**XII CONFERENCIA INTERNACIONAL DE CIENCIAS EMPRESARIALES (CICE 2019)**

**IX TALLER INTERNACIONAL DE HOTELERÍA Y TURISMO**

**(HOTELTUR 2019)**

**Aptitudes emocionales que inciden en el desempeño laboral de la mujer en el sector turístico.**

***Emotional skills that affect the work performance of women in the tourism sector.***

**Lic. Eliety Chacón Martínez[[1]](#footnote-1), Lic. Leidy Laura Pérez[[2]](#footnote-2), Lic. Humberto Camilo Vega[[3]](#footnote-3), MSc. Santiago Contreras Tejeda[[4]](#footnote-4).**

**Resumen**

El propósito de la investigación fue analizar las aptitudes de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de la mujer en el sector turístico. El estudio se fundamentó teóricamente en experiencia de varios autores. El abordaje metodológico fue exploratorio. Se sirvió del método de análisis y síntesis para poder llegar a las consideraciones finales, cuya revisión bibliográfica permitió, como primer nivel de aproximación, a las materias tratadas, comprender que las aptitudes emocionales constituyen cualidades positivas en las personas, que favorecen de esta manera el aprendizaje organizacional. Al valorar el componente emocional como complemento importante del cognitivo y actitudinal, se traduce en la disposición de los miembros de las empresas hacia el esfuerzo compartido para la realización personal y profesional.

**Palabras Clave:** Inteligencia emocional, aptitudes, desempeño laboral.

***Abstract***

*The purpose of the research was to analyze the skills of emotional intelligence in the work performance of women in the tourism sector. The study was theoretically based on the experience of several authors. The methodological approach was exploratory. He used the method of analysis and synthesis to reach the final considerations, whose bibliographic review allowed, as a first level of approximation, the subjects dealt with, to understand that emotional aptitudes constitute positive qualities in people, thus favoring the organizational learning When assessing the emotional component as an important complement to the cognitive and attitudinal, it translates into the willingness of the members of the companies towards the shared effort for personal and professional fulfillment.*

***Keywords:*** *Emotional intelligence, aptitudes, work performance.*

**1. Introducción**

*Todo hombre es un ser social, abierto a los demás. Para cualquier persona, los otros son una parte importante de su vida. Su realización plena como persona está indefectiblemente ligada a otros, pues todos sabemos que la felicidad depende en mucho de la calidad de nuestra relación con quienes componen nuestro ámbito familiar, laboral, social. (Mayer 1998)*

A partir de las tres últimas décadas del siglo pasado, surgió una gran cantidad de información con respecto al rol que juegan las emociones en el vivir diario de un individuo. Igualmente, en vista de la necesidad de disponer de una herramienta que ayude a la gerencia al encauzamiento y manejo de las emociones de los empleados, surge en 1992 un enfoque denominado por Goleman (1999), como inteligencia emocional.

En tal sentido, las empresas deben estar siempre evaluando las herramientas ofrecidas por los teóricos de la inteligencia emocional; ésta, puede ayudar a controlar las actitudes del personal en la organización, determinando así el potencial para aprender habilidades prácticas asociadas al comportamiento, tales como: autoconocimiento, motivación, autorregulación, empatía y relaciones personales; las cuales indudablemente, les sirven a los empleados como base para su desarrollo personal y profesional. Investigadores como Goleman (1999), Gil´Adí (2000), Robbins (1991) Shapiro (1980), Bennet (2008) Vallés y Vallés (2003), así como Salovey y Mayer (1990); manifiestan que la inteligencia emocional, como factor influyente del aprendizaje organizacional, demuestra que las personas con habilidades emocionales potenciadas tienen más probabilidades de sentirse satisfechas, ser eficaces en su vida y capaces de dominar los hábitos mentales, favoreciendo su propia productividad. Lo anterior indica que los individuos, al no poner cierto orden en su vida emocional, libran batallas interiores, disminuyendo su capacidad de concentración en el trabajo; pensar con claridad o elegir las reglas tácitas que gobiernan el éxito organizacional.

Las organizaciones competitivas se mantienen en la búsqueda de nuevos conocimientos; es así, como el aprendizaje organizacional, permite aumentar las capacidades de aprendizaje para aprender a resolver conflictos con efectividad, generando cohesión e identidad con la empresa, así como lo cataloga Palacios (2006, p. 26): “sinónimo de mejoría de desempeño”. De acuerdo con lo expresado, esta investigación presentó un importante aporte debido a la revisión bibliográfica que se efectuó con el objetivo de analizar las aptitudes emocionales en el desempeño Laboral de la mujer en el sector turístico.

