

El N 27 de la revista KATHARSIS se publica de forma anticipada en su versión aceptada y revisada por pares; la definitiva tendrá cambios en corrección, formato y estilo

Competencias socioemocionales en dependiente gastronómico del turismo. Su diferenciación en mujeres y hombres¹

Socio-emotional competences of waiter/waitress in tourism. Its differentiation in women and men

Habilidades sócio-emocionais no turismo gastronômico dependente. Sua diferenciação em mulheres e homens

Ethel Ramírez Velázquez²
Annia E Vizcaíno Escobar³
Carmen Ramis Palmer⁴

Recibido: 06.05.2019 - Arbitrado: 10.06.2019 - Aprobado: 23.06.2019

Resumen

El artículo presenta resultados de un estudio relacionado con las competencias laborales en el sector del turismo. En la profundización de los resultados, surge el interés de caracterizar las competencias socioemocionales en trabajadores del servicio gastronómico en entidades hoteleras (N=99) en cuanto a posibles diferencias entre mujeres y hombres, y con ello discernir estrategias de desarrollo para estos profesionales. Se utiliza el enfoque cuantitativo de estudio a través de la aplicación de un cuestionario validado para el constructo competencias socioemocionales en adultos ICSE (Mikulic, Crespi, Radusky, 2015), el paquete estadístico IBM SPSS V 22.0 para el procesamiento de los datos, técnicas de análisis discriminante y el método *backward selection*. Los resultados muestran que en el análisis de la validez de contenido del instrumento aplicado se logró un 75 % de acuerdo en valoración de jueces en cuanto a relevancia y representatividad del ítem en la dimensión. Se comprueba que mujeres y hombres marcan diferenciación en la

¹ Artículo de investigación científica y tecnológica. Producto investigativo proyecto de colaboración internacional financiado por el Gobierno de las Islas Baleares, España (referencia 284532) coordinado por la Oficina de Cooperación al Desarrollo y Solidaridad de la Universidad de las Islas Baleares, España. Además, es producto de un trabajo de tesis doctoral con el tema “El desarrollo de competencias socioemocionales de trabajadores del servicio gastronómico en instalaciones hoteleras”.

² Máster en Gestión Turística. Universidad de Camagüey, Centro de Estudios Multidisciplinarios del Turismo, Universidad de Camagüey, Camagüey, Cuba, ORCID: 0000-0003-4020-6890, ethel.ramirez@reduc.edu.cu

³ Doctora en Ciencias Psicológicas, Universidad Central Martha Abreu de las Villas. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad Central Martha Abreu de las Villas, Santa Clara, Cuba, ORCID: 0000-0002-6058-5544, annia@uclv.edu.cu

⁴ Doctora en Psicología, Universidad de las Islas Baleares, Facultad de Psicología, Universidad de las Islas Baleares, Palma de Mallorca, España, ORCID: 0000-0002-9674-7795, carmen.ramis@uib.es

El N 27 de la revista KATHARSIS se publica de forma anticipada en su versión aceptada y revisada por pares; la definitiva tendrá cambios en corrección, formato y estilo

expresión de las nueve competencias socioemocionales declaradas por el instrumento, destacándose en este sentido autoeficacia y optimismo por la representatividad de variables en las dimensiones respectivas. Se encuentra acuerdo con los estudios realizados por Bar-On, Brown, Kirkcaldy y Thome (2000) y Pérez-Pérez y Castejón (2005) respecto al comportamiento de la regulación y expresión emocional de mujeres en relación a los hombres. Puede concluirse entonces que las mujeres manifiestan mayor atención a las emociones y, por su parte, los hombres se ocupan más de clarificar, reparar y regular sus emociones.

Palabras clave: competencias socioemocionales, dependiente gastronómico, Turismo, diferencias entre mujeres y hombres.

Abstract

The paper presents the results of study related to labor competences in the tourism industry. In the deepening of the results, there is an interest in characterizing the socio-emotional competences of food service workers in hotels (N = 99) in terms of possible differences between women and men, and thereby discerning development strategies for these professionals. The quantitative study approach is used through the application of a validated questionnaire for the construct socioemotional skills in adults ICSE (Mikulic, Crespi, Radusky, 2015, the statistical package IBM SPSS V 22.0 for the processing of data, discriminant analysis techniques and the backward selection method. The results show that in the analysis of the validity of the content of the applied instrument, a 75% agreement was reached regarding the relevance and representativeness of the item in the dimension. It is verified that women and men mark differentiation in the expression of the nine socio-emotional competences declared by the instrument, standing out in this sense self-efficacy and optimism for the representativeness of variables in the respective dimensions. There is agreement with the studies conducted by Bar-On, Brown, Kirkcaldy and Thome (2000) and Pérez-Pérez and Castejón (2005) with respect to the behavior of regulation and emotional expression of women in relation to men. It can be concluded that women show more attention to emotions and men are more concerned with clarifying, repairing and regulating their emotions.

Key words: socio-emotional competences, waiter/waitress, Tourism, differences between women and men.

