



CAPÍTULO I

Introducción

1.1 Antecedentes

El término inteligencia emocional (IE) fue usado por primera vez en 1990 por los psicólogos Salovey y Mayer (como se cita en Zeidner, Matthews y Roberts, 2004) y se apoya en la inteligencia social y el concepto de inteligencias múltiples. Sin embargo, el mérito de difundir el concepto al mundo de los negocios en 1995 se adjudica a Goleman (como se cita en Zeidner, Matthews y Roberts, 2004).

La IE es un tema de creciente importancia actual. El término, en su sentido más amplio es explicado por Salovey y Mayer (como se cita en Kernbach y Schutte, 2005) como el conjunto de habilidades para percibir, expresar y manejar las emociones propias y las de los demás, facilitar el pensamiento y la solución de problemas a través del uso de emociones y entender las causas de las emociones propias y ajenas así como las relaciones que existen entre experiencias emocionales. A su vez, Bar-On (como se cita en Trujillo y Rivas, 2005) la define como la variedad de habilidades personales, sociales y emocionales que determinan qué tan bien se desempeña un individuo en el medio en que se



desenvuelve. Cabe mencionar que, de acuerdo a Salovey y Mayer (como se cita en Trujillo y Rivas, 2005) la IE debe gran parte de su auge presente a que toma en cuenta habilidades humanas que el coeficiente intelectual pasa por alto.

Las aplicaciones de la IE no se limitan a aspectos puramente sociales de los seres humanos sino a cada aspecto de la vida, el laboral incluido. La IE incluso es considerada mejor predictor de éxito laboral que el coeficiente intelectual (Caruso y Wolf, 2001). En el caso especial de la hotelería, la IE juega un papel aún más importante que en el resto de las industrias debido al alto nivel de emociones que se manejan al prestar un servicio (Kernbach y Schutte, 2005).

Está demostrado que las emociones manejadas adecuadamente en el ambiente laboral promueven innovaciones, logros individuales, grupales y organizacionales, creando beneficios como compromiso y satisfacción en los empleados y dando como resultado una alta productividad y ganancias (Trujillo y Rivas, 2005). También se ha relacionado la calidez del prestador de servicio con la satisfacción final del cliente (Lemmink y Mattsons, 2002). Lo anterior, en base al supuesto de que la satisfacción del cliente depende en gran parte de su experiencia emocional y de que un prestador de servicio con alto coeficiente emocional será capaz de crear más experiencias emocionales positivas en el cliente (Barlow y Maul, 2000).



1.2 Planteamiento del Problema

En el mundo moderno la inteligencia y la preparación académica son factores importantes para conseguir buenos trabajos. Sin embargo, es necesario tomar en cuenta que en la actualidad el coeficiente intelectual ya no asegura un buen puesto (Zeidner, Matthews y Roberts, 2004). La preparación académica sin duda sigue siendo importante, pero un nuevo factor ha entrado en juego: la IE. Esto se debe a que se ha comprobado a través de estudios que el éxito en el desempeño laboral y la IE tienen una fuerte correlación (Weisinger, 1998) debido a la creencia de que el comportamiento laboral exitoso, más que en coeficiente intelectual se basa en IE y con base a la premisa de que la satisfacción del cliente depende en gran medida de la actitud y calidez del prestador de servicios, la IE es un tema de creciente importancia en las organizaciones (Kernbach y Schutte, 2005).

Las pruebas de IE en el proceso de selección de personal sirven a los empresarios para reconocer a líderes efectivos, capaces de manejar grupos, estar satisfechos con su trabajo y aceptar responsabilidad de sus actos (Gardner y Stough, 2001). Por lo anterior se considera de suma importancia el desarrollar el perfil basado en IE de los estudiantes de la Licenciatura en Administración de Hoteles y Restaurantes de la Universidad de Las Américas, Puebla (UDLA, P) con el fin de dar a conocer a la comunidad estudiantil hotelera sus fortalezas y debilidades en IE a fin de que puedan trabajar en ellas y usarlas como herramientas en un futuro cercano.



