se prepare en voz alta a todos los participantes.</li> <li>• Se pide a los participantes que se ubiquen en dos columnas conforme estén a favor o en contra de la frase.</li> <li>• Una vez que se tenga las dos columnas, se les pide socializar las razones por las cuales están a favor o en contra.</li> <li>• Se les realiza una explicación sobre la misma y se les informa que pueden cambiar de fila si posterior a este cambia su decisión.</li> <li>• Se contabiliza la totalidad final de las personas a favor y en contra.</li> <li>• Finalmente se pide a las opiniones en contra reformular la frase para que estén de acuerdo y socializarla.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoja de papel</li> <li>• Marcadores</li> </ul>	30 minutos
<b>Emociones más útiles</b>	Recopilar entre los guías las diferentes maneras de generar emociones útiles para ejecutar las distintas actividades de guianza.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinámica de postes</li> <li>• El coordinador realizará una pregunta a los guías, estos deben escribir en un papel a las menos dos emociones que serían útiles para realizar la actividad de forma correcta.</li> <li>• Se pide que defiendan ante el grupo porque seleccionaron esas emociones explicando el porqué de las mismas.</li> <li>• Cuando todos finalicen se realiza un consenso general de las 3 emociones más útiles para afrontar la actividad.</li> <li>• Se realiza una reflexión grupal sobre la importancia de las emociones en la toma de decisiones</li> <li>• Despedida.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preguntas</li> <li>• Hoja de papel bond</li> <li>• Marcadores</li> </ul>	1 hora

***Estrategias Relacionadas con la Compresión Emocional***

**Tabla 16**

*Estrategias relacionadas con la compresión emocional*

<b>ESTRATEGIAS EN BASE A LA COMPRESIÓN EMOCIONAL</b>				
<b>NOMBRE:</b>	Comprendiendo las emociones y las ajenas.			
<b>DESCRIPCIÓN:</b>	A través de este se busca desarrollar la inteligencia emocional comprender las emociones entre los guías y los turistas.			
<b>RESPONSABLE:</b>	Investigadora			
<b>ESTRATEGIA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>DESARROLLO</b>	<b>MATERIALES</b>	<b>TIEMPO</b>
<b>Dominó emocional</b>	Generar comprensión del significado de las emociones.	<p>Para el desarrollo de la actividad se reunirá a todos los guías dentro de una sala, una vez allí se realizarán las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bienvenida</li> <li>• Explicación breve de la actividad.</li> <li>• Proporcionar tijeras, bolígrafos y cartulinas a los docentes para elaborar sus fichas.</li> <li>• Una vez elaborada las fichas se indica que coloquen las emociones más frecuentes en sus actividades con los visitantes.</li> <li>• Una vez se tenga las emociones, se les pide que indiquen el significado de cada emoción y que se la relacione con una emoción negativa.</li> <li>• Comprensión del significado y connotación de las emociones.</li> <li>• Dinámica grupal de activación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hojas de papel bond</li> <li>• Marcadores</li> <li>• Cartulina</li> <li>• Tijeras</li> </ul>	1 hora

<b>ESTRATEGIA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>DESARROLLO</b>	<b>MATERIALES</b>	<b>TIEMPO</b>
<b>Roles emocionales</b>	Establecer las necesidades del equipo y clarificar las emociones, así como las necesidades que la persona imitada tenga.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción a la actividad</li> <li>• Se pedirá a los participantes que adopten un papel diferente (por ejemplo, jefe, administrador, encargado, etc.).</li> <li>• Una vez que se adopte los roles se imitara las necesidades de cada rol, interactuando así entre los diferentes roles y comprender las emociones predominantes en cada uno de ellos.</li> <li>• Es importante mencionar a los participantes que no presenten emociones negativas a la hora de ser interpretados ya que se puede generar conflictos.</li> <li>• Verificar al final las emociones que comprendieron los imitadores.</li> <li>• Evaluación grupal de las características del rol y las emociones manejadas en la misma.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hojas de papel bond</li> <li>• Marcadores</li> </ul>	1 hora
<b>Emociones en silencio (Ni una sola palabra)</b>	Comprender las emociones sin uso de las palabras.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinámica de mi vocabulario emocional</li> <li>• Se pide a los participantes colocarse en grupos de 5 y se le proporciona una emoción.</li> <li>• El grupo debe emplear su cuerpo para a través de gestos comunicar la emoción a los demás participantes.</li> <li>• Se pide a los participantes escribir en una tarjeta la emoción identificada (1 por grupo).</li> <li>• Verificación de la comprensión de las emociones de los compañeros únicamente de forma gestual.</li> <li>• Reflexionar sobre los aprendizajes de la estrategia</li> <li>• Despedida.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoja de papel bond</li> <li>• Marcadores</li> </ul>	30 min

