

## Inteligencia emocional y turismo: Un nexo clave para el crecimiento empresarial

*Emotional intelligence and Tourism: a key link for business growth*

- <sup>1</sup> Yulima Valdés Bencomo  <https://orcid.org/>  
Facultad de Turismo. Universidad de La Habana, Cuba,  
[yulima40@gmail.com](mailto:yulima40@gmail.com)
- <sup>2</sup> Anamarys Sánchez García  <https://orcid.org/>  
Facultad de Turismo. Universidad de La Habana, Cuba  
[anamaryssg97@gmail.com](mailto:anamaryssg97@gmail.com)



---

### Artículo de Investigación Científica y Tecnológica

Enviado: 17/02/2021

Revisado: 19/03/2021

Aceptado: 05/04/2022

Publicado: 16/05/2022

DOI: <https://doi.org/10.33262/exploradordigital.v6i2.2152>

---

### Cítese:

Valdés Bencomo, Y., & Sánchez García, A. (2022). Inteligencia emocional y turismo: Un nexo clave para el crecimiento empresarial. *Explorador Digital*, 6(2), 89-103. <https://doi.org/10.33262/exploradordigital.v6i2.2152>



*EXPLORADOR DIGITAL*, es una revista electrónica, **trimestral**, que se publicará en soporte electrónico tiene como **misión** contribuir a la formación de profesionales competentes con visión humanística y crítica que sean capaces de exponer sus resultados investigativos y científicos en la misma medida que se promueva mediante su intervención cambios positivos en la sociedad. <https://exploradordigital.org>

La revista es editada por la Editorial Ciencia Digital (Editorial de prestigio registrada en la Cámara Ecuatoriana de Libro con No de Afiliación 663) [www.celibro.org.ec](http://www.celibro.org.ec)



Esta revista está protegida bajo una licencia Creative Commons Attribution Non Commercial No Derivatives 4.0 International. Copia de la licencia: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>.

**Palabras****claves:**

acciones;  
inteligencia  
emocional;  
contexto  
turístico

**Resumen**

El propósito del presente trabajo fue diseñar acciones para contribuir al desarrollo de la Inteligencia Emocional en los trabajadores del Hotel "Tritón"; para lo cual se desarrollaron tres etapas en la investigación: síntesis de los elementos conceptuales relacionados con la Inteligencia Emocional en el contexto turístico actual, su diagnóstico en el Hotel "Tritón" y el diseño de acciones para contribuir a su desarrollo en dicho espacio, con la aplicación de diferentes métodos y técnicas, entre las que figuran entrevistas en profundidad, Test de Inteligencia Emocional Goleman adaptado con elementos del test 360 y el criterio de expertos. En la investigación se identificaron la baja autoestima, el poco autocontrol, el autoconocimiento, la desmotivación, la comunicación inefectiva, el mal trabajo en equipo, la ineficiente persuasión, empatía y el deficiente manejo de conflictos, como problemas en los indicadores de Inteligencia Emocional de los trabajadores de la instalación. Las acciones propuestas van dirigidas a favorecer un proceso de cambio mediante el desarrollo de diversas técnicas de intervención para modificar el comportamiento y guiar la organización hacia un entorno más exitoso, saludable y competitivo.

**Keywords:**

action;  
emotional  
Intelligence;  
tourist context.

**Abstract**

The purpose of this work was to design actions to contribute to the development of Emotional Intelligence in the workers of the Hotel "Tritón"; for which three stages were developed in the research: synthesis of the conceptual elements related to Emotional Intelligence in the current tourist context, its diagnosis in the Hotel "Tritón" and design of actions to contribute to its development in said space, with application of different methods and techniques, including in-depth interviews, the Goleman Emotional Intelligence Test adapted with elements of the 360 test and the criteria of experts. In the research, self-esteem, little self-control, self-awareness, demotivation, ineffective communication, bad teamwork, inefficient persuasion, empathy and poor conflict management were identified as problems in the Emotional Intelligence indicators of facility workers. The proposed actions aimed at promoting a process of change through the development of various intervention techniques to modify behavior and guide the organization towards a more successful, healthy and competitive environment.