**2. Metodología**

De acuerdo con el propósito de la investigación, se enmarcó dentro del tipo exploratoria. Según lo planteado por Méndez (2008, p.228), es “el primer nivel de conocimiento que se quiera obtener sobre un problema de investigación”. Se sirvió del método de análisis y síntesis para el desarrollo del contenido, permitiendo analizar las conceptualizaciones teóricas relacionadas con el objeto de estudio, como lo describe Méndez (2008, p. 243): “el análisis descompone el todo en sus partes y los identifica, mientras que la síntesis relaciona los elementos componentes del problema y crea explicaciones a partir de su estudio”. Se emplean como métodos y herramientas del nivel empírico el análisis documental, la entrevista no estructurada y la observación. La norma para las citas y referencias bibliográficas usada es la APA Sexta edición.

**3. Resultados y discusión**

**3.1 Inteligencia Emocional**

Goleman (1999) define la inteligencia emocional como el autoconocimiento del potencial para reconocer sentimientos tanto propios como ajenos, la fuerza para motivarse, con el objetivo de mejorar las emociones, y las relaciones con los demás. Este mismo autor señala que la inteligencia emocional permite la conciencia de los propios sentimientos en el momento en el que se experimentan, dándole una atención progresiva a los propios estados internos. En esta conciencia auto-reflexiva, la mente observa e investiga las experiencias mismas; incluidas las emociones. La conciencia de sí mismo, es una forma neutra que conserva la autorreflexión. La autoobservación permite una conciencia ecuánime de sentimientos apasionados o turbulentos.

En el caso del presente estudio, se analizó la inteligencia emocional desde la perspectiva teórica de Goleman (1999), pues dicho autor ha aportado conceptos teóricos de la inteligencia emocional en las organizaciones, considerando todos los elementos que la configuran. Por su parte Uzcátegui (1998, p.165), define la inteligencia emocional como “el conocimiento, que luego se transforma en la capacidad socio-afectiva”.

En atención a dichos planteamientos, Ryback (1998, p. 325), afirma que “la mejor manera de definir la inteligencia emocional, es considerar que se trata de la capacidad de aplicar la conciencia y la sensibilidad para discernir los sentimientos subyacentes de la comunicación interpersonal”; para resistir la tentación que mueve a reaccionar de una manera impulsiva irreflexiva, obrando, en vez de ello, con receptividad, autenticidad, sinceridad. Es así, como el término inteligencia ejecutiva recoge todas estas características de la inteligencia emocional, pero dentro del contexto empresarial, teniendo en cuenta factores tales como: la rentabilidad, el mercado, la gestión del personal y la política actual de la empresa orientada a su permanencia en el mercado.

En el mismo orden de ideas, Ryback (1998, p.326), define la inteligencia ejecutiva como “el empleo de la inteligencia emocional en el contexto de la empresa, teniendo en cuenta todos los factores necesarios y adecuados que conducen a una toma de decisión satisfactoria”. Finalmente, a efectos de esta investigación, se asumió por razones teóricas, como definición de inteligencia emocional la planteada y definida por Goleman (1999), como máximo exponente de esta teoría del conocimiento humano, que da pie al estudio y análisis de las emociones individuales partiendo desde un enfoque holístico del mismo, en su interacción dentro del contexto social, cultural, afectivo y organizacional.

**3.2 Naturaleza de la Inteligencia Emocional**

La inteligencia académica subestima el área afectiva del individuo. Las personas más brillantes en su aspecto cognitivo pueden ser afectadas emocionalmente, desencadenando episodios e impulsos incontrolables; es así como personas con un coeficiente intelectual elevado pueden no conducir su vida privada de manera no ajustada a los cánones morales de la sociedad. En efecto, la inteligencia emocional se caracteriza por habilidades tales como:

* capacidad de motivación,
* persistencia frente a las decepciones,
* control del impulso, expresión de gratificación,
* regulación del humor y evitación de trastornos que alteren la capacidad de pensar;
* mostrar empatía y abrigar esperanza.

En tal sentido, la aptitud emocional, es una meta-habilidad que determina lo bien que se puede utilizar cualquier otro talento, incluido el intelecto puro. (Goleman, 1999).