**Estrategias Relacionadas con la Regulación Emocional**

**Tabla 17**

*Estrategias relacionadas con la regulación emocional*

<b>ESTRATEGIAS EN BASE A LA REGULACIÓN EMOCIONAL</b>				
<b>NOMBRE:</b>	Regulando mi actitud emocional.			
<b>DESCRIPCIÓN:</b>	A través de este se busca desarrollar la inteligencia emocional mediante la regulación de las actitudes en las actividades de ellos guías y turistas.			
<b>RESPONSABLE:</b>	Investigadora			
<b>ESTRATEGIA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>DESARROLLO</b>	<b>MATERIALES</b>	<b>TIEMPO</b>
<b>Destacar las emociones</b>	Ampliar las estrategias de los guías para la gestión de las emociones y señalar la eficacia de las mismas.	<p>Para el desarrollo de la actividad se reunirá a todos los guías dentro de una sala, una vez allí se realizarán las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bienvenida</li> <li>• Cada participante debe indicar que emoción destaca más en su semana de trabajo.</li> <li>• Se le pide que explique por qué en una hoja de papel.</li> <li>• Una vez que todos tengan la emoción se les pide socializarla de forma individual ante el grupo.</li> <li>• Se pide a todos los participantes indicar una manera para enfrentar la emoción.</li> <li>• Cuando se finalice se deberá crear una situación en torno a la emoción propuesta.</li> <li>• El grupo deberá gestionar la emoción de forma positiva en voz alta y acogerse a la emoción más positiva en torno a la actividad.</li> <li>• Dinámica activa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hojas de papel bond</li> <li>• Marcadores</li> </ul>	1 hora



ESTRATEGIA	OBJETIVO	DESARROLLO	MATERIALES	TIEMPO
<b>Centrando la atención</b>	Centrar la atención en un objeto de forma que puedan trasladar su concentración a las actividades los guías.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicación de la actividad.</li> <li>• Se vendará los ojos a los participantes a fin de que centren su atención en un objeto que se les hará tocar.</li> <li>• Deben definir como es, que forma y la sensación que tiene al tacto.</li> <li>• Deben poder centrar su atención en el mismo, considerando que se realizará ruidos, se pondrá música, etc.</li> <li>• Explicar de forma gripal las emociones que se han tenido</li> <li>• Al finalizar se hará una reflexión sobre el nivel de concentración de los guías.</li> <li>• Se brindará tipos para centrar la atención.</li> <li>• Reflexión de los aprendizajes adquiridos.</li> <li>• Despedida</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hojas de papel bond</li> <li>• Marcadores</li> </ul>	1 hora

Las estrategias planteadas deben ser trabajadas de forma grupal y de manera dinámica, estas actividades se realizarán en un horario a convenir y bajo previo aviso al grupo de guías, de forma que todos puedan asistir.

Las investigadoras harán el papel de coordinadoras de las actividades, por lo tanto, serán las responsables de trabajar constantemente con el grupo.

A ser un proyecto para el desarrollo de la inteligencia emocional las evaluaciones de las actividades serán de forma grupal, bajo una reflexión dinámica que permita obtener conclusiones en torno a cada una de ellas.