Resumo

O artigo apresenta os resultados de um estudo relacionado às competências trabalhistas no sector de turismo. Ao aprofundar os resultados, há interesse em caracterizar as competências socioemocionais dos trabalhadores de serviços gastronómicos em entidades hoteleiras (N = 99) em termos de possíveis diferenças entre homens e mulheres, discernindo estratégias de

El N 27 de la revista KATHARSIS se publica de forma anticipada en su versión aceptada y revisada por pares; la definitiva tendrá cambios en corrección, formato y estilo

desenvolvimento para esse s profissionais. A abordagem quantitativa do estudo é utilizada a través da aplicação de um questionário validado para a construção de habilidades socioemocionais em adultos ICSE (Mikulic, Crespi, Radusky, 2015), o pacote estatístico IBM SPSS V 22.0 para processamento de dados, técnicas de análise discriminante e o método *backwardselection*. Os resultados mostram que, na análise da validade do conteúdo do instrumento aplicado, foi alcançado 75% de concordância na avaliação dos juízes quanto à relevância e representatividade do item na dimensão. Verifica-se que mulheres e homens marcam diferenciação na expressão das nove competências socioemocionais declaradas pelo instrumento, destacando, nesse sentido, autoeficácia e otimismo para a representatividade de variáveis nas respectivas dimensões. Há concordância com os estudos de Bar-On, Brown, Kirkcaldy e Thome (2000) e Pérez-Pérez e Castejón (2005) sobre o comportamento da regulação e expressão emocional das mulheres em relação aos homens. Conclui-se, então, que as mulheres demonstram maior atenção às emoções e, por outro lado, os homens estão mais preocupados em esclarecer, reparar e regular suas emoções.

Palavras chave: competências socioemocionais, dependentes gastronômicos, turismo, diferenças entre homens e mulheres.

Introducción

En la industria del turismo el trabajo se considera como un desempeño de funciones, con un alto sentido práctico, visto en la interacción constante con otras personas como pueden ser, los compañeros, los directivos, y los clientes. El trabajador en este sector labora en diversos contextos de servicio, aeropuertos, agencias de viajes, tiendas comercializadoras, hoteles, cafeterías, restaurantes, centros de ocio y recreación que en su mayoría generan situaciones que exigen actuaciones definitivas de manera permanente y eficaz, lo cual requiere de un buen manejo de competencias profesionales.

El término competencias ha sido ampliamente utilizado y su estudio ha ocupado la atención de investigadores de las más disímiles ramas de la ciencia. Se identifican notables coincidencias en los planteos teóricos de este término, y las divergencias aún son discutidas. Sin embargo, la idea de entenderlas desde el uso de un conocimiento de aplicabilidad resolutive de situaciones desconocidas e imprevistas, en ámbitos diversos para desempeñarse eficientemente en los contextos de la vida (personal, intelectual, social, ciudadana y laboral), ya es casi universal.

La mayoría de los trabajos exigen no solo conocimientos y competencias técnicas específicas, sino, además, un cierto nivel de competencias emocionales y sociales que aseguren que el trabajador sea capaz de lograr un desempeño de calidad, referido a la forma de trabajar, a

El N 27 de la revista KATHARSIS se publica de forma anticipada en su versión aceptada y revisada por pares; la definitiva tendrá cambios en corrección, formato y estilo

la actitud hacia los demás y a la cualidad y calidad de las relaciones (Repetto, Pérez-González, 2007) lo que implicaría en los cargos de servicio, el manejo adecuado de las emociones.

Arvey, Renz y Watson (1998) y Grandey (2000) refieren que las emociones no se reconocieron en el ambiente laboral por el supuesto de que ese no era su espacio. Sin embargo, las investigaciones han demostrado que estas ofrecen argumentos para conocer acerca del individuo y su organización. En tal sentido, una novedosa perspectiva de las emociones en el ambiente laboral es presentada por Feldman y Blanco (2009) con valiosas reflexiones. En relación a enfoques teóricos y los modelos que abordan las emociones en el ambiente laboral se encuentran los autores, Izard (1992) y Ashkanasy, Zerbe y Härtel (2002) quienes defienden el criterio de que esta temática es un área del conocimiento que está en evolución, donde confluyen criterios que dan valor a las consecuencias para el manejo de emociones en el actual contexto laboral cambiante y donde aparecen múltiples metodologías.

Los hoteles son empresas de servicio y por ello son relevantes las competencias socioemocionales (CSE) de los empleados (Bassi, Busso, Urzúa y Vargas, 2012; Brotons, 2011; Baum y Devine, 2007). Sin embargo, de acuerdo con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), en América Latina no aparecen referencias de medición de estas competencias. (Aceves y Barroso, 2016). Es por ello que resulta novedoso indagar el modo en que se manifiestan en el ámbito laboral, puesto que es allí donde acontecen actuaciones y escenarios donde participan los trabajadores con sus conocimientos y modos de hacer expresados de manera muy específica y particular.

En lo que a la clasificación de estas competencias se refiere, es preciso señalar que ésta varía según los diferentes autores y las diferentes aproximaciones teóricas (Repetto, Pérez-González, 2007). De acuerdo con Mikulic, Crespi y Radusky (2015), una clasificación aceptada para su estudio en adultos presenta nueve dimensiones (conciencia emocional, regulación emocional, empatía, expresión emocional, autoeficacia, prosocialidad, asertividad, optimismo y autonomía emocional) y la conceptualiza como el conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias para comprender, expresar y regular de forma apropiada los fenómenos emocionales (Bisquerra, 2003). El reconocimiento de su valor científico ha motivado a la investigación. Se destaca en estos propósitos, el Inventario de Competencias Socioemocionales para Adultos (ICSE) de Mikulic et al. (2015), ya que los instrumentos disponibles para la medición de las competencias socioemocionales en adultos son escasos.

El impacto de estas competencias se ha visto asociado a un mejor desempeño profesional, beneficiando a las organizaciones en tanto su personal ofrece un servicio ajustado a los requerimientos de la calidad (Repetto, Beltrán, Garay-Gordovil y Pena, 2006). Asimismo, la investigación en CSE ha demostrado que estas pueden facilitar un mejor desempeño y bienestar

El N 27 de la revista KATHARSIS se publica de forma anticipada en su versión aceptada y revisada por pares; la definitiva tendrá cambios en corrección, formato y estilo

del sujeto en diferentes contextos y favorecen un mejor afrontamiento al estrés y a las circunstancias de la vida en general (Bisquerra y Pérez-Escoda, 2007).

