

Inteligencia Emocional y la Mejora en los Estudio de Turismo

Emotional Intelligence and Improvement in Tourism Studies

Almudena Barrientos Báez

Escuela Universitaria de Turismo Iriarte, España

En los grados universitarios en España, y concretando en el Grado de Turismo, las implicaciones educativas de la Inteligencia Emocional, las emociones, los estilos de aprendizaje son un campo de gran importancia para el desarrollo y optimización de la impartición de las asignaturas del Grado en sí mismo tanto para los discentes como para los docentes. Debido a la escasez de investigaciones realizadas sobre este tema en nuestro país, encuentro fascinante adaptar todo lo concerniente a la didáctica general con el mundo teórico y práctico de las emociones en la enseñanza del Grado en Turismo. Son muchos los alumnos que pasan momentos difíciles durante su etapa de estudiantes, quizá por no tener suficientemente entrenada su Inteligencia Emocional, quizá porque no son capaces de controlar sus emociones. Estudiantes muy válidos en cuanto a calificaciones se refiere, sin embargo, cuando se enfrentan al mundo laboral, se estrellan por reaccionar equivocadamente en situaciones reales que se han encontrado por primera vez. La resolución efectiva de conflictos, la mejora del autoconcepto, el desarrollo de la autoconciencia, la mejora del autocontrol o la automotivación son elementos que pueden mejorar el aprendizaje.

Descriptor: Emociones; Mejora; Inteligencia emocional; Desarrollo; Asignaturas.

In the university degrees in Spain, and specifying in the Degree of Tourism, the educational implications of the Emotional Intelligence, the emotions, the learning styles are a field of great importance for the development and optimization of the teaching of the subjects of the Degree in itself for the students as well as for the teachers. Due to the scarcity of research on this subject in our country, I find it fascinating to adapt everything concerning general didactics to the theoretical and practical world of emotions in the teaching of the Degree in Tourism. Many students have difficult times during their student years, perhaps because they have not sufficiently trained their Emotional Intelligence, perhaps because they are not able to control their emotions. Very valid students in terms of qualifications, however, when they face the world of work, they crash for reacting wrongly in real situations that have been encountered for the first time. The effective resolution of conflicts, the improvement of self-concept, the development of self-awareness, the improvement of self-control or self-motivation are elements that can improve learning.

Keywords: Emotions; Improvement; Emotional intelligence; Development; Subjects.

Introducción

Los problemas asociados a la gestión de nuestras emociones, como la ansiedad, la presión, el estrés o el conocido miedo escénico, han dificultado o finalmente truncado carreras profesionales a lo largo de la historia. Pongamos como ejemplo al famoso violinista Jacob Dont (1815-1888) quien, a pesar de su gran éxito como concertista, abandonó su carrera en los escenarios y decidió dedicarse de manera completa a realizar un gran trabajo pedagógico en el Conservatorio de Viena.

Hemos encontrado evidencias sobre la influencia positiva de aspectos relacionados con la Inteligencia Emocional, como la motivación de logro o la Inteligencia Emocional percibida, en la posible mejora del rendimiento académico en los estudiantes del Grado en Turismo.

Bajo el título “Formando a los líderes de empresas turísticas en la Universidad” Martínez (2012) afirma que “de nada serviría invertir en nuevas tecnologías, mejorar las técnicas de gestión o renovar las instalaciones, entre otras muchas cosas, si no se cuenta con un personal competente, especializado y motivado capaz de prestar el servicio adecuado a través de las expectativas de los clientes” (p. 5). Por otra parte, Lillo (2009) expone que el factor humano se vuelve un elemento básico y diferenciador, con la capacidad de aportar ventajas competitivas al sector. Esto se debe a que, los elementos que van a determinar el nivel de satisfacción del viajero están directamente relacionados con la labor y el componente humano que desempeñan los profesionales.

Método

La investigación que ocupa el siguiente trabajo contempla la realización de una investigación de naturaleza descriptiva. Llevamos a cabo un relevamiento bibliográfico para identificar los elementos y los trabajos referidos a las áreas de Inteligencia Emocional.

Contexto

Desde la aparición del *best-seller* de Goleman (1996), autores como Bar-On (1997), Cooper y Sawaf (1997), y el mismo Goleman (1999), han realizado multitud de afirmaciones sobre la influencia positiva de las emociones y la Inteligencia Emocional en nuestras vidas. Cooper y Sawaf (1997) apoyaban la hipótesis de que un adecuado control de las emociones podría suponer una mejora dentro del ámbito laboral o bien podría generar efectos beneficios en el contexto educativo. Lamentablemente todas estas afirmaciones carecían de una contrastación sistemática y rigurosa que permitiese demostrar la validez de sus teorías.

Es por ello que, desde finales de la década pasada y comienzos de la actual, la comunidad científica, y más concretamente aún, las investigaciones educativas, resaltan la creciente necesidad de obtener datos empíricos que demuestren que las competencias y destrezas que describe la teoría de la Inteligencia Emocional, tiene repercusiones reales en la vida personal y escolar de los estudiantes.

