

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL EN HOTELES DE LA CIUDAD DE
QUETZALTENANGO
TESIS DE GRADO

MANUEL RAÚL MONTERROSO GRAMAJO
CARNET 16705-08

QUETZALTENANGO, NOVIEMBRE DE 2017
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL EN HOTELES DE LA CIUDAD DE
QUETZALTENANGO
TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

POR
MANUEL RAÚL MONTERROSO GRAMAJO

PREVIO A CONFERÍRSELE

EL TÍTULO DE ADMINISTRADOR DE EMPRESAS EN EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADO

QUETZALTENANGO, NOVIEMBRE DE 2017
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. MARCO TULIO MARTINEZ SALAZAR, S. J.
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS
SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

DECANA: DRA. MARTHA ROMELIA PÉREZ CONTRERAS DE CHEN
VICEDECANO: DR. GUILLERMO OSVALDO DÍAZ CASTELLANOS
SECRETARIA: MGTR. CLAUDIA ANABELL CAMPOSANO CARTAGENA

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

MGTR. STELLA DE LOS ANGELES BAUER WALTER DE MÉNDEZ

TERNA QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

MGTR. JOSÉ EDUARDO SOLÓRZANO GUILLÉN
LIC. JOSE MARÍA BARRIOS PELLEGER
LIC. NANCY IRENE MENÉNDEZ YOTZ DE SILIEZAR

AUTORIDADES DEL CAMPUS DE QUETZALTENANGO

DIRECTOR DE CAMPUS: P. MYNOR RODOLFO PINTO SOLIS, S.J.

SUBDIRECTORA ACADÉMICA: MGTR. NIVIA DEL ROSARIO CALDERÓN

SUBDIRECTORA DE INTEGRACIÓN
UNIVERSITARIA: MGTR. MAGALY MARIA SAENZ GUTIERREZ

SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO: MGTR. ALBERTO AXT RODRÍGUEZ

SUBDIRECTOR DE GESTIÓN
GENERAL: MGTR. CÉSAR RICARDO BARRERA LÓPEZ

Quetzaltenango, 23 de agosto de 2017.

Ingeniera
Nivia Calderón
Sub Directora Académica
Campus de Quetzaltenango
Universidad Rafael Landívar

Estimada Ingeniera

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he concluido la asesoría de la Tesis titulada, "**Inteligencia emocional del personal en hoteles de la ciudad de Quetzaltenango**", elaborada por el estudiante **Manuel Raúl Monterroso Gramajo**, quien se identifica con carné No. 1670508 de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas.

He revisado con mucho interés dicho trabajo, el cual cumple con los requisitos académicos, metodológicos y científicos, establecidos en la guía de investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, razón que me conduce a extender dictamen favorable a efecto de que el estudiante **Monterroso Gramajo**, continúe con el trámite correspondiente para la Defensa Privada de Tesis.

Sin otro particular, me suscribo atentamente



Mgr. Stella Bauer Walter de Méndez.
Asesora de Tesis



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
No. 01415-2017

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado del estudiante MANUEL RAÚL MONTERROSO GRAMAJO, Carnet 16705-08 en la carrera LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, del Campus de Quetzaltenango, que consta en el Acta No. 01882-2017 de fecha 23 de noviembre de 2017, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL EN HOTELES DE LA CIUDAD DE
QUETZALTENANGO

Previo a conferírsele el título de ADMINISTRADOR DE EMPRESAS en el grado académico de LICENCIADO.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 28 días del mes de noviembre del año 2017.

MGTR. CLAUDIA ANABELL CAMPOSANO CARTAGENA, SECRETARIA
CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
Universidad Rafael Landívar

Agradecimientos

A Dios: Le agradezco por la oportunidad que me dio de poder finalizar con mi carrera y por la vida, tanto la mía como de aquellos a quienes amo.

A la Universidad

Rafael Landívar: Por ser mi casa de estudios, donde adquirí todos los conocimientos y herramientas para ser un profesional de éxito. Además, por ser el lugar en donde conocí a personas maravillosas.

A mis Catedráticos: Les agradezco por su generosidad y ejemplo, así como las enseñanzas a lo largo de mi carrera. En especial, le agradezco grandemente a la licenciada Cilinia Vásquez quien me apoyó de gran manera durante mi estudio de tesis.

A mi Asesora: Msc. Stella Bauer, por su asesoría y colaboración durante la elaboración de mi proyecto, la confianza que depositó en mí y en mi tema, pero sobre todo por su cariño y amistad.