Ruvalcaba, Gallegos, Orozco y Bravo (2019) en estudios recientes acerca de las CSE aprueban que contar con CSE adecuadas, impacta positivamente en la regulación de emociones, el bienestar subjetivo, la resiliencia y la salud. Saarni (2000) y Vidal (2000) plantean en su obra argumentos que verifican estas ideas. Por su parte Almeida, Omar, Aguiar y Carvalho (2009) y Lerner (2013) hablan a favor del componente socioemocional y su influencia en otros factores como la autoeficacia, el proceso de aprendizaje, las relaciones interpersonales, la capacidad de resolver problemas, entre otros.

En la revisión de la literatura científica se hacen notable las investigaciones sobre competencias e inteligencia emocional donde participa el género (Suberviola y Santiago, 2011). Un ejemplo, lo es el estudio realizado por el equipo de Fernández-Berrocal y Extremera (2003) donde encontraron predominio de las mujeres en atención a los sentimientos, en comparación con los hombres que regulan mejor las emociones negativas (Extremera y Fernández-Berrocal, 2003).

Diferentes abordajes respecto a la comparación y diferenciación entre mujeres y hombres desde el aspecto socioemocional pueden encontrarse en las investigaciones detalladas por Sánchez, Fernández-Berrocal, Montañés, y Latorre (2008). Con especificidad, Eisler y Blalock (1991), apuntan que los hombres manifiestan emociones de manera diferente y en menor grado a las manifestadas por las mujeres, en tanto Hill y Stull, (1987) declaran que las mujeres son más detallistas y expresivas de emociones en atención al contenido de lo que hable. Feldman, Barret, Robin, Pietromonaco y Eyssell (1998) descubren que el contexto social no pronostica diferencias en la expresión emocional entre mujeres y hombres, no siendo así las situaciones de intimidad.

Un grupo de autores aseguran que las mujeres manejan mejor las emociones propias y las ajenas (Austin, Evans, Goldwater y Potter, 2005; Bindu y Thomas, 2006; Fernández-Berrocal, Extremera, y Ramos, 2004). O puede ocurrir que estas superen en atención emocional y empatía a los hombres quienes tienen mejor regulación emocional. Por el contrario Grossman y Wood (1993), no reportan diferencias en el tipo de emoción pero sí en su intensidad.

De una manera u otra se hace evidente en las diferentes posturas y resultados antes presentados, que hay una especie de afirmación a ponderar la tendencia de las mujeres a ser emocionalmente más expresivas que los hombres, con una capacidad mayor para comprender la esfera emocional y que en la expresión de competencias sociales son más habilidosas, si se trata de la precepción y reconocimiento de emociones y capacidad empática.

Una posible justificación o razón que permita entender la diversidad de posturas y desencuentros de criterios que no esclarece una armonía en los resultados, pudiera estar enmarcada en el tamaño muestral comparativo (más mujeres que hombres), las condiciones socio-históricas y características sociodemográficas-culturales de la muestra en estudio, el

El N 27 de la revista KATHARSIS se publica de forma anticipada en su versión aceptada y revisada por pares; la definitiva tendrá cambios en corrección, formato y estilo

referente teórico considerado para el estudio del constructo en análisis y el instrumental designado.

Las mujeres constituyen el 49% del empleo formal en el turismo a nivel mundial, proporción que sube al 59% en América Latina, según reporta el Informe Mundial sobre las Mujeres en el Turismo del año 2011. Son un colectivo clave para el sector turístico en Cuba, existiendo un mayor número de éstas, tanto al hablar de formación como a nivel de ocupación laboral. En el recién Informe Anual del Ministerio del Turismo se ha conocido que alrededor de un 60% del alumnado de turismo es mujer, como a nivel de ocupación laboral, con un 60% de personal femenino entre la población ocupada en el sector.

Con el respaldo de los presupuestos antes presentados el objetivo principal de esta investigación es explorar las posibles diferencias en cuanto a la autopercepción de competencias socioemocionales en mujeres y hombres que se desempeñan como dependiente gastronómico del turismo. Los objetivos específicos se encaminan a, realizar análisis discriminantes por sexo; y analizar los predictores significativos por sexo.

Este trabajo tiene la novedad de presentar resultados que en términos de competencias socioemocionales en el contexto laboral y su diferenciación por sexo son escasas en nuestra región, denotando su valor e importancia desde la mirada de formadores y entrenadores del Sistema de Capacitación en el Turismo y como oferta formativa en el pregrado (Educación Politécnica-Educación Superior) y posgrado (Educación Superior) de estos profesionales del servicio.

Se presenta un instrumento que si bien no ha sido adaptado al contexto cubano para evaluar las competencias socioemocionales en dependiente gastronómico de la hotelería, constituye una alternativa para explorar las competencias socioemocionales en el contexto laboral y su diferenciación por género. Los análisis estadísticos realizados le impregnan valor práctico al estudio en la medida que permite descubrir las particularidades psicológicas de la diferenciación entre mujeres y hombres en la expresión de sus competencias socioemocionales.

Metodología

Esta investigación se caracteriza por ser empírica, de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental transversal y nivel descriptivo. Se realiza con dependientes gastronómicos de entidades Hoteleras del Turismo (Soy y Playa y Ciudad) en el primer semestre del año 2018.