Evidencias empíricas

Áreas fundamentales en las que una falta de Inteligencia Emocional provoca o facilita la aparición de problemas de conducta entre los estudiantes, desde el punto de vista de las relaciones interpersonales, la manifestación de conductas disruptivas, el bienestar psicológico y el rendimiento académico.

Inteligencia emocional y las relaciones interpersonales.

Las personas emocionalmente inteligentes son capaces de manejar, comprender y percibir mejor sus propias emociones, a la par que pueden extrapolar sus habilidades de comprensión y percepción de los demás con mayor facilidad (Extremera y Fernández-Berrocal, 2004; Lopes et al., 2005).

Inteligencia emocional y la aparición de conductas disruptivas.

Los estudiantes con más baja Inteligencia Emocional presentan mayores niveles de conductas agresivas y comportamientos delincuentes (Liau et al., 2003).

Inteligencia emocional y bienestar psicológico.

Los alumnos universitarios con mayor Inteligencia Emocional presentan menor ansiedad social y depresión, menor número de síntomas físicos, mejor autoestima, mayor utilización de estrategias de afrontamiento activo para solucionar sus problemas y mayor satisfacción interpersonal. (Salovey et al., 2002).

Inteligencia emocional y rendimiento académico.

Otras investigaciones relacionaron el rendimiento académico con la influencia que ejerce la motivación en las aulas, ya que ésta se encuentra estrechamente vinculada con las habilidades de la Inteligencia Emocional (Pelechano, 1977; Valle et al., 1999; citados en González-Torres, 2003).

Desarrollo de la experiencia

Recientemente, el Turismo se ha visto sometido a innumerables cambios que han modificado el panorama del mercado turístico mundial, como consecuencia del actual entorno dinámico y competitivo en el que se desarrolla esta actividad. Ello obliga a que todos los agentes que, de alguna manera, se encuentran vinculados a este sector tengan que enfrentarse a los nuevos retos y oportunidades acontecidos (Lillo, Ramón y Sevilla, 2007). Ante este hecho, surge la necesidad de analizar qué nuevos factores garantizan la competitividad de las empresas del sector.

Conclusiones

Cada vez más los servicios demandan de personal capacitado con habilidades para lidiar con las emociones y los sentimientos propios y de los consumidores (Hochschild, 2003). Tanto es así que cuando el trabajo emocional interviene no observa diferencias entre los cargos que ocupan los empleados, sino en sus capacidades para enfrentar este tipo de situaciones.

Estamos ante un tiempo de nuevos retos en un mercado cada vez más competitivo. Formemos a nuestros jóvenes en el arte de entender las emociones, en el aprendizaje de ser emocionalmente inteligentes para después actuar de la misma manera como nosotros quisiéramos que nos trataran cuando nos disponemos, por ejemplo, a pasar unos días de disfrute vacacional.

Referencias

- Bar-On, R. (1997). *The emotional quotient inventory (EQi). A test of emotional intelligence*. Toronto: Multi-Health Systems.
- Cooper, R. K. y Sawaf, A. (1997). *Executive EQ: Emotional intelligence in leadership and organization*. Nueva York, NY: Grosset Putnam.
- Extremera, N. y Fernández-Berrocal, P. (2004). La importancia de desarrollar la inteligencia emocional en el profesorado. *Revista Iberoamericana de Educación*, 33, 1-10.
- Goleman, D. (1996). *Inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós.
- Goleman, D. (1999). *La práctica de la inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós.
- González-Torres, M. (2003). Claves para favorecer la motivación de los profesores ante los retos educativos actuales. *Estudios Sobre Educación*, 5, 61-83.
- Hochschild, A. (2003). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Los Ángeles, CA: University of California Press.

- Liau, A. K., Liau, A. y Teoh, G. (2003). The case for emotional literacy: The influence of emotional intelligence on problem behaviours in Malaysian secondary school students. *Journal of Moral Education*, 32(1), 51-66.
- Lillo, A., Ramón, A. y Sevilla, M. (2007). El capital humano como factor estratégico para la competitividad del sector turístico. *Cuadernos de Turismo*, 8, 47-69.
- Lillo, A. (2009). El papel del capital humano en el sector turístico: Algunas reflexiones y propuestas. *Cuadernos de Turismo*, 5, 53-64.
- Lopes, P., Salovey, P. y Straus, R. (2003). Emotional intelligence, personality and the perceived quality of social relationships. *Personality and Individual Differences*, 35(3), 641-658.
- Lopes, P., Salovey, P., Côté, S. y Beers, M. (2005). Emotion regulation abilities and the quality of social interaction. *Emotion*, 5, 113-118.
- Martínez, J. (2012). Formando a los líderes de empresas turísticas en la universidad. *TURyDES*, 5(12).
- Pelechano, V. (1997). *Inteligencia, personalidad, motivación y rendimiento académico en B.U.P.* La Laguna: Mimeo.
- Salovey, P., Stroud, L., Woolery, A. y Epel, E. (2002). Perceived emotional intelligence, stress reactivity, and symptom reports: Further explorations using the trait metamood scale. *Psychology and Health*, 17(5), 611-627.