## Introducción

El liderazgo, las buenas relaciones interpersonales, el trabajo en equipo, el manejo del cambio; así como las capacidades comunicativas y la Inteligencia Emocional, cobran una importancia crucial en el mundo laboral actual. La gestión de las emociones juega cada vez un papel de gran importancia como parte de los factores que influyen en la capacidad de adaptación y éxito en el ámbito personal y profesional. Desde la perspectiva de la Inteligencia Emocional, son varias las investigaciones que aseveran que no precisamente las personas con mayor cociente intelectual, resultan ser las más exitosas. La clave radica en combinar la capacidad intelectual con las aptitudes emocionales; a través del control de las emociones propias, la comprensión y el poder de influencia en las ajenas.

La definición de Inteligencia Emocional ha evolucionado a través de los años. Sus enfoques han sido propuestos desde las diferentes perspectivas de diversos estudiosos del tema; quienes desarrollaron teorías específicas en correspondencia con los resultados de sus estudios. Es una definición relativamente reciente, derivada del uso de la teoría de las Inteligencias Múltiples desarrollada por Gardner (1983) y de la publicación de Peter Salovey y John D. Mayer (1990). No obstante, a ello, corresponde a Goleman (1995) el mérito de divulgar el concepto de Inteligencia Emocional, su alcance, beneficios y enfoques. (Vargas, 2017)

Según Goleman (1995), reconocer los sentimientos propios y de los demás, motivar y manejar adecuadamente las relaciones y emociones, define la Inteligencia Emocional. La comunicación efectiva y afectiva, la empatía, la persuasión, la autoestima, el autocontrol, la capacidad de trabajar en equipo, la motivación y el autoconocimiento son considerados indicadores que posibilitan evaluar esta competencia en el desempeño laboral.

El diagnóstico de la Inteligencia Emocional como competencia y el diseño de acciones para fomentar su desarrollo en el ámbito profesional y en el Turismo, en particular, sigue siendo una meta solo alcanzada por pocos. Consecuentemente, a nivel nacional e internacional, aumentan los esfuerzos con respecto a la formación y estudios sobre la marcada influencia que ejerce la Inteligencia Emocional en el sector turístico.

Alcanzar, a través de la excelencia y calidad, el mayor número de clientes posibles, su fidelización y altos niveles de satisfacción, es el objetivo primordial de la industria turística. En este sector, constituye una tarea incesante la búsqueda de mayor atraktividad y diferenciación en el mercado. El factor humano es clave en la formación de la imagen percibida por los consumidores.

La percepción positiva de la experiencia turística está condicionada por la capacidad en que el personal sea capaz de controlar y manejar las emociones y comportamientos individuales y sociales, en diferentes situaciones. La brevedad e intensidad de las

interacciones durante el servicio- caracterizado por la simultaneidad- hacen que sea necesario expresar las emociones correctas, en el tiempo preciso y lugar adecuado.

La pandemia COVID-19, ha pautado un antes y un después en el desarrollo individual, social y económico alrededor del mundo. Adaptarse a la “nueva normalidad” es un reto en el ámbito personal y profesional. Las necesidades de los turistas cambian y unida a ellas se transforma necesariamente el perfil y las competencias de los trabajadores.

La habilidad de comunicar, trabajar en equipos, trabajar bajo presión y la Inteligencia Emocional son ahora más que nunca, exigencias profesionales que posibilitan adaptarse, motivar, generar empatía, confianza, lealtad y seguridad entre empleados y clientes. La flexibilidad y agilidad en la toma de decisiones ante circunstancias inesperadas, tanto como la creatividad e innovación serán factores de éxito para manejar el cambio positivamente y continuar siendo rentables y competitivos en la era post-COVID-19.

La Inteligencia Emocional cobra gran significación en el Turismo actual; lo cual determina la importancia de capacitar y formar al personal en cuanto a esta competencia, con el fin de lograr identidad y posicionamiento en el mercado. La gestión de las emociones se presenta como un instrumento ventajoso que genera, sin lugar a dudas, una alta ventaja competitiva.

Los futuros profesionales del Turismo son formados conscientemente y para los actuales trabajadores se desarrollan cursos de capacitación con el fin de incrementar su preparación técnico-profesional. De esta forma es garantizada la calificación necesaria y suficiente de los directivos, trabajadores de las áreas de prestación de servicios, así como del personal de apoyo a los procesos claves. No obstante, es posible cuestionarse si se ha otorgado el mismo nivel de importancia a un aspecto tan determinante en el desarrollo y desempeño del trabajador del sector turístico: las competencias emocionales.