Dentro de este orden de ideas, la inteligencia emocional se puede aprender e incorporar a las habilidades del individuo, con el fin de mejorar el desempeño laboral en tiempos de constantes cambios organizacionales (Goleman, 1999). Según el investigador, la esencia del individuo es emocional más que cognitiva, debido a que se responde a mecanismos basados en las interpretaciones internas, en muchos casos dejando de lado la lógica del pensamiento por intuiciones.

**3.3 Pilares de la Inteligencia Emocional:**

Desde la perspectiva más general, todo comenzó con una serie de estudios sobre la inteligencia emocional, los cuales indicaron que las personas intelectualmente brillantes no suelen ser las que más éxito tienen en los negocios y en la vida personal.

Dentro de este marco, se ilustran los cuatro pilares que, según Cooper y Sawaf (2006), separan la inteligencia emocional del campo análisis psicológico, colocando las teorías filosóficas en el terreno del conocimiento directo, del estudio práctico. Inicia con el pilar del *conocimiento emocional*, el cual crea un espacio de eficiencia personal, traducida en confianza mediante la honestidad emocional, energía, conciencia, retroinformación, intuición, responsabilidad, conllevando a las conexiones.

El segundo pilar, *aptitud emocional*, forma la autenticidad del individuo; su creatividad y flexibilidad, permitiendo ampliar el círculo de confianza, así como la capacidad de escuchar, manejar conflictos; sacar el máximo provecho del descontento constructivo.

Como tercer pilar se encuentra la *profundidad emocional*, donde se exploran las maneras de conformar la vida, trabajo con el potencial, respaldándolo con integridad, compromiso y responsabilidad, que a su vez aumentan la influencia sin autoridad.

De allí Cooper y Sawaf (2006) pasan al cuarto pilar denominado *alquimia emocional,* por lo cual extiende su instinto creador, capacidad de influir con los problemas, competir por el futuro construyendo capacidades de percibir, tener acceso a soluciones ocultas y a nuevas oportunidades. En ese sentido es oportuno mencionar que el primer pilar, definido como, Conocimiento Emocional, no proviene de las divagaciones del intelecto abstracto, sino del funcionamiento del corazón, del cual emana la energía que hace reales a los individuos y los motiva, permitiendo identificar y perseguir el potencial único. Se comienza así con aprender el alfabeto, la gramática y el vocabulario del conocimiento emocional y reconocer, respetar y valorar la sabiduría inherente a las sensaciones.

En atención a lo expuesto en el párrafo anterior, se desprende la honestidad emocional. Ser honesto emocionalmente requiere escuchar a los sentimientos de la "verdad interna", que provienen en su mayor parte de la inteligencia emocional, vinculada con la intuición y la conciencia; reflexionar sobre ellos para actuar de conformidad. La verdad emocional que se siente se comunica por sí sola en la mirada, los gestos, en el tono de voz; más allá de las palabras. Los sentimientos marcan la diferencia en los seres humanos. Según los planteamientos de Cooper y Sawaf (2006), con relación a los pilares de la inteligencia emocional, desde la perspectiva del investigador, los pilares son otra forma de validar, revisar y soportar las aptitudes, desempeño y comportamientos de los individuos representados por estilos o formas diferentes de reaccionar ante los acontecimientos o situaciones que se les presentan en el ámbito social en el que interactúa, asumiendo su posición de biopsicosociabilidad.

**3.4 Aptitudes Emocionales**

Con relación a las aptitudes emocionales, el término inteligencia emocional ya definido por Cooper y Sawaf (2006), así como conceptualizado por Goleman (1999), está vinculado con dimensiones, componentes o áreas. A continuación se presentan algunas posiciones teóricas de los componentes vinculados a la inteligencia emocional, que determinan el nivel de reconocimiento de emociones y sentimientos que debe tener el individuo de sí mismo. El concepto de inteligencia emocional, aunque esté de actualidad, tiene un claro precursor en el concepto de Inteligencia Social del psicólogo Thorndike (1999), quien la definió como la habilidad para entender al ser humano dirigida a actuar con sabiduría en las relaciones humanas. Dando así paso a que la inteligencia emocional sea el entendimiento de las relaciones del individuo. Para Alcázar (2001), la inteligencia emocional es concebida como educación de la afectividad, en la cual los afectos constituyen un núcleo más personal y peculiar, pues ella debe encauzar y utilizar la fuerza de los sentimientos de manera de gobernar las pasiones como el navegante gobierna la embarcación; con el timón y las velas. Igualmente manifiesta que una buena educación sentimental ha de ayudar, entre otras cosas, a aprender, en lo posible, a disfrutar de hacer el bien y sentir disgusto cuando se hace el mal.