Participantes

Citación del artículo: Ramírez Velázquez, E., Vizcaíno Escobar, A.E., Ramis Palmer, C. (2019). Competencias socioemocionales en dependiente gastronómico del turismo. Su diferenciación en mujeres y hombres. *Revista Katharsis*, 27: 86-101, DOI: <https://doi.org/10.25057/25005731.1149>

El N 27 de la revista KATHARSIS se publica de forma anticipada en su versión aceptada y revisada por pares; la definitiva tendrá cambios en corrección, formato y estilo

Fue seleccionada una muestra intencional y no probabilística de 99 dependientes gastronómicos, de ellos el 44,5 % son mujeres y el 53,4 % hombres. Las edades se comprenden en el rango de 18 a 58 años, el 85% posee título universitario y se desempeñan como dependientes gastronómicos representando el 100 % de la población respectiva de estas entidades en un destino turístico de Cuba.

Participan 10 jueces en el método de expertos para analizar la validez de contenido y semántico del instrumento empleado. Poseen titulaciones de máster (5) y doctores (5) y experiencia en la investigación, formación y desarrollo de profesionales del servicio gastronómico en el turismo de hasta 15 años. De ellos 7 (70%) son mujeres y 3(30%) son hombres. Con un rango de edad que comprende desde los 35 años a los 50 años. Fueron informados de los objetivos que perseguía la investigación, de los conceptos manejados con el constructo y dimensiones. Los ítems fueron presentados de manera desorganizada para que se clasificaran según escala evaluativa con sus respectivas definiciones operacionales. Se realizó el análisis y corrección sintáctica, semántica y de esclarecimiento de términos en función de la población en estudio. Fueron recogidas y atendidas las sugerencias al respecto analizando el porcentaje de acuerdo. Se analizó el porcentaje de acuerdo entre los jueces y se logró un 75 % de acuerdo en cuanto a relevancia y representatividad del ítem en la dimensión. No se descartaron ítems ni se agruparon en dimensiones diferentes a la que les correspondían teóricamente.

Instrumento

Se seleccionó el Inventario de Competencias Socioemocionales para adultos, ya que es una herramienta valiosa para actividades de investigación comparativas en distintos contextos de aplicación (Mikulic et al., 2015) como puede ser el laboral y, en grupos que lo compongan mujeres y hombres. Además, sería relevante continuar profundizando en la comprensión de las competencias socioemocionales (Mikulic, Caballero, Vizioli y Hurtado, 2017).

Este inventario consta de 72 ítems y evalúa nueve competencias socioemocionales: conciencia emocional, regulación emocional, empatía, expresión emocional, autoeficacia, prosocialidad, asertividad, optimismo, autonomía emocional. Emplea una escala Likert de cinco puntos que va de 1 (desacuerdo) a 5 (acuerdo). Posee una adecuada consistencia interna, los coeficientes alpha de las distintas dimensiones varían entre 0.74 y 0.86 y ha servido en estudios para perfiles de competencias socioemocionales específicos correspondientes a problemáticas complejas en poblaciones particulares (Mikulic, 2015) y, en comparaciones de acuerdo al ciclo vital: adolescentes, jóvenes adultos, y adultos mayores (Mikulic et al., 2017).

Procedimiento

Se solicitó el consentimiento informado a los Directores Generales de cada entidad de los destinos turísticos, así como a todos los dependientes gastronómicos que participaron en la

El N 27 de la revista KATHARSIS se publica de forma anticipada en su versión aceptada y revisada por pares; la definitiva tendrá cambios en corrección, formato y estilo

investigación, a quienes se les explicó verbalmente los objetivos de la misma y asintieron en su colaboración. De igual forma se solicitó a la autora Isabel María Mikulic su participación en los resultados de la investigación a partir de la autoría del cuestionario diseñado por ella.

Análisis de datos

Los datos obtenidos se analizaron a partir del software IBM SPSS V22.0.

La elección de métodos cuantitativos (análisis de bases de datos o fuentes estadísticas, cuestionarios ad-hoc o encuestas) suele responder al objetivo de analizar las diferencias de género con relación a variables específicas (Vizcaíno, Serrano y Cruz Pastor, 2016) como pueden ser: género y éxito empresarial (Diéguez, Gueimonde y Sinde, 2010); género y empleo turístico (Sarasa, 1998); género y desigualdad laboral (Sigüenza, Brotons y Huete, 2013); entre otras. En tanto, es posible emplear técnicas estadísticas para analizar las diferencias entre mujeres y hombres respecto a las competencias socioemocionales de dependientes gastronómicos del turismo de un destino turístico en Cuba.

En la actualidad se usan métodos que los integran técnicas de análisis de datos formando parte del análisis multivariante, que declara la dependencia o interdependencia entre variables (Coronados, Viltres y Sistach, 2017).

Se decidió usar el análisis discriminante ya que es la prueba estadística que selecciona las variables independientes o predictivas para diferenciar grupos y las necesarias para una mejor clasificación posible, explica la atribución de la diferencia de los grupos y su pertenencia a objetos o individuos. Cuantifica la discriminación en la relación de pertenencia a un grupo u otro. Es una técnica sólida que no se ve muy afectada si nos e cumple lo anterior (Torrado-Fonseca y Berlanga-Silvente, 2013).

El análisis discriminante parte de n individuos con información de p variables y agrupados en una variable con categorías para que cada sujeto obtenga una serie de puntuaciones que indican su pertenencia grupal. Se busca una función lineal para maximizar la variabilidad entre los grupos y discriminarlos mejor, obteniendo la función discriminante que expresa la combinación lineal de las variables predictivas (Torrado-Fonseca y Berlanga-Silvente, 2013).

Se usaron los 99 casos para desarrollar un modelo para discriminar entre los 2 niveles por sexo: mujeres y hombres.