Constituye una creciente necesidad colocar la Inteligencia Emocional como un componente primordial integrado al ámbito laboral de las entidades turísticas cubanas, debido a la importancia de la relación entre las emociones y los resultados organizacionales; especialmente por su marcada influencia en los comportamientos y actitudes de los trabajadores en cuanto al trabajo en equipo, autocontrol, manejo de conflictos, comunicación y otros. El Hotel “Tritón” del grupo hotelero Gran Caribe no está exento de esta realidad por lo que se hace necesario el diagnóstico de la Inteligencia Emocional y el diseño de acciones orientadas a su desarrollo.

Teniendo en cuenta la **situación problemática** planteada anteriormente, se presenta el siguiente **Problema de Investigación**: ¿Cómo contribuir al desarrollo de la Inteligencia Emocional en los trabajadores del Hotel “Tritón”?

Por lo cual se determina como **Objetivo general:** Diseñar acciones que contribuyan al desarrollo de la Inteligencia Emocional en el Hotel “Tritón”. Para darle cumplimiento a dicho objetivo, se definen como **Objetivos Específicos:**

1. Sintetizar los fundamentos teóricos relacionados con la temática de la Inteligencia Emocional.
2. Diagnosticar la Inteligencia Emocional en los trabajadores del Hotel “Tritón”.
3. Elaborar acciones que contribuyan al desarrollo de la Inteligencia Emocional en el Hotel “Tritón”.

Consecuentemente la **Idea a defender** en la presente investigación es: El diseño de acciones para desarrollar la Inteligencia Emocional, contribuirá al desarrollo a nivel personal y social en los trabajadores del Hotel “Tritón”.

## MATERIALES Y MÉTODOS

Los **métodos de orden teórico** utilizados fueron:

**Analítico-sintético:** Permitió concretar la información consultada sobre los temas teóricos y metodológicos y establecer desde una mirada crítica el papel e importancia de la Inteligencia Emocional en el entorno turístico.

**Inductivo-deductivo:** Es utilizado en la investigación desde los elementos teóricos hallados en la literatura vinculados a la Inteligencia Emocional en el Turismo y para el análisis de los resultados e interpretación general de la situación para llegar a conclusiones.

**Histórico-lógico:** Utilizado para entender el desarrollo del Hotel “Tritón” del Grupo Hotelero Gran Caribe desde su fundación hasta la fecha, así como un estudio de la evolución y tendencias de la Inteligencia Emocional en el contexto turístico internacional y nacional.

Los **métodos de orden empírico** aplicados en la investigación fueron:

**Entrevista en profundidad:** Fueron diseñadas para ser aplicadas a los trabajadores del Hotel “Tritón”, con la finalidad de profundizar en el nivel de conocimientos, impresiones y valoraciones de los entrevistados sobre la Inteligencia Emocional en el desempeño profesional.

**Criterio de Expertos:** Este método fue empleado para validar la propuesta de indicadores que los expertos consideran claves para medir la Inteligencia Emocional, en el desempeño de los trabajadores en el Hotel “Tritón” del Grupo Hotelero Gran Caribe.

### **Test de Inteligencia Emocional de Goleman (adaptado con elementos del test 360 grados):**

El test fue diseñado con el objetivo de recopilar información real y actual sobre el nivel de Inteligencia Emocional de los trabajadores que formaron parte de la muestra para el estudio del Hotel “Tritón” del Grupo Hotelero Gran Caribe. Este instrumento aplicado presencialmente estrictamente confidencial fue elaborado considerando los indicadores que los expertos consultados definieron como claves en la evaluación de las competencias emocionales del grupo.

#### **Método Estadístico:**

Este método fue empleado para el análisis cuantitativo de los resultados obtenidos por el test de Inteligencia Emocional aplicado, a partir de la frecuencia y porcentaje de respuestas semejantes para cada una de las preguntas formuladas.

**Análisis Documental:** Se empleó la consulta de documentos e información brindada sobre las encuestas de satisfacción, datos y resultados de la organización y bibliografías relacionadas con la temática de Inteligencia Emocional. Una gran parte de la bibliografía consultada procedió de Internet.

