



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

**IX TALLER INTERNACIONAL DE HOTELERÍA Y TURISMO
(HOTELTUR 2019)**

**El coaching enfocado en la inteligencia emocional del líder en una
empresa turística de la Riviera Maya.**

***Coaching focused on the emotional intelligence of the leader in a tourist
company in the Riviera Maya.***

César Omar Velázquez Vega¹; Alfonso González Damián²

Resumen

El desarrollo de las capacidades humanas, entre ellas la inteligencia emocional (IE), son importantes para lograr enfrentar los objetivos del desarrollo humano sostenible en las empresas turísticas. El propósito de este estudio fue develar si existía un efecto positivo después de una intervención de coaching grupal de 12 horas sobre la inteligencia emocional de 56 líderes de una empresa turística en la Riviera Maya; para medir este efecto, se utilizó la aplicación de la herramienta de Reuven Bar-on, denominada EQ-i la cual es utilizada para medir el cociente emocional del individuo con base en 15 constructos. Esta se aplicó antes y después de la intervención de coaching y los resultados se analizaron con un modelo de ecuaciones estructurales por mínimos cuadrados parciales (PLS). Los análisis reflejan que para este grupo de líderes no se observaron índices estadísticamente significativos de mejora en la IE.

Palabras Clave: Riviera Maya, Liderazgo; Inteligencia Emocional; Coaching.

¹ Maestro en administración de negocios, doctorante en Desarrollo Sostenible por la Universidad de Quintana Roo; campus Cozumel. Dirección: Av Andres Q Roo, sin Número, 77600 San Miguel de Cozumel, Q.R. Correo electrónico: ceveve@gmail.com; Teléfono celular: 9981535542. En Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-9351-3117>.

² Doctor en Ciencias Sociales, UIA México DF. Profesor-investigador. Universidad de Quintana Roo, Unidad Cozumel. Dirección: Av Andres Q Roo, sin número, 77600 San Miguel de Cozumel, Q.R. Departamento de Estudios Empresariales y Sociales. Correo electrónico: gonzalezd@uqroo.edu.mx; Teléfono celular: 99871191784. En Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-4396-0100>.



**II Convención Científica Internacional 2019
CIENCIA Y TRANSFORMACIÓN SOCIAL PARA EL
DESARROLLO SOSTENIBLE
Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas**



Abstract

The development of human capabilities, including emotional intelligence (EI), are important to achieve the goals of sustainable human development in tourism businesses. The purpose of this study was to reveal if there was a positive effect after a 12-hour group coaching intervention on the emotional intelligence of 56 leaders of a tourist company in the Riviera Maya; To measure this effect, we used the Reuven Bar-on tool application, called EQ-i, which is used to measure the emotional quotient of the individual based on 15 constructs; This was applied before and after the coaching intervention and the results were analyzed with a structural equations model by partial least squares (PLS). The analyzes show that in the group of leaders no statistically significant indices of improvement were observed in the EI.

Keywords: *Riviera Maya; Leadership; Emotional Intelligence; Coaching.*

Eje Temático VI. Turismo y Prospectiva