A mi Novia: Claudia Barillas Alcahé, por acompañarme en cada paso de la elaboración de mi tesis. También le agradezco enormemente por confiar en mí.

Dedicatoria

- A Dios:** Por la vida y los dones que me dio, así también por colocar en mi camino a personas tan maravillosas que me apoyan en todo lo que hago.
- A mis Padres:** Carlos Monterroso y María Gramajo, por brindarme apoyo incondicional con mis estudios y guiarme con valores y conocimientos en búsqueda de la profesión que amo.
- A mi Novia:** Claudia Barillas Alcahé, por su amor, paciencia, y apoyo durante gran parte de mi carrera de muchas formas. Asimismo, por creer en mí y motivarme día a día a mejorar y levantarme el ánimo en los momentos más difíciles.
- A mis Hermanos:** Julio César, Carlos José y Jorge Rodrigo, por su ejemplo, las alegrías que me brindan y la confianza que siempre tienen en mí.
- A mis Abuelos:** Por siempre luchar y ser ejemplo de integridad y de esfuerzo y por los consejos que me han ayudado a crecer para ser igual o mejor que ellos.

Índice

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	1
I. MARCO DE REFERENCIA.....	3
1.1 Marco contextual.....	3
1.2 Marco teórico.....	7
1.2.1 Inteligencia emocional.....	7
1.2.2 Hoteles de la ciudad de Quetzaltenango.....	17
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	19
2.1 Objetivos.....	20
2.1.1 Objetivo general.....	20
2.1.2 Objetivos específicos.....	20
2.2 Variable e indicadores.....	21
2.2.1 Definición conceptual.....	21
2.2.2 Definición operacional.....	22
2.3 Alcances y limitaciones.....	22
2.3.1 Alcances.....	22
2.3.2 Limitaciones.....	22
2.4 Aporte.....	22
III. MÉTODO.....	24
3.1 Sujeto de estudio.....	24
3.2 Población y muestra.....	24
3.2.1 Población.....	24
3.2.2 Muestra.....	24
3.2.3 Fiabilidad y significación.....	25
3.3 Instrumentos.....	27
3.4 Procedimiento.....	29

IV.	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	31
4.1	Nivel de Percepción en gerentes y/o propietarios y colaboradores repcionistas, hombres y mujeres.....	31
4.2	Nivel de Comprensión en gerentes y/o propietarios y colaboradores repcionistas, hombres y mujeres.....	32
4.3	Nivel de Regulación en gerentes y/o propietarios y colaboradores repcionistas, hombres y mujeres.....	33
4.4	Fiabilidad y significación de medias de gerentes y/o propietarios.....	34
V.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	38
VI.	CONCLUSIONES.....	43
VII.	RECOMENDACIONES.....	45
VIII.	BIBLIOGRAFÍA.....	46
	ANEXOS.....	49
	Anexo 1 Propuesta.....	50
	Anexo 2 Test TMMS-24.....	68
	Anexo 3 Métodos propuestos por Salovey y Mayer para controlar las emociones	70
	Anexo 4 Listado de hoteles inscritos en INGUAT.....	71
	Anexo 5 Operacionalización de variables.....	72
	Anexo 6 Resultados por área de hombres y mujeres gerentes y/o propietarios...	73
	Anexo 7 Resultados por área de hombres y mujeres colaboradores repcionistas.....	74
	Anexo 8 Base estadística mujeres y hombres gerentes y/o propietarios.....	75
	Anexo 9 Base estadística mujeres y hombres colaboradores repcionistas.....	76

Resumen

Dentro del sector hotelero es importante contar con personal capacitado, no solamente en términos de conocimientos sino también en cuanto a lo emocional. El manejo correcto de las emociones es fundamental en los líderes, siendo en este caso los gerentes y/o propietarios quienes determinan en gran medida la efectividad de los colaboradores.

Este estudio tuvo como objetivo examinar los niveles de las tres áreas de la inteligencia emocional (Percepción, comprensión y regulación) en los gerentes y/o propietarios y colaboradores recepcionistas tanto hombres como mujeres de los hoteles de la ciudad de Quetzaltenango. Se utilizó como herramienta el TMMS-24, el cual es un test que cuenta con 24 ítems como una forma resumida del TMMS con 48 ítems. Dicho test fue aplicado en 76 colaboradores recepcionistas y 38 gerentes y/o propietarios, hombres y mujeres de los hoteles que brindaron información.