#### **Resultados**

La Entrevista en profundidad aplicada a la muestra de 15 trabajadores del Hotel “Tritón” del grupo hotelero Gran Caribe, evidencia el estrés como generador de desequilibrio en situaciones personales y laborales, la insuficiente e inefectiva comunicación y comprensión por parte de los superiores, así como la falta de empatía y desmotivación provocada por el mal manejo de los conflictos. El anhelo por el reconocimiento por las tareas exitosas, el enfoque en tareas y resultados por encima del enfoque en las personas y las emociones, el deficiente trabajo en equipo, la falta de identidad personal y organizacional, de autoestima y autocontrol, tanto como la incomprensión de la posición de los demás, son otras de las características manifestadas en la entrevista.

La autoestima fue el indicador con la menor dificultad en la entrevista, manifestado por 6 trabajadores, los cuales representan un 40 % del total de la muestra estudiada. Por otra parte, la motivación, la comunicación afectiva y efectiva, así como el trabajo en equipo, fueron los indicadores con mayores deficiencias, significando el 100 %, 93 % y 87 % respectivamente.

Teniendo en consideración los indicadores mostrados anteriormente como deficientes, se procede a la aplicación del Criterio de Expertos para evaluar la relevancia, claridad y pertinencia de la modificación del Test de Inteligencia Emocional de Goleman

enriquecido con elementos del test 360 grados, ajustado a las características y diagnóstico preliminar de la muestra de 15 trabajadores del hotel “Tritón”.

Como resultados del Primer Cuestionario, fueron seleccionados para el Segundo Cuestionario los 12 candidatos con un Coeficiente de Conocimientos con un nivel

Medio-Alto de valores  $K_c \geq 0,6$ . En dicho cuestionario se valora un grupo de aspectos que influyen en la determinación del nivel de argumentación sobre el tema de Inteligencia Emocional. Se definen los aspectos de mayor influencia en el Nivel de Conocimientos que posee el candidato.

Las fuentes de argumentación con mayor influencia se consideran las de niveles alto y medio alto; recalando en la importancia de incentivar el desarrollo de trabajos de autores nacionales y en el análisis del conocimiento de la gestión de las emociones en las instituciones cubanas en la actualidad, fundamentalmente en las turísticas.

Luego de ser calculados el Coeficiente de Argumentación ( $K_a$ ) de cada experto y el Coeficiente de Competencia, son seleccionados los expertos de competencia alta o media, que en este caso son los 12 candidatos evaluados, con el fin de participar en la validación de la propuesta de los indicadores considerados claves en el diagnóstico de Inteligencia Emocional.

Como resultado de la aplicación del Cuestionario 1 a los expertos, sobre la valoración del nivel de relevancia, claridad y pertinencia que les conceden, se obtuvo que los 45 aspectos se evalúan de Muy adecuados y Bastante Adecuados por los expertos; por lo que son incluidos en el test de evaluación de Inteligencia Emocional propuesto.

**Test de Inteligencia Emocional de Goleman (adaptado con elementos del test 360 grados): Primera Parte del Test:** Fueron evaluados 15 trabajadores del hotel “Tritón” como parte de la muestra seleccionada para diagnosticar el nivel de Inteligencia Emocional de los empleados en la organización. Dichos trabajadores pertenecen a diferentes áreas claves en la satisfacción del cliente.

Los resultados muestran evidentes dificultades en el control de las emociones principalmente en el trabajo en equipo con el 73,3%, el manejo de conflictos 53,3%, la comunicación en el 66,67%, la motivación al 86,67% y la empatía con un 80%.

**Segunda Parte del Test** Los resultados anteriores obtenidos de la autoevaluación fueron contrastados para disminuir el sesgo de error, con una evaluación conjunta por parte de 5 compañeros que evaluaron el nivel de Inteligencia Emocional de los 15 trabajadores encuestados.

La coincidencia entre los resultados de la autoevaluación y la evaluación conjunta fue de un 78,26 %, concordando en la gran mayoría de las dificultades diagnosticadas. En pocos

casos se evalúan de poseer una autoestima muy alta a determinados compañeros, lo cual consideran que actúa en su contra y no les permite reconocer sus debilidades y oportunidades de mejora y cambio positivo. La frustración, el cambio de humor repentino, culpar a los demás por resultados indeseados, son otros problemas encontrados.

La entidad se diagnostica con problemas en el manejo de la Inteligencia Emocional como factor clave para el éxito del servicio turístico en el entorno competitivo actual marcado por las secuelas de una etapa post-COVID.