Al respecto, Goleman (1999), plantea que después de evaluaciones y estudios objetivos, en los cuales se compararon personas que habían participado en cursos para desarrollar las habilidades emocionales, junto a otros que no lo habían hecho, y basado en mediciones objetivas de su comportamiento, se comprobó un extendido beneficio para la actitud tanto emocional como social, y para el comportamiento dentro y fuera del lugar de trabajo del individuo con habilidad para emprender. De estas evidencias surgen dimensiones de la inteligencia emocional expuestas por Goleman (1999), y las veinticinco (25) aptitudes emocionales que las componen. Éstas están agrupadas en dos facultades, la aptitud personal y la aptitud social, como se muestra en la Tabla 1.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nivel** | **Dimensiones de la inteligencia emocional** | **Aptitudes Emocionales** |
| Aptitud personal  Dominio de uno mismo | 1-*Autoconocimiento*: Conocer los principios estados internos, preferencias, recursos e intuiciones. | 1-*Conciencia emocional.* Reconocer las propias emociones y sus efectos. |
| 2-*Autoevaluacion precisa,* Conocer las propias fuerzas y sus límites. |
| 3-*Confianza en uno mismo*. Certeza sobre el propio valor y facultades. |
| 2-*Autorregulacion*. Manejar los propios estados internos, impulsos y recursos. | 4-*Autocontrol*. Manejar las emociones y los impulsos perjudiciales. |
| 5-*Confiabilidad.* Mantener normas de honestidad e integridad. |
| 6-*Escrupulosidad.* Aceptar la responsabilidad del desempeño personal. |
| 7-*Adaptabilidad*.Flexibilidad para manejar el cambio. |
| 8-*Innovación*. Estar abierto y bien dispuesto para las ideas, los enfoques novedosos y la nueva información. |
| 3-*Motivacion*. Tendencia emocionales que guían o facilitan la obtención de metas | 9-*Afán de triunfo*. Esforzarse por mejorar o cumplir una norma de excelencia. |
| 10-*Compromiso*. Aliarse a las metas del grupo o la organización |
| 11-*Iniciativa*. Disposición para aprovechar las oportunidades |
| 12-*Optimismo*. Tenacidad para buscar el objetivo, pese a los obstáculos y reveces. |
| Aptitud social.  Manejo de las relaciones | 4-*Empatía*. Captación de sentimientos, necesidades e intereses ajenos | 13-*Comprender a los demás*. Percibir los sentimientos y perspectivas ajenas, e interesarse activamente en sus preocupaciones. |
| 14-*Ayudar a los demás a desarrollarse.* Percibir las necesidades de desarrollo ajenas y fomentar sus aptitudes |
| 15-*Orientación hacia el servicio*. Prever, reconocer y satisfacer las necesidades del cliente |
| 16-*Aprovechar la diversidad*. Cultivar oportunidades a través de diferentes tipos de personas. |
| 17-*Conciencia política*. Interpretar las corrientes emocionales de un grupo y sus relaciones de poder. |
| 5-*Habilidades sociales*. Habilidad para inducir a los otros las respuestas deseables. | 18-*Influencia*. Aplicar tácticas efectivas para la persuasión |
| 19-*Comunicación*. Ser capaz de escuchar abiertamente y trasmitir mensajes claros y convincentes. |
| 20-*Manejo de conflictos*. Negociar y resolver desacuerdos |
| 21-*Liderazgo*. Inspirar y guiar a grupos e individuos |
| 22-*Catalizador del cambio*. Iniciar o manejar el cambio |
| 23-*Establecer vínculos*. Alimentar las relaciones instrumentales |
| 24- *Colaboración y cooperación.* Trabajar con otros para alcanzar metas compartidas. |
| 25-*Habilidades de equipo*. Crear sinergia grupal para alcanzar las metas colectivas. |

Tabla 1: Cuadro #1 Dimensiones de la Inteligencia emocional

**3.5 Aptitudes vinculadas a la inteligencia emocional en el área laboral**

El individuo en su cotidianidad presenta una serie de acciones y reacciones que son el resultado de una serie de aptitudes emocionales que reflejan la proyección de las mismas, sobre la base del conocimiento que el propio individuo tenga de ellas.