Se usó el *método backward selection* pues se ocupa de presentar lo que pasa con el modelo, remueve las variables que tienen menos importancia, y valora la capacidad discriminante global del modelo resultante, teniendo como criterio que $F > 4$ y $P=0.05$. Para esta investigación se empela con el objetivo de encontrar posibles mejoras en los porcentos de casos correctamente clasificados por sexo.

El N 27 de la revista KATHARSIS se publica de forma anticipada en su versión aceptada y revisada por pares; la definitiva tendrá cambios en corrección, formato y estilo

Resultados

Se desarrollaron un conjunto de funciones discriminantes que pueden ayudar a predecir el sexo según los valores de otras variables cuantitativas. Se usaron 99 casos para desarrollar un modelo para discriminar entre los 2 niveles de sexo. Usando un algoritmo de selección por pasos, se determinó que 23 variables eran predictores significativos por sexo. La única función discriminatoria con un valor de probabilidad inferior a 0,05 es estadísticamente significativa en el nivel de confianza del 95,0%. (Tabla 1)

Tabla 1. *Clasificación de la función coeficiente por sexo*

Variables	Sexo	
	M	H
P4	2,27589	1,75591
P5	3,75155	2,92234
P6	8,59703	7,39822
P10	2,04773	1,61463
P12	-0,097453	0,783848
P13	3,96644	3,38871
P14	7,78173	6,29834
P16	1,56717	0,807373
P23	8,04103	9,45327
P25	2,195	1,5551
P27	2,92738	4,08012
P31	4,177	4,75724
P39	-2,14672	-0,324208
P43	5,22532	3,57447
P47	2,96475	1,95322
P48	1,60558	2,65911
P51	-1,02757	-0,599968
P52	-3,21411	-2,60135
P58	3,59416	2,44779
P62	3,21909	1,95356
P64	-0,87107	-0,183307
P66	-0,232635	0,232008
P67	4,67623	3,86036
Constante	-110,601	-101,092

Fuente: Base de datos SPSS

El N 27 de la revista KATHARSIS se publica de forma anticipada en su versión aceptada y revisada por pares; la definitiva tendrá cambios en corrección, formato y estilo

El reconocimiento de estas variables en las dimensiones que estructuran el instrumento aplicado, permitió descubrir que las diferencias en mujeres y hombres se identifican en las nueve CSE declaradas, con una mayor representatividad en la autoeficacia y optimismo, destacándose en cada caso, la inseguridad en la mayoría de las situaciones, capacidad para centrarse en aspectos positivos de la vida y autoconfianza resolutiva ante situaciones difíciles. Es oportuno comentar que también se declara diferenciación en las capacidades y habilidades para lograr los objetivos deseados, y el autoconocimiento de las emociones, así como la capacidad de regularlas para obtener los objetivos deseados.

Otros resultados en cuanto a diferenciación de CSE en mujeres y hombres presentan a la asertividad (*me cuesta mucho decir que "NO", aunque tenga razón prefiero callarme antes de discutir*), expresión emocional (*Me resulta difícil expresar lo que me pasa, soy capaz de expresar mis emociones cuando hablo con otros*), conciencia emocional (*cuando me siento triste me cuesta saber por qué, conozco mis sentimientos, sé diferenciar mis sentimientos*), empatía (*cuando me molesto con alguien trato de ponerme en su lugar, antes de criticar a una persona, intento pensar cómo me sentiría si estuviera en su lugar, los problemas de los demás me afectan poco*), regulación emocional (*me resulta difícil actuar con calma cuando algo me pone muy nervioso/a, me resulta difícil controlar mis emociones*), la prosocialidad (*me cuesta ayudar a otras personas, soy de ayudar a otros incluso cuando no me lo piden*) y autonomía emocional (*si estoy decidido/a por algo, no me dejo influenciar por otros*).

Puede observarse (Tabla 2) que se obtienen resultados con el uso de las funciones discriminantes derivadas para clasificar las observaciones. Se enumeran las dos puntuaciones más altas entre las funciones de clasificación para cada una de las 99 observaciones utilizadas para ajustar el modelo, así como para cualquier observación nueva. Entre las 99 observaciones utilizadas para ajustar el modelo, 85 o 86,7347% se clasificaron correctamente. Significa que se logra eficacia del modelo de clasificación en los casos de mujeres y hombres respectivamente. Este es un valor que los autores consideran satisfactorio a los fines de la investigación y no se ha podido contrastar con otros reportes de estudios anteriores o similares donde puedan construirse criterios para discriminar.

Tabla 2. *Clasificación correcta de casos*

		Muestra Predicción Género	
Sexo		1	2
1	45	37 (82,22%)	8 (17,78%)
2	54	5 (9,43%)	48 (90,57%)

Nota. Porcentaje de casos correctamente clasificados: 86,73%

El N 27 de la revista KATHARSIS se publica de forma anticipada en su versión aceptada y revisada por pares; la definitiva tendrá cambios en corrección, formato y estilo

Discusión y conclusiones

En estudios empíricos (n=25) la población varía en relación a variables demo y etnográficas. El 92% de estos estudios analizan mujeres y hombres adultos (Vizcaíno et al., 2016): un 63% investiga solo a las mujeres (Díaz Carrión, 2014; Rico y Gómez, 2005), y el 37% restante las compara con los hombres (Diéguez et al., 2010; Sparrer, 2003). Los resultados de este estudio (n=99) cuentan con población adulta de ambos sexos, superan las poblaciones antes investigadas y figuran en coincidencia con los realizados por los autores, con la peculiaridad de realizar análisis discriminatorios y de diferenciación en las CSE autopercibidas de mujeres y hombres en su condición de trabajador.