## Conclusiones y Recomendaciones

### Conclusiones

Se concluye que 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 turistas, permitiendo que así reconozcan sus propias emociones y sean empáticos ante las de los demás. De este modo, el trabajo emocional dentro del sector turístico presenta ciertas diferencias en torno a los demás sectores, demandando que se reciba una formación relacionada con el manejo, la atención emocional y la comprensión emocional para mejorar la eficacia del servicio como tal.

En torno al cuestionario de inteligencia emocional se concluyó que la dimensión de atención emocional demuestra que la mayoría de guías ha evidenciado un nivel de atención adecuada ante sus actividades el nivel de conciencia ante sus emociones es adecuado. En cuanto a la dimensión de claridad emocional la mayor parte de los guías prestan poca atención a comprender las emociones ya que no saben distinguir totalmente las funciones de su pensamiento y por ende requieren de pautas que contribuyan a la mejora de este aspecto. Y en torno a la dimensión de reparación emocional los guías denotan prestar la atención adecuada, es decir, que estos pueden regular y controlar las emociones tanto positivas y negativas derivadas de la actividad que realizan.

En torno al diagnóstico de la situación actual de la actitud de los guías nacionales en torno a la ejecución de sus actividades se concluye que a través de la aplicación del cuestionario de actitud laboral se evidenció en la dimensión cognitiva, arrojó un promedio medio, mientras que la dimensión afectiva muestra un nivel bajo, lo cual denota que en los guías este aspecto no es estable, por lo que requiere de una modificación y el nivel conductual es bajo en los guías nacionales evidenciando que es un aspecto que debe ser mejorado para que así los guías puedan mostrar una actitud óptima en torno al desarrollo de sus actividades.

Se concluye a través de la propuesta de estrategias para incentivar la mejora de la inteligencia emocional de los guías de turismo nacional, se mencionan actividades a través de las cuales se puede fortalecer el desarrollo de la inteligencia emocional en los guías turísticos, abordando todas las dimensiones de la mismas, logrando así que sus actividades vayan mejorando, sepan cómo actuar y reaccionar de forma efectiva a través de una actitud adecuada ante los turistas con los que interactúan a diario.

## 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. Es así que al desarrollar su inteligencia emocional pueden tener una mejor relación con las personas, establecer relaciones empáticas y comunicarse de manera efectiva ante cualquier situación expresando lo que sienten y cómo se sienten ante sus actividades cotidianas.

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, permitiendo que se genere un entorno de armonía y sobre todo un desarrollo eficiente y eficaz de la guianza y sobre todo una relación eficaz con los turistas.

Es recomendable que se apliquen estrategias de inteligencia emocional dentro de los trabajos, mucho más cuando se interactúa de forma permanente con otras personas, de forma que se logren reconocer los sentimientos y acciones ante una emoción y sobre todo tener empatía ante las emociones de los demás, conllevando relaciones de armonía importantes para el desarrollo de sus actividades.

## Bibliografía

- Bar-On, R. (2000). Emotional and social intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory. En R. Bar-On y J. D. A. *The Handbook of Emotional Intelligence*. San Francisco: ossey-Bass.
- Barrientos, A. (2019). Tipos de inteligencia emocional y competencias básicas de Goleman los estudios del Grado en Turismo en la Universidad de La Laguna (Tenerife). *Tesis doctoral*. Madrid, España: Universidad Camilo José Cela.
- Bello, E. (2021). *La inteligencia emocional de Daniel Goleman: qué es y cómo desarrollarla*. Management: <https://www.iebschool.com/blog/liderazgo-inteligencia-emocional-coach-management/#:~:text=Habilidades%20sociales-,%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20inteligencia%20emocional%20seg%C3%BA n%20Daniel%20Goleman%3F,la%20persona%20ante%20los%20cambios.>
- Bisquerra, R. (1990). *La inteligencia emocional según Salovey y Mayer*. RIEEB: <https://www.rafaelbisquerra.com/inteligencia-emocional/la-inteligencia-emocional-segun-salovey-y-mayer/>
- Bisquerra, R., & Pérez, N. (2007). Las competencias emocionales. *Educación XX1*, 10(1), 61-82. <https://doi.org/1139-613X>
- Brito, D., Santana, Y., & Pirela, G. (2019). El Modelo de Inteligencia Emocional de Bar-On en el Perfil Académico-Profesional de la FACO/LUZ. *Ciencia Odontológica*, 16(1), 27-40. <https://doi.org/200402ZU1595>
- Carlson, N. (2006). *Fisiología de la conducta*. Pearson Education.
- Chucuya, R. (2021). Inteligencia emocional y clima organizaiconal de los colaboradores en la agencia de viajes y turismo All Ways Travel Puno. *Tesis de grado*. Puno, Perú: Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