En ese sentido, Goleman (1999, p. 34), determina que “una aptitud (…) es una característica de personalidad o un conjunto de hábitos que llevan a un desempeño laboral superior o más efectivo”; en otras palabras: una habilidad que agrega obvio valor económico a los esfuerzos de una persona en su trabajo. Existen dos niveles de aptitud laboral y, por lo tanto, dos tipos de modelos para la aptitud laboral. Se evalúan las competencias básicas; las que se necesitan a fin de cumplir con las tareas asociadas con determinado puesto. El otro tipo de modelo describe aptitudes distintivas, las que destacan a los trabajadores estelares de los comunes. Son las que necesita la persona ya empleada a fin de desempeñarse de un modo excelente. El mismo autor indica que otro aspecto es la gran división de aptitudes la cual reside cognición y emoción. Algunas aptitudes son puramente cognitivas, tales como: el razonamiento analítico o la pericia técnica. Otros combinan el pensamiento y el sentimiento. Son las denominadas "aptitudes emocionales".

Todas las aptitudes de este tipo involucran algún grado de habilidad en el reino del sentimiento, junto con los elementos cognitivos que estén en juego. Agrega Goleman (1999, p. 43), que “una aptitud emocional es una capacidad aprendida basada en la inteligencia emocional que origina un desempeño laboral sobresaliente”. La inteligencia emocional determina la capacidad para aprender las habilidades prácticas que se basan en sus cinco elementos: conocimiento de sí mismo, motivación, autorregulación, empatía y destreza para las relaciones. Mientras que la aptitud emocional muestra qué proporción de esa capacidad ha sido incorporada a las facultades que se requieren para desarrollar el trabajo.

La investigación se desarrolló en el Hotel “Los Caneyes”, en el cual laboran un total de 101 trabajador, de ellos 24 son mujeres. Para el estudio se empleó una muestra de 18 trabajadores del sexo femenino. Empleando como instrumento de evaluación el test de Goleman (Ver Tabla 2) que permite medir el perfil de aptitudes para el uso inteligente de las emociones, tomado de su libro “La inteligencia emocional en la Empresa”

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nivel** | **Dimensiones de la inteligencia emocional** | **Aptitudes emocionales** | **Valores según escala** |
| Aptitud personal  Dominio de uno mismo | 1-*Autoconocimiento*: Conocer los principios estados internos, preferencias, recursos e intuiciones. | 1-*Conciencia emocional.* Reconocer las propias emociones y sus efectos. |  |
| 2-*Autoevaluacion precisa,* Conocer las propias fuerzas y sus límites. |  |
| 3-*Confianza en uno mismo*. Certeza sobre el propio valor y facultades. |  |
| 2-*Autorregulacion*. Manejar los propios estados internos, impulsos y recursos. | 4-*Autocontrol*. Manejar las emociones y los impulsos perjudiciales. |  |
| 5-*Confiabilidad.* Mantener normas de honestidad e integridad. |  |
| 6-*Escrupulosidad.* Aceptar la responsabilidad del desempeño personal. |  |
| 7-*Adaptabilidad*.Flexibilidad para manejar el cambio. |  |
| 8-*Innovación*. Estar abierto y bien dispuesto para las ideas, los enfoques novedosos y la nueva información. |  |
| 3-*Motivacion*. Tendencia emocionales que guían o facilitan la obtención de metas | 9-*Afán de triunfo*. Esforzarse por mejorar o cumplir una norma de excelencia. |  |
| 10-*Compromiso*. Aliarse a las metas del grupo o la organización |  |
| 11-*Iniciativa*. Disposición para aprovechar las oportunidades |  |
| 12-*Optimismo*. Tenacidad para buscar el objetivo, pese a los obstáculos y reveces. |  |
| Aptitud social.  Manejo de las relaciones | 4-*Empatía*. Captación de sentimientos, necesidades e intereses ajenos | 13-*Comprender a los demás*. Percibir los sentimientos y perspectivas ajenas, e interesarse activamente en sus preocupaciones. |  |
| 14-*Ayudar a los demás a desarrollarse.* Percibir las necesidades de desarrollo ajenas y fomentar sus aptitudes |  |
| 15-*Orientación hacia el servicio*. Prever, reconocer y satisfacer las necesidades del cliente |  |
| 16-*Aprovechar la diversidad*. Cultivar oportunidades a través de diferentes tipos de personas. |  |
| 17-*Conciencia política*. Interpretar las corrientes emocionales de un grupo y sus relaciones de poder. |  |
| 5-*Habilidades sociales*. Habilidad para inducir a los otros las respuestas deseables. | 18-*Influencia*. Aplicar tácticas efectivas para la persuasión |  |
| 19-*Comunicación*. Ser capaz de escuchar abiertamente y trasmitir mensajes claros y convincentes. |  |
| 20-*Manejo de conflictos*. Negociar y resolver desacuerdos |  |
| 21-*Liderazgo*. Inspirar y guiar a grupos e individuos |  |
| 22-*Catalizador del cambio*. Iniciar o manejar el cambio |  |
| 23-*Establecer vínculos*. Alimentar las relaciones instrumentales |  |
| 24- *Colaboración y cooperación.* Trabajar con otros para alcanzar metas compartidas. |  |
| 25-*Habilidades de equipo*. Crear sinergia grupal para alcanzar las metas colectivas. |  |