En relación a la CSE regulación emocional, se han verificado diferencias marcadas en cuanto al género (Sánchez et al., 2008) en relación al contexto (Saarni, 1984). En el caso de esta investigación se reafirman las diferencias en cuanto al control de las emociones y la actuación ante el enfrentamiento a situaciones/hechos que generan tensión.

En la literatura científica, se afirma que la emocionalidad (expresión, comprensión, interpretación y empatía) de las mujeres supera a la de los hombres (Aguiano, 2003; Lafferty, 2004; Tapia y Marsh, 2006). En relación con estos resultados, la diferenciación encontrada apunta hacia la incapacidad de expresar lo que sucede, y la posibilidad de expresar emociones en la comunicación con otros. Además, puede referirse que, en las mujeres y hombres analizados para este estudio, existen posiciones diferentes en cuanto a la capacidad empática.

Parece ser que las mujeres se destacan más en prestar mayor atención emocional y, por su parte, los hombres poseen mayor claridad, reparación y regulación emocional. Estos resultados anuncian una diferenciación de sexo en cuanto a disposición, conocimiento de emociones, motivación a su uso, o las tres a la vez (Sánchez et al., 2008).

Desde la perspectiva de los resultados obtenidos es notoria la insuficiente y desactualizada investigación en las temáticas de diferenciación entre mujeres y hombres respecto a CSE, y este hecho sugiere la necesidad de un mayor abordaje.

Un aspecto relevante a discutir es la elección del enfoque para el estudio e investigación en temáticas de género, turismo y mujeres ya que en la revisión y análisis aparece un predominio en el uso de métodos cualitativos como la entrevistas (semiestructuradas / en profundidad), la observación (participante / no participante), alineados a los propósitos investigativos con una dirección hacia el conocimiento, exploración y reconocimiento de relaciones e interrelaciones de la perspectiva de género en el turismo, rol de la mujer en el desarrollo turístico (siendo trabajadora, en cargos de dirección o como empresaria), o disertaciones y representaciones en el sector turístico sobre las mujeres. Abordar las diferencias entre mujeres y hombres que laboran en entidades del turismo desde un enfoque cuantitativo amplía el ángulo de la mirada en el

El N 27 de la revista KATHARSIS se publica de forma anticipada en su versión aceptada y revisada por pares; la definitiva tendrá cambios en corrección, formato y estilo

tratamiento de las temáticas antes referidas y se constituye en punto de partida novedoso para abrir nuevas líneas de investigación al respecto. Es oportuno comentar que la decisión en el uso de métodos cualitativos resultaría útil para profundizar sobre las particularidades subjetivas, de configuración, de sentido y significado del constructo CSE para cada caso en mujeres y hombres desde su actuar en el desempeño. Queda al descubierto la necesidad de indagación en este sentido.

Para los profesionales e investigadores en las temáticas de CSE y diferencias de género, analizar estas variables desde una perspectiva integradora y relacional podría repercutir de manera importante en la comprensión del mundo socioemocional de mujeres y hombres que se desempeñan en entidades del turismo, y con ello sería posible el diseño de una intervención psicoeducativa a implementar por profesionales de las ciencias psicológicas, que se dirija al desarrollo socioemocional de aquellos y, a su vez, tributa a un continuo mejoramiento de la formación profesional de psicólogos, con el consecuente impacto positivo en las esferas de actuación en la sociedad.

Será necesario trabajar con especial énfasis, las estrategias adecuadas para la regulación emocional, expresión emocional y empatía, pues se encuentran criterios anteriores que así lo presentan.

Referencias

- Aceves, M., Barroso, F. (2016). Competencias socioemocionales en las prácticas profesionales. Un estudio en la industria hotelera. *Educación y ciencia*, 5(45), 34– 49. Recuperado http://www.educacionyciencia.org/index.php/educacionyciencia/article/download/.../pdf_21
- Aguiano, A. E. (2003). *Diferencias de Género y Edad en la Inteligencia Emocional de un grupo de internautas*. Tesis no publicada. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Facultad de Psicología y Ciencias Sociales. Lima-Perú. Recuperado <https://psiquiatria.com/.../diferencias-de-genero-y-edad-en-la-inteligencia-emocional-d>
- Almeida, S., Omar, A., Aguiar, M., Carvalho, S. R. (2009). Resiliencia e inteligencia emocional en adolescentes: Un estudio de Brasil, Argentina y México. En *Conselho Regional de Psicologia. Resumos de comunicaciones científicas*. VI Congresso Norte Nordeste de Psicologia. Belém: UFPará.
- Arvey, R., Renz, G., Watson T. (1998). Emotionality and job performance: Implications for personnel selection. *Research in personnel and human resources Management*. 16.103-14. <https://www.emerald.com/insight/publication/issn/0742-7301>

Citación del artículo: Ramírez Velázquez, E., Vizcaíno Escobar, A.E., Ramis Palmer, C. (2019). Competencias socioemocionales en dependiente gastronómico del turismo. Su diferenciación en mujeres y hombres. *Revista Katharsis*, 27: 86-101, DOI: <https://doi.org/10.25057/25005731.1149>

El N 27 de la revista KATHARSIS se publica de forma anticipada en su versión aceptada y revisada por pares; la definitiva tendrá cambios en corrección, formato y estilo