- Emst, G. (2001). Educación para todos: La Teoría de las Inteligencias Múltiples de Gardner. *Revista de Psicología*, 19(2), 12-15.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.18800/psico.200102.006>
- Espinoza, M., Sanhueza, O., Ramírez, N., & Sáez, K. (2015). Validación de constructo y confiabilidad de la escala de inteligencia emocional. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 23(1), 139-147. <https://doi.org/10.1590/0104-1169.3498.2535>
- Expósito, J. (2017). ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y la empatía? *PsiAra*, 1(2), 13. [https://doi.org/http://www.psiara.cat/view\\_article.asp?id=4727](https://doi.org/http://www.psiara.cat/view_article.asp?id=4727)
- García, M., & Giménez, S. (2010). Inteligencia emocional y sus principales modelos: Propuesta de un modelo integrador. *Espiral. Cuadernos de profesorado*, 3(6), 43-52.  
<https://doi.org/http://www.cepcuevasolula.es/espiral>
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. Bantam Books.
- Goleman, D. (2006). *Social Intelligence*. Arrow.
- Gómez, M., & Jiménez, M. (2020). Inteligencia emocional, resiliencia y autoestima en personas con discapacidad física y sin discapacidad. *Enfermería Global*, 17(50), 29-31. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.17.2.291381>
- Hernández, R. (2014). *Metodología de investigación*. McGraw Hill.
- Mesa, J. (2017). Inteligencia Emocional, Rasgos de personalidad e inteligencia psicométrica en adolescentes. *Tesis de grado*. Murcia, España: Universidad de Murcia.
- Meza, L. (2012). *Autoevaluación de las Actitudes*. Paidós.
- Molina, J. (2017). El trabajo emocional en el sector turístico. Obstáculos y facilitadores empresariales y su consecuencia para los trabajadores. *Tesis de grado*. Girona, España: Universitat de Girona.

- Paéz, M., & Castaño, J. (2015). Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Psicología desde el Caribe*, 32(2), 268-285.  
<https://doi.org/0123-417X>
- Peña, E. (2020). Análisis de la Calidad del servicio de Guianza en el Parque Histórico de Guayaquil. *Tesis de grado*. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Pérez, E. (2020). La inteligencia emocional en el sector hotelero y extrahotelero de Puerto de la Cruz. *Tesis de fin de máster*. La Laguna: Universidad de La Laguna.
- Ruiz, E. (2018). *La inteligencia emocional: un breve análisis de su relación e influencia en el trabajo*. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo:  
<https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/icea/n10/e5.html>
- Santamaria, E., & López, S. (2019). Beneficio social de la actividad turística en Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(86), 417-434.  
<https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/290/29059356007/html/>
- Troncoso, C., & Amaya, A. (2017). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. *Revista de la Facultad de Medicina*, 65(2), 35-60. <https://doi.org/https://doi.org/10.15446/revfacmed.v65n2.60235>
- Valdés, Y., Balcárcel, C., Bulit, M., & Velasteguí, L. (2021). Influencia del desarrollo de la inteligencia emocional en el contexto turístico actual cubano. *Revista Conciencia Digital*, 4(2), 292-305.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v4i2.1693>



## Apéndices