Tabla 2: Instrumento de evaluación el test de Goleman para medir el perfil de aptitudes para el uso inteligente de las emociones

Se determinó que del total de la muestra 11 reflejan un desempeño destacado obteniendo un máximo de calificación en 6 de las aptitudes que se evalúan extendiéndose estos puntos fuertes hacia las 5 zonas de la inteligencia emocional.

Las Aptitudes que se destacan con alta puntuación se muestran en la Tabla 3.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Dimensiones | Aptitudes | Total |
| Autoconocimiento | Conciencia emocional  Confianza en uno mismo | 1  2 |
| Autorregulación | Adaptabilidad | 1 |
| Motivación | Compromiso  Optimismo | 1  2 |
| Empatía | Comprender a los demás Orientación hacia el servicio | 1  2 |
| Habilidades sociales | Establecer vínculos | 1 |

Tabla 3: Aptitudes que destacan alta puntuación.

Las debilidades se enmarcan fundamentalmente en las aptitudes: Autoevaluación precisa, autocontrol, Afán de triunfo e iniciativa, aprovechar la diversidad, habilidades de equipo y manejo de Conflictos.

**4. Conclusiones**

1- Las Aptitudes emocionales asociadas a un desempeño eficiente constituyen las capacidades potenciales de que dispone una persona para aprender las habilidades prácticas e influyen en el desempeño laboral.

2- El diagnóstico del estado actual de las Aptitudes emocionales muestra un perfil de fortalezas y debilidades que marca potencialidades y necesidades de aprendizaje para el desempeño laboral de la mujer en el sector del turismo.

3- Las puntuaciones medias de la totalidad de las competencias emocionales en la evaluación final reflejan que el 61% de las mujeres evaluadas poseen un perfil de aptitudes elevado para el uso inteligente de las emociones que tributan a un desempeño destacado.

**5. Referencias bibliográficas**

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

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

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

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

Goleman, D. (2008). La inteligencia emocional. Por qué es más importante que el cociente intelectual. Uruguay. Editorial Zeta.

Méndez, C. (2008). Metodología. Diseño y desarrollo del proceso investigación en énfasis en ciencias empresariales. Cuarta edición. Editorial Limusa.

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

Vallés, A. y Vallés, C. (2003). La autorregulación para el afrontamiento emocional. Valencia: Promolibro.

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

1. Lic. Eliety Chacón Martínez. Centro de Capacitación para el Turismo. Villa Clara, Cuba. eliety@ehtvc.vcl.tur.cu [↑](#footnote-ref-1)
2. Lic. Leidy Laura Pérez. Centro de Capacitación para el Turismo. Villa Clara, Cuba. leidy@ehtvc.vcl.tur.cu. [↑](#footnote-ref-2)
3. Lic. Humberto Camilo Vega. Centro de Capacitación para el Turismo. Villa Clara, Cuba. camilo@ehtvc.vcl.tur.cu. [↑](#footnote-ref-3)
4. MSc. Santiago Contreras Tejeda. Universidad Central Marta Abreu de Las Villas. Villa Clara, Cuba. santiagoct@uclv.cu [↑](#footnote-ref-4)