- Ashkanasy NM, Zerbe WJ, Härtel CEJ. Managing Emotions in a Changing Workplace. En: *Managing Emotions in the Workplace*. Capítulo 1. M.E. Sharpe: Armonk, N.Y. 2002.
- Austin, E. J.; Evans, P.; Goldwater, R., Potter, V. (2005). A preliminary study of emotional intelligence, empathy and exam performance in first year medical students. *Personality and Individual Differences*, 39, 1395-1405. <https://www.journals.elsevier.com/personality-and-individual-differences>
- Bar-On, F., Brown, J.M., Kirkcaldy, B., Thoma, E. (2000). Emotional expression and implications for occupational stress: an application of the Emotional Quotient Inventory (EQ-i). *Personality and Individual Differences*, 28, 1107-1118. [https://doi.org/10.1016/S0191-8869\(99\)00160-9](https://doi.org/10.1016/S0191-8869(99)00160-9)
- Bassi, M., Busso, M., Urzúa, S., Vargas, J. (2012). Desconectados, Resumen Ejecutivo. Habilidades, educación y empleo en América Latina. *BID Educación*, 1-36. <http://iadb.libguides.com/c.php?g=291855&p=1958528>
- Baum, T., Devine, F. (2007). Skills and training in the hotel sector: The case of front office employment in Northern Ireland. *Tourism and Hospitality Research*, 7(3-4), 269-280. <https://doi.org/10.1057/palgrave.thr.6050046>
- Bindu, P. y Thomas, I. (2006). Gender differences in Emotional Intelligence. *Psychological Studies*, 51(4), 261-268. <https://www.springer.com/psychology/journal/12646>
- Bisquerra, R., Pérez- Escoda, N. (2007). Las competencias emocionales. Educación XXI. *Revista de la Facultad de Educación*, 10, 61-82. <http://europa.sim.ucm.es/compludoc/AA?articuloId=628910>
- Bisquerra, R. (2003). Educación emocional y competencias básicas para la vida. *Revista de Investigación*, 21(1), 7-43. <http://revistas.um.es/rie/article/view/%2B99071>
- Brotons, M., (2011). *Análisis comparativo de la formación reglada en turismo: Benidorm y el capital humano hotelero*. (Proyecto fin de máster). Universidad de Alicante. <https://core.ac.uk/download/pdf/16373627.pdf>
- Coronados, Y., Viltres, V.M., Sistach, V. (2017). Aplicación de técnicas estadísticas multivariantes. *Revista Cubana de Medicina Física y Rehabilitación en el análisis de datos*, 9 (2), 1-12. www.ine.es/ss/Satellite?blobcol=urldata&blobheader...5..
- Díaz Carrión, I. A. (2014). Ecoturismo y vida cotidiana de las mujeres en Sontecomapan. *Cuadernos de Turismo*, (34), 69-88. <http://revistas.um.es/turismo/article/view/203031/164221>
- Diéguez, M. I., Gueimonde, A., Sinde, A.I. (2010). Éxito empresarial y género en el turismo rural. *Encontros Científicos–Tourism & Management Studies*, (6), 82-93. <http://www.scielo.gpeari.mctes.pt/pdf/ec/n6/n6a09.pdf>

El N 27 de la revista KATHARSIS se publica de forma anticipada en su versión aceptada y revisada por pares; la definitiva tendrá cambios en corrección, formato y estilo

- Eisler, R. M., Blalock, J. A. (1991). Masculine Gender role stress: Scale development and component factors in the appraisal of stressful situations. *Clinical Psychology Review*, 11, 45-60. <https://www.journals.elsevier.com/clinical-psychology-review>
- Extremera, N., Fernández-Berrocal, P. (2003). La inteligencia, claridad de las relaciones interpersonales y empatía en estudiantes universitarios. *Clínica y Salud*, 15 (2), 117-137. <https://www.elsevier.es/es-revista-clinica-salud-364>
- Fernández-Berrocal, P., Extremera, N. (2003). ¿En qué piensan las mujeres para tener un peor ajuste emocional? *Encuentros en Psicología social*, 1, 255-259. <https://www.researchgate.net/.../230886946>
- Fernández-Berrocal, P., Extremera, N., y Ramos, N. (2004). Validity and reliability of the spanish modified version of the Trait Meta-Mood Scale. *Psychological Reports*, 94, 751-755. <https://journals.sagepub.com/home/prx>
- Feldman, L., Blanco, G. (2009). Las emociones en el ambiente laboral: un nuevo reto para las organizaciones. *Revista de la Facultad de Medicina*, 29 (2), 103-108. <https://docplayer.es/62157348-Las-emociones-en-el-ambiente-laboral-un-nuevo-reto-para-las-organizaciones.html>
- Feldman Barret, L., Robin, L., Pietromonaco, P. R., Eyssell, K. M. (1998). Are women the “more emotional” sex? Evidence from emotional experiences in social context. *Cognition and Emotion*, 12 (4), 555-578. <https://www.tandfonline.com/loi/pcem20>
- Grossman, M. y Wood, W. (1993). Sex differences in intensity of emotional experience: a social role interpretation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 65, 1010-1022. <https://www.apa.org/pubs/journals/psp/>
- Hill, C. T., y Stull, D. E. (1987). Gender and self-disclosure: Strategies for exploring the issues. In V. J. Derlega, y J. H. Berg (Eds.), *Self-disclosure. Theory, research and therapy*. New York: Plenum Press.
- Izard, C.(1992) Basic emotions, relations among emotions, and emotion cognition relations. *Psychological Review*, 99, 561-565. <https://www.apa.org/pubs/journals/rev/>
- Lafferte, J. (2004). The relationships between genders, empathy, an aggressive behavior among early adolescents. Dissertation Abstracts International Section B: *the Sciences and Engineering*, 64 (12), 63-77. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/ijse>
- Lerner, R., Lerner, J. (2013). *The Positive Development of Youth: Comprehensive Findings from the 4-h Study of Positive Youth Development*. Massachusetts: Tufts University
- Mikulic, I., Crespi, M., Radusky, P. (2015). Construcción y validación del Inventario de Competencias Socioemocionales para Adultos (ICSE). *Interdisciplinaria Revista de Psicología y Ciencias Afines*, 32 (2), 307-329. doi: 10.16888/interd.2015.32.2.7

