



CAPÍTULO I

Introducción

Desde la época de los griegos, se ha estudiado la Inteligencia Emocional (I.E.) reconocida como una cualidad en el ser humano aunque no con este término. En ese tiempo, las personas más reconocidas eran filósofos, prudentes, pacientes, sabias y tolerantes (Martínez, s/f).

Durante la edad media existió una época de terror, no había seguridad y las relaciones de los hombres se destruyeron. Lo que llevó al individuo a cuestionarse sobre su entorno y la relación con la sociedad, desde ese tiempo buscaba establecer relaciones cordiales que mejorarán su ambiente. (Martínez, s/f).

En la época moderna, la I.E. es de vital importancia en la nueva manera de hacer negocios y competir; ya que el entorno exige modificaciones, por lo que los individuos deben desarrollar nuevas aptitudes para adaptarse y llegar a destacar, así mismo deben



manejar sus emociones, ya que éstas determinan las respuestas, comunicación, comportamientos y funciones dentro del trabajo de los individuos (Cortese, 2003).

Actualmente, la relación del hombre con la sociedad y su entorno es difícil; puesto que existe una falta de adaptación al medio ocasionado por la falta de control de sus emociones y sentimientos; por lo que es importante el desarrollo de la I.E., en el individuo; definiéndola como: la habilidad que tienen las personas de conocer y controlar sus emociones y sentimientos, así como de las personas que les rodean, logrando sentirse satisfechos en su entorno (Goleman, 2003).

Ya no es suficiente rodearse de gente con amplios conocimientos académicos. Se necesita también, personas que tengan control de sus emociones para canalizarlas positivamente; que sepan escuchar, y que demuestren la disposición de participar activamente en la organización, así mismo que estén dispuestos a generar resultados óptimos en la empresa.

Se debe recordar que la clave del éxito del desarrollo de la I.E. en la empresa se encuentra en el propio desarrollo personal y en el esfuerzo de cada uno de los sujetos implicados. Logrando cambios y una mejora continua en cada uno de ellos, de ahí que la empresa o las organizaciones deben estimularla mediante capacitación y el desarrollo de los individuos (Cortese, 2003).



1.1 Planteamiento del Problema

El principal problema a investigar en el presente estudio es determinar el control de emociones de los futuros egresados de la carrera de Administración de Hoteles y Restaurantes de la Universidad de las Américas Puebla, esto basado en su grado de I.E.

Hoy en día las sociedades se preocupan por rodearse de gente capaz, inteligente, optimista, segura de sí misma y comprometida con su trabajo, demostrándolo con resultados satisfactorios para la empresa. El tiempo en el que vivimos demanda día a día gente intelectual y emocionalmente estable. Se requieren personas capaces de sentir, entender, controlar y modificar estados anímicos propios y ajenos.

Las empresas demandan personal calificado con disponibilidad, iniciativa, capacidad de trabajo en equipo, buenas relaciones interpersonales, adaptación al cambio, liderazgo, manejo de conflictos, comunicación efectiva, entre otros.

El éxito de las relaciones en la empresa dependen en gran medida del manejo de la I.E. que es la habilidad que tienen las personas de conocer y controlar sus emociones y sentimientos, así como de las personas que les rodean, logrando sentirse satisfechos en su entorno (Goleman, 2003). La finalidad de la I.E. es mezclar dos partes del ser humano, aquella que le permite desarrollarse intelectualmente con eficacia en su trabajo y la relacionada con el manejo de las emociones.

Las investigaciones en el ámbito laboral han llevado a realizar estudios neurológicos para encontrar respuestas científicas a los cuestionamientos que se



plantean. La principal interrogante es ¿Qué es lo que diferencia a los hombres y mujeres de éxito de aquellos que no son?

Debido a lo anteriormente mencionado, es importante la realización de esta investigación con la finalidad de determinar si los futuros egresados tienen la capacidad de controlar sus emociones mismas que le ayudarán a adaptarse en el medio en el que se desarrolle.

1.2 Objetivo General

El objetivo general del presente estudio es:

Determinar el control de las emociones de los estudiantes de octavo y noveno semestre de la carrera de Administración de Hoteles y Restaurantes de la Universidad de las Américas Puebla, esto basado en la I.E. de los futuros egresados, así mismo que los estudiantes estén conscientes de los cambios que tienen.

1.3 Objetivos Específicos

- Determinar el grado de inteligencia emocional de los futuros egresados.
- Determinar si las dimensiones de la inteligencia emocional (autoconocimiento, autorregulación, empatía, motivación y habilidades sociales) de los futuros egresados se aplican.



1.4 Preguntas de Investigación

- ¿Existe inteligencia emocional en los futuros egresados?
- ¿Se aplican las dimensiones de la inteligencia emocional?
- ¿Tienen un efecto positivo las emociones de los futuros egresados?
- ¿Tienen un efecto negativo las emociones de los futuros egresados?

1.5 Justificación y Relevancia

Hoy en día, se necesitan líderes emocionalmente inteligentes que sean capaces de dirigir hoteles de forma eficiente, logrando identificar directamente aquellos aspectos relacionados con sus emociones, que afecten su entorno.

Para esto será necesario que los futuros egresados, cuenten con las siguientes habilidades: conocerse así mismo y a las personas que los rodean, manejar sus emociones y entender las de los demás, establecer habilidades personales, estar comprometidos con la gente y su entorno, realizar trabajo en equipo, buscar la mejor solución de problemas y enfrentar riesgos. El ignorar dichos aspectos puede conducir a no cumplir los objetivos del hotel; de ahí la importancia de estas cualidades en los futuros egresados.

La importancia del tema es que los futuros egresados reconozcan sus emociones y logren controlarlas, con la finalidad de que el impacto que generen en su entorno sea



positivo y que éstos se percaten de lo importante que son para el funcionamiento del hotel; y que ambas partes se vean beneficiadas.

El identificar el efecto de las emociones de los futuros egresados, ya sea positivo o negativo, puede aportar datos interesantes para conocer el grado de I.E. con el que cuentan los futuros egresados.

1.6 Alcances y Limitaciones

Se aplicarán cuestionarios a estudiantes de la Universidad de las Américas de la carrera de Administración de Hoteles y Restaurantes. Se tomará en cuenta a estudiantes de octavo y noveno semestre.

Las limitaciones que presenta la investigación es que los resultados del estudio están sujetos a respuestas que pueden considerarse subjetivas por parte de los estudiantes.

Los cuestionarios se aplicarán en clases de octavo y noveno semestre de Administración de Hoteles y Restaurantes en el período de primavera 2005.

Se utilizará un instrumento de medición para el estudio, tomando en cuenta que las respuestas deberán ser claras para la medición del objetivo del presente estudio.