Como posible solución a los problemas identificados en la organización la aplicación de los instrumentos descritos y analizados anteriormente, se plantean acciones para impulsar y contribuir al desarrollo de la Inteligencia Emocional en el Hotel “Tritón”. Dichas acciones favorecen guiar el camino hacia un proceso de cambio a través de diferentes técnicas de intervención orientadas a modificar el entorno empresarial en un ambiente más saludable y competitivo.

El trabajo con los integrantes de la instalación en un escenario favorable bajo un enfoque de mejora de las actitudes y comportamientos, posibilita crear espacios de reflexión, autocrítica, cambio en la cultura organizacional, intercambio de ideas, aprendizaje e innovación. Estas acciones conllevan al mantenimiento de las nuevas conductas deseadas, el cual solo puede ser alcanzado mediante grupos de trabajo internos que controlen el desempeño.

Se recomienda seguir la siguiente Metodología propuesta en esta investigación para la aplicación de las técnicas de intervención:

1. Identificar la necesidad del cambio.
2. Recopilar información sobre las dificultades (Test, entrevistas, encuestas, observación directa).
3. Analizar y discutir las dificultades u oportunidades de cambio encontrados en las personas y entornos.
4. Diagnosticar de forma conjunta la organización.
5. Diseñar Acciones o Planes de Acción.
6. Implementar las acciones aprobadas.
7. Dar seguimiento y evaluar los resultados de acuerdo a indicadores de logros.
8. Documentar los logros o fracasos como experiencias previas que sirvan de base para futuras intervenciones.

<b>Indicador de Inteligencia Emocional: AUTOCONOCIMIENTO</b>
<b>Objetivo:</b> Identificar las emociones propias, defectos, cualidades y problemas en cualquier contexto.
<b>Indicador de logro:</b> Capacidad manifiesta de autoevaluación, de autogestión de los pensamientos, sentimientos, acciones y resultados.
<b>Acciones de Intervención:</b>  Elaborar un análisis DAFO personal, destacando fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de desarrollo.
<ul style="list-style-type: none"><li>• Diseñar un plan de mejora de las debilidades individuales para contrarrestar las amenazas.</li><li>• Crear grupos de apoyo psicológico para fomentar el autoconocimiento y reconocimiento personal.</li></ul>
<b>Personal Objetivo:</b> Trabajadores de la instalación
<b>Indicador de Inteligencia Emocional: AUTOCONTROL</b>
<b>Objetivo:</b> Controlar las emociones positivas y negativas canalizándolas de productivamente.
<b>Indicador de logro:</b> El trabajador regula los impulsos de manera voluntaria, maneja sus emociones y regula su comportamiento, alcanzando mayor equilibrio personal y relacional.
<b>Acciones de Intervención:</b>  <ul style="list-style-type: none"><li>• Desarrollar dinámicas de grupo fomentando el control individual ante diversas situaciones.</li><li>• Efectuar charlas educativas sobre la importancia del autocontrol y técnicas de manejo de los impulsos.</li><li>• Aplicar encuestas y casos de estudio con el fin de conocer el comportamiento que seguirían los trabajadores en un entorno y situación compleja.</li><li>• Enseñar técnicas de relajación y respiración, provocando la relajación muscular y emocional progresiva.</li><li>• Trabajar con la ansiedad como principal detonante de acciones repentinas e impulsivas.</li></ul>
<b>Personal Objetivo:</b> Trabajadores de la instalación