De acuerdo a los resultados se determinó que los niveles de los gerentes y/o propietarios son mayores a los de los colaboradores, no obstante, esto no representa un nivel adecuado según el puesto que desempeñan debido a que en percepción obtuvieron un nivel bajo y en las otras dos áreas un nivel adecuado pero que debe mejorar. Asimismo, el nivel obtenido por el género femenino se encuentra arriba del masculino en las tres áreas. En colaboradores los hombres presentaron resultados más bajos a excepción del área de regulación en donde cuentan con un nivel aceptable.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años han surgido nuevos métodos y técnicas empresariales las cuales proporcionan medios que ayudan a la gestión empresarial con el fin de incrementar el desempeño de la organización en busca de una mayor eficiencia y eficacia; éstas se enfocan mayormente en áreas técnicas o de procesos.

Sin embargo, con la finalidad de mejorar procesos y técnicas que disminuyan los tiempos en la producción o realización de alguna actividad, o perfeccionar las capacidades técnicas de los empleados para llevar a cabo dichos procedimientos, se puede relegar el área emocional del personal, siendo ésta (según varios autores) algo primordial para el buen desempeño de una persona en las diferentes áreas de su vida y principalmente la laboral.

El cociente intelectual ha sido por muchos años el método principal para medir la capacidad que tiene una persona para llevar a cabo alguna actividad o labor y conforme a ello predecir si dicha persona va a tener un alto desempeño en lo que realice y una mayor productividad. No obstante, paulatinamente la inteligencia emocional ha generado interés y se conoce cada vez más sobre las áreas que abarca y los beneficios que genera para las empresas y específicamente la incidencia que tiene en una persona y su rendimiento laboral, lo cual se traduce en una mayor productividad para la empresa.

Un colaborador al no ser emocionalmente inteligente puede presentar deficiencias en su trabajo ya que al ser controlado por las emociones su desempeño va a variar conforme los factores internos como externos que afecten su estado de ánimo, y de esta manera afecta la comunicación y relación con sus compañeros y jefes, además de tener una mala relación con los clientes y brindar un trato poco grato para ellos.

La inteligencia emocional ha sido un tema que se ha aplicado mayormente en el ámbito personal y familiar de un ser humano como un medio psicológico para desarrollar un mayor control de las emociones. Últimamente este tema ha

presentado un mayor interés en las empresas donde el recurso humano es una parte fundamental de las mismas. Por lo tanto, al ser un tema que empieza a aplicarse en las empresas y sobre todo aquellas de mayor tamaño y experiencia, es posible que especialmente en los hoteles de la ciudad de Quetzaltenango sea desconocido o no se ha desarrollado como un pilar fundamental en la administración del recurso humano probablemente por no ser considerado como un tema importante para un mejor desempeño de los colaboradores. Así mismo, se utilizan recursos económicos de mala manera al enfocarse en otras áreas para capacitar a los colaboradores, lo cual presenta un mayor gasto en relación al beneficio que se obtiene.

Entonces, debido a su naturaleza de servicio, la inteligencia emocional es un tema que debe ser aplicado en cada área dentro de un hotel, especialmente en aquellas en las cuales el contacto o comunicación con el cliente sea mayor, esto debido a que un colaborador emocionalmente inestable puede prestar un mal servicio y no tratar adecuadamente a la persona a la cual se dirige y así presentar una mala imagen del hotel en general. Además, el colaborador de un hotel debe desarrollar la inteligencia relacionada con las emociones para controlar aquellas que son causadas por problemas personales y los surgidos fuera de su ambiente laboral.

Es así como nace el interés por orientar la presente investigación ya que se desea conocer si en los hoteles de la ciudad de Quetzaltenango se toma en cuenta la inteligencia emocional como pilar fundamental para un mayor desempeño y mejor servicio.

Así mismo se pretende informar a los gerentes o propietarios de la importancia de la inteligencia emocional en el manejo del recurso humano, explicando que, al incluir la inteligencia emocional como un punto básico para el desarrollo del colaborador, se puede incrementar el desempeño alcanzado de esta manera los objetivos con una menor cantidad de recursos.

I. MARCO DE REFERENCIA

1.1 Marco contextual

INGUAT (2016) Refiere que Quetzaltenango se encuentra a 2,333 mts. Sobre nivel del mar en el altiplano guatemalteco. Quetzaltenango es conocida también como Xela o Xelajú que corresponde a su nombre original en idioma *k'iche'*. *X'elaju'* significa bajo los diez señoríos o diez cerros, en referencia a las montañas que le rodean. Fueron los pueblos mexicanos que acompañaban a los conquistadores quienes le dieron el nombre de Quetzaltenango o Muralla de los quetzales.

De notable importancia histórica, durante poco más de 30 años la ciudad fue la capital del Sexto Estado de los Altos, territorio independiente que abarcaba buena parte de la región de la costa sur y el altiplano.