Citación del artículo: Ramírez Velázquez, E., Vizcaíno Escobar, A.E., Ramis Palmer, C. (2019). Competencias socioemocionales en dependiente gastronómico del turismo. Su diferenciación en mujeres y hombres. *Revista Katharsis*, 27: 86-101, DOI: <https://doi.org/10.25057/25005731.1149>

El N 27 de la revista KATHARSIS se publica de forma anticipada en su versión aceptada y revisada por pares; la definitiva tendrá cambios en corrección, formato y estilo

- Mikulic, I.M., Caballero, R., Vizioli, N., Hurtado, G. (2017). Estudio de las Competencias Socioemocionales en Diferentes Etapas Vitales. *Anuario de Investigaciones*, 3 (1), 374-382. <http://www.revistas.unc.edu.ar/index.php/aifp>
- Pérez-Pérez, N., Castejón, J.L. (2005). Diferencias en el perfil de Inteligencia Emocional en estudiantes universitarios de distinta titulación. *Psicología social y problemas sociales*, 1, 197-204. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=281534>
- Prodanova, J., San Martín, S. (2013). Estudio sobre el impacto de género y las emociones en el comportamiento de compra online de viajes. *Análisis Turístico*, (13), 1-12. <https://dialnet.unirioja.es/ejemplar/311805>
- Repetto, E., Beltrán, S., Garay-Gordovil, A., Pena, M. (2006). Validación del inventario de competencias socioemocionales. Importancia de su presencia en estudiantes de ciclos formativos y de universidad. *REOP*, 17(2), 213-22. <https://doi.org/10.5944/reop.vol.17.num.2.2006.11347>
- Repetto, E., Pérez-González, J.C. (2007). Formación de las competencias socioemocionales a través de las prácticas en empresas. *Revista Europea de Formación Profesional*, (40). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2316242.pdf>
- Rico, M., Gómez, M.J. (2005). La participación empresarial de la mujer en las iniciativas de turismo rural en Castilla y León. *Estudios Turísticos*, (166), 97-113. www.iet.tourspain.es/img-iet/Revistas/RET-166-2005-pag97-113-94696.pdf
- Ruvalcaba, N., Gallegos, J., Orozco, M., Bravo, H. (2019). Validez predictiva de las competencias socioemocionales sobre la resiliencia en adolescentes mexicanos. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 15(1), 87-99. DOI: <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2019.0001.07>
- Saarni, C. (1984). An observational study of children's attempts to monitor their expressive behavior. *Child Development*, 55, 1504-1513. <https://www.jstor.org/stable/pdf/1130020.pdf>
- Saarni, C. (2000). Emotional Competence. In Bar On & Parker (Ed.), *Handbook of Emotional Intelligence* (68-91). San Francisco: Jossey Bass.
- Sánchez, M^a, T., Fernández-Berrocal, P., Montañés, J., Latorre, J. M. (2008). ¿Es la inteligencia emocional una cuestión de género? Socialización de las competencias emocionales en hombres y mujeres y sus implicaciones. *Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa*, 6(15), 455-474. emotional.intelligence.uma.es/documentos/PDF68depend_on_gender.pdf
- Sarasa, J.L.A. (1998). Turismo y empleo femenino. *Cuadernos de Turismo*, (1), 9-27. <http://revistas.um.es/turismo/article/view/24591/23911>

Citación del artículo: Ramírez Velázquez, E., Vizcaíno Escobar, A.E., Ramis Palmer, C. (2019). Competencias socioemocionales en dependiente gastronómico del turismo. Su diferenciación en mujeres y hombres. *Revista Katharsis*, 27: 86-101, DOI: <https://doi.org/10.25057/25005731.1149>

El N 27 de la revista KATHARSIS se publica de forma anticipada en su versión aceptada y revisada por pares; la definitiva tendrá cambios en corrección, formato y estilo

- Sigüenza, M.C., Brotons, M., Huete, R. (2013). The evolution of gender inequality in tourism employment in Spain. *Rotur. Revista de Ocio y Turismo*, 6, 182-200. <http://www.rotur.es>
- Sparrer, M. (2003). Género y turismo rural. El ejemplo de la costa coruñesa. *Cuadernos de Turismo*, (11), 181-197. <http://revistas.um.es/turismo/article/view/19441/18801>
- Suberviola, I., Santiago, R. (2011). *¿Somos o nos hacemos emocionalmente diferentes? La variable género en la evaluación de las competencias emocionales en alumnado de la Universidad de la Rioja*. En III Congreso Investigación y género. Sevilla, España. <https://docplayer.es/61851973-Somos-o-nos-hacemos-emocionalmente-diferentes.html>
- Tapia, M., Marsh, G.E. (2006). The effects of sex and grade point average on emotional intelligence, *Psicothema*, 18, 108-111. www.psychothema.es/pdf/3284.pdf
- Torrado-Fonseca, M., Berlanga-Silvente, V. (2013). Análisis Discriminante mediante SPSS. *REIRE Revista de Innovació i Recerca en Educació*, 6(2), 150-166. DOI:10.1344/reire2013.6.26210
- Vidal, J. (2000). *Apuntes de psicoimmunología*. Barcelona: Ediciones UB.
- Vizcaíno, L. P., Serrano, R., Cruz G., Pastor, J. M. (2016). Teorías y métodos en la investigación sobre turismo, género y mujeres en Iberoamérica: Un análisis bibliográfico. *Cuadernos de Turismo*, (38), 485-501. DOI: <http://dx.doi.org/10.6018/turismo.38.271531>