<b>Indicador de Inteligencia Emocional: AUTOESTIMA</b>
<b>Objetivo:</b> Modificar el conjunto de creencias, evaluaciones, percepciones y pensamientos sobre nosotros mismos.
<b>Indicador de logro:</b> Se manifiesta el autorrespeto, la autoconfianza y seguridad en los trabajadores.
<b>Acciones de Intervención:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Desarrollar sesiones individuales donde se puedan identificar en conjunto los criterios de autoevaluación.</li><li>• Poner en marcha ejercicios de autoimagen, tales como lluvias de ideas, dibujos, caracterizaciones, para hacer frente a las debilidades que influyen en la desmotivación.</li><li>• Desarrollar grupos de autoayuda para romper la imagen actual e incrementar la seguridad y confianza en sí mismos.</li></ul>
<b>Personal Objetivo:</b> Trabajadores de la instalación
<b>Indicador de Inteligencia Emocional: EMPATÍA</b>
<b>Objetivo:</b> Comprender la percepción de los demás y sus sentimientos ante determinados sucesos o circunstancias.
<b>Indicador de logro:</b> Conducta adaptativa desarrollada en cuanto a la capacidad de identificarse con los demás y compartir sentimientos.
<b>Acciones de Intervención:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Desarrollar dinámicas de grupo de Entrenamiento en Sensibilización o Grupos “T” para reeducar la conducta humana y mejorar las relaciones interpersonales, comprendiendo el impacto que el individuo ejerce sobre otras personas.</li><li>• Efectuar juegos de roles dirigidos por el psicólogo organizacional con el fin de situarse en el lugar de otros compañeros y ver desde su punto de vista la panorámica que le rodea.</li></ul>
<b>Personal Objetivo:</b> Trabajadores de la instalación
<b>Indicador de Inteligencia Emocional: PERSUASIÓN</b>
<b>Objetivo:</b> Influir en personas o grupos para cambiar sus actitudes o comportamientos en cierta situación o momento.
<b>Indicador de logro:</b> Mayores niveles de ocupación y ventas. Mayor incidencia en las decisiones grupales e institucionales. Mejores términos en las negociaciones.
<b>Acciones de Intervención:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Resolución de casos de estudio en los que se reflejen situaciones donde la persuasión sea la herramienta para conseguir el resultado deseado.</li><li>• Dramatización de intercambios entre clientes y vendedores.</li><li>• Lluvias de frases para persuadir.</li></ul>
<b>Personal Objetivo:</b> Trabajadores de la instalación

**Indicador de Inteligencia Emocional: COMUNICACIÓN EFECTIVA Y AFECTIVA**

**Objetivo:** Crear un flujo de interacción e intercambio de información clara y precisa.

**Indicador de logro:** Mensajes claros transmitidos de forma exitosa, comprensión entre los interlocutores, ideas compartidas bien formuladas que contribuyen al objetivo final.

**Acciones de Intervención:**

- Mantener la comunicación interpersonal e interdepartamental, de manera abierta a fin de establecer objetivos claros, factibles y concretos.
- Respetar el flujo de información acorde a la cadena de mando.
- Desarrollar ejercicios de comunicación, difusión de mensajes, interpretación de ideas, etc.

**Personal Objetivo:** Trabajadores de la instalación

**Indicador de Inteligencia Emocional: MOTIVACIÓN**

**Objetivo:** Incentivar los esfuerzos en el desempeño de las actividades para alcanzar las metas propuestas.

**Indicador de logro:** Niveles de satisfacción incrementados. Mejores resultados organizacionales alcanzados gracias a mayor compromiso personal en el logro de los objetivos.

**Acciones de Intervención:**

- Reforzar la identificación del empleado con la empresa, mediante el reconocimiento de sus logros individuales y colectivos, logrando que el éxito obtenido sea motivado en continuidad.
- Reconocer los logros y fracasos de los departamentos en reuniones mensuales.
- Reconocer los logros individuales y de equipo de forma individual y pública.
- Implementar el reconocimiento al esfuerzo, creatividad, actividades voluntarias a través del programa “empleado del mes”.
- Publicar los éxitos en los murales institucionales, carteleras internas, página web de la instalación, redes sociales, eventos y festividades.
- No relacionar únicamente la motivación con estímulos monetarios (salarios o bonificaciones).
- Escuchar las propuestas de los empleados con relación a ideas creativas que motiven su desempeño diario.
- Revisar las descripciones de los puestos de trabajo con el objetivo de enriquecer las actividades que forman parte de sus funciones.
- Realizar estudios de sueldos y salarios para compararlos con el mercado salarial de la empresa.