1.3 Objetivo General

El objetivo general de la presente investigación es:

- Identificar el perfil basado en IE del estudiante de octavo y noveno semestre de la licenciatura en Administración de Hoteles y Restaurantes de la UDLA, P.

1.4 Objetivos Específicos

Los objetivos específicos de la investigación son:

- Identificar los parámetros adecuados para evaluar el grado de IE en estudiantes universitarios.
- Identificar las fuerzas y debilidades en las competencias emocionales evaluadas en los estudiantes

1.5 Preguntas de Investigación

Las preguntas de investigación se presentan a continuación:

- ¿Cuáles son los componentes de IE?
- ¿Cómo se demuestra la IE?
- ¿Cómo es la IE en estudiantes universitarios?



- ¿Por qué es importante que los trabajadores en una organización hotelera sean emocionalmente inteligentes?

1.6 Justificación y Relevancia

El propósito de esta investigación es determinar el perfil basado en IE de los estudiantes de la Licenciatura en Administración de Hoteles y Restaurantes, de la UDLA, P. Esto se debe a que es importante que los estudiantes de Administración de Hoteles y Restaurantes de la universidad conozcan su coeficiente emocional ya que este tipo de inteligencia es la causante de beneficios personales como el desarrollo de habilidades que permiten permanecer motivado a pesar de los problemas, desarrollar empatía y control de impulsos y emociones (Johnson e Indvik, 1999).

Al contrario de lo que ocurre con el coeficiente intelectual, es posible desarrollar IE (Sardo, 2004). Es por tal motivo que se considera importante el identificar el perfil del estudiante de Administración de Hoteles y Restaurantes, ya que esto le daría la oportunidad de desarrollar las habilidades que le hagan falta durante el estudio de su carrera, dándole una mayor ventaja competitiva al graduarse. Lo anterior, debido a que directores y ejecutivos de grandes organizaciones han declarado públicamente su interés en contratar gente con habilidades sociales y de control en situaciones de crisis y no sólo con conocimientos técnicos (Cruz, Olvera, Domínguez y Cortés, 2002). De hecho, los últimos



estudios realizados en el campo empresarial demuestran que los profesionistas requieren cada vez de un mayor grado de IE en su trabajo. Lo anterior se aprecia especialmente en puestos directivos y prestadores de servicio como por ejemplo docentes, psiquiatras y asistentes sociales (Cruz et al., 2002).

Las organizaciones actuales utilizan indicadores de IE al seleccionar personal y como parte integral de su filosofía. Cuatro de cada cinco empresas promueven IE activamente dentro de la organización (Zeidner, Matthews y Roberts, 2004). Se ha comprobado que desarrollar líderes en IE en las organizaciones promueve el crecimiento profesional, valor personal y ventaja competitiva del capital humano (Watkin, 2000). Por tal motivo, la psicología contemporánea propone la formación profesional propiamente dicha y no sólo técnica (Trujillo y Rivas, 2005). Lo anterior se basa en la premisa de que el coeficiente intelectual, los conocimientos y la preparación académica siguen influyendo para asegurar parte del desempeño profesional, pero no aseguran ni garantizan el éxito. Sin embargo, la importancia de la IE no se limita al campo profesional. También es necesaria para conseguir un adecuado manejo de las emociones. Los beneficios de este manejo se ven reflejados en la calidad de vida, el desempeño profesional, social, académico y familiar del ser humano (Cruz et al., 2002).

1.7 Alcances y Limitaciones

- Esta investigación utilizará una muestra significativa de los estudiantes de octavo y noveno semestre de la Licenciatura de Administración de Hoteles y Restaurantes, de la



UDLA, P, que hayan realizado prácticas profesionales y estén cursando materias durante los periodos de Otoño 2006 y parte de Primavera 2007.

La información recabada será altamente subjetiva ya que dependerá de la autopercepción de los estudiantes sobre el manejo de sus emociones.