**Personal Objetivo:** Trabajadores de la instalación

<p><b>Indicador de Inteligencia Emocional: TRABAJO EN EQUIPO</b></p>
<p><b>Objetivo:</b> Desarrollar el trabajo en equipo como estructura organizativa que favorezca la solución conjunta de problemas en base a un objetivo común.</p>
<p><b>Indicador de logro:</b> Se manifiestan resultados satisfactorios incrementados. Confianza, objetivos comunes, sentido de pertenencia, entendimiento, responsabilidad y compromiso mutuo en la diversidad del equipo de trabajo.</p>
<p><b>Acciones de Intervención:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecer la identificación de cada empleado con su departamento, haciéndolo partícipe de todas las tareas y actividades.</li> <li>• Desarrollar actividades recreativas ocasionales que permitan la participación e interacción entre los trabajadores.</li> <li>• Rotar los equipos de trabajo con el propósito de que todos los trabajadores se relacionen y logren integrar equipos con personas diferentes.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar tareas que requieran interacción entre los diferentes departamentos para lograr un ambiente de confianza y de equipo.</li> <li>• Organizar actividades recreativas, voluntarias y de índole social y comunitaria para fomentar el compañerismo.</li> <li>• Publicar en murales, cartelera internas, redes sociales y páginas webs institucionales los cumpleaños de los trabajadores.</li> </ul>
<p><b>Personal Objetivo:</b> Trabajadores de la instalación</p>
<p><b>Indicador de Inteligencia Emocional: MANEJO DE CONFLICTOS</b></p>
<p><b>Objetivo:</b> Definir estrategias y actividades para prevenir conflictos y transformarlos en relaciones de colaboración y confianza.</p>
<p><b>Indicador de logro:</b> Manejo asertivo y dinámico de los conflictos. Relaciones armoniosas entre las partes dirigidas a la colaboración y consecución de las metas compartidas.</p>
<p><b>Acciones de Intervención:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar cursos y talleres sobre el tema del manejo de conflictos y las negociaciones.</li> <li>• Desarrollar dramatizaciones en las que se manifiesten conflictos y debatir sobre sus posibles soluciones.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencias sobre manejo de conflictos.</li> </ul>
<p><b>Personal Objetivo:</b> Trabajadores de la instalación</p>

## Conclusiones

- La Inteligencia Emocional permite que en las organizaciones se desarrolle una comunicación eficaz, un clima laboral adecuado, mejor trabajo como parte de un equipo motivado, facilita los procesos de negociación, manejo de conflictos, acrecentando el desempeño enfocado en el logro de las metas y objetivos con eficacia y eficiencia.
- La propuesta de acciones contribuyen al desarrollo de la Inteligencia Emocional en el
- Hotel “Tritón”; resaltaron sus objetivos y al personal a las que van dirigidas, así como indicadores de logros, en el actual convulso mundo laboral marcado por la COVID-19.

## Referencias bibliográficas.

- Báez, A. B. (2019). *Teoría del Triple Rol: Inteligencia Emocional, Turismo y Educación*. Editorial Cuadernos Artesanos de Comunicación.
- Berrocal, P. F., & Díaz, N. R. (2004). *Desarrolla tu inteligencia emocional*. Editorial Kairós.
- Caal, T., Cruz, N., León, P. D., & Hernández, L. (2013). *Beneficios de ser inteligente emocionalmente*. Universidad de San Carlos]. Guatemala.
- Calviño, M. (2014). *Cambiando la mentalidad...empezando por los jefes*. Editorial Academia.
- Codina, A. (2012). *Inteligencia emocional para el trabajo directivo y las relaciones interpersonales. Aptitudes y herramientas*. Editorial de Ciencias Sociales.
- Cooper, R. K., & Sawaf, A. (1998). *La Inteligencia Emocional, Aplicación al liderazgo y a las organizaciones*. Editorial Norma.
- Goleman, D (1995). *Inteligencia Emocional*. Colección Ensayo. Editorial Kairós.
- Goleman, D. (1999). *La inteligencia emocional en la empresa*. Editorial Javier Vergara.
- Goleman, D. (2011). *La práctica de la Inteligencia Emocional*. Editorial Kairós.
- Hurtado, S. (2012). Criterio de Expertos: Su procesamiento a través del Método Delphi <http://www.ub.edu>histodidactica>

Rafaeli, A., & Sutton, R. (1987). Expression of emotion as part of the work role. *Academy of Management*

Salovey, P., & Mayer, J. (1997). *Qué es la Inteligencia Emocional. Desarrollo emocional e inteligencia emocional. Implicaciones para educadores*. Editorial Basic Books

Torres, R. A. Z., & Matviuk, S. (2012). Inteligencia Emocional y prácticas de liderazgo en las organizaciones colombianas. *Cuadernos de Administración*, 28, Article

47. <https://www.dialnet.unirioja.es>

Vargas, E. R. (2017). La Inteligencia Emocional: un breve análisis de su relación e influencia en el trabajo. *Boletín Científico de las Ciencias Económicas Administrativas* 5, Article 10. <https://www.uaeh.edu.mx>

El artículo que se publica es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Explorador Digital**.



El artículo queda en propiedad de la revista y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Revista Explorador Digital**.



Indexaciones