Quetzaltenango es uno de los 333 municipios de la República de Guatemala. Tiene una extensión de 120 kilómetros cuadrados. Cuenta con una ciudad, dos aldeas y 18 caseríos. La cabecera es la ciudad de Quetzaltenango, considerada la segunda ciudad en importancia del país. Por tanto, existe una creciente inversión del sector privado, esto incluye especialmente al sector hotelero, que cada vez incrementa su participación en la economía local debido a la demanda.

Debido al aumento de la demanda, es necesario contemplar nuevas maneras de satisfacer al cliente y lograr su plena satisfacción en su estadía. Es por ello que diferentes autores han ofrecido múltiples aportes de investigación sobre inteligencia emocional que puede ser de utilidad para implementar dentro de los hoteles:

Rodas (2012) en un artículo realizado para el periódico elQuetzalteco, indica que el sector hotelero en el área de Quetzaltenango, según la Gremial de Hoteleros, recibe poco apoyo por parte del Inguat y solamente se promocionan 25 hoteles de los más de cien que existen, alejando de esta manera a clientes o huéspedes potenciales.

Además, la mala infraestructura vial de la ciudad de Quetzaltenango hace decrecer la cantidad de visitantes o turistas.

Con el desarrollo acelerado de Quetzaltenango, se ha denotado un firme interés de muchas empresas y organizaciones para instituirse en él. Así también, a pesar de las condiciones existe un incremento sustancial en turistas o visitantes que, por negocios, estudios o placer, desean buscar un lugar de descanso dentro del municipio. Es por ello que el buen trato de tales personas significaría la diferencia en la calidad del servicio de los hoteles. Por lo tanto, tomar en cuenta la inteligencia emocional representaría una mejoría sustancial en el servicio que se presta.

Dadas tales situaciones, se han realizado diversos estudios sobre la inteligencia emocional de las personas en los diferentes aspectos de su vida cotidiana y profesional, entre los cuales están:

Chapman (2011) en el artículo titulado, Inteligencia emocional, publicado en internet, menciona que la inteligencia emocional es un modelo de comportamiento reciente y relevante para el desarrollo organizacional y personal, porque sus principios proveen una nueva forma de comprender y evaluar el comportamiento de las personas, el estilo gerencial, actitudes, habilidades interpersonales y el potencial.

Es una consideración importante en el área de recursos humanos, especialmente para planificar, elaborar perfiles de cargo, reclutamiento y selección de personal, entrevistas, desarrollo gerencial, relaciones con los clientes y atención al usuario.

El concepto de inteligencia emocional considera que el coeficiente intelectual tradicional que mide la inteligencia es demasiado estrecho y que existen áreas más amplias que determinan y permiten lograr el éxito como el comportamiento y la personalidad. La inteligencia emocional explica que, para ser exitoso, se requiere estar consciente, controlar y administrar las emociones propias y las de otras personas.

Refiere que Goleman identificó cinco dominios de la inteligencia emocional; conocer las propias emociones, administrarlas, motivarse a uno mismo, reconocer y comprender las emociones de otros y administrarlas. Los resultados de desarrollo de la inteligencia emocional contienen elementos que se sabe reducen el estrés de los individuos de las organizaciones al disminuir los conflictos, mejorar las relaciones, la comprensión, la estabilidad, continuidad y armonía.

García (2012) efectuó un trabajo de grado con el título, “Inteligencia emocional y auto eficiencia emprendedora en los empleados del departamento de ventas del hotel Venetur Maracaibo – Venezuela”. El mismo tenía por objeto establecer la relación entre la inteligencia emocional y la auto eficiencia emprendedora de los empleados del departamento de ventas del hotel evaluado.

Para el desarrollo del estudio se consideró un tipo de investigación descriptivo con un diseño no experimental. La recolección de datos se hizo a través del cuestionario de respuestas cerradas. En el estudio se demostró que los niveles de inteligencia emocional y auto eficiencia emprendedora eran bajos, y por ello se desarrolló un taller de inducción para mejorar las actitudes, motivación y autoestima de los empleados.

Las recomendaciones son: aplicar la motivación en cada uno de los colaboradores del hotel para el cumplimiento de las metas establecidas, teniendo enfoque especial en los aspectos de impulso de logro (esfuerzo por mejorar o alcanzar un estándar de excelencia laborar o académica), compromiso (identificarse con las metas del grupo o la organización), iniciativa (disponibilidad de reaccionar antes las oportunidades) y optimismo (persistencia en la consecución de los objetivos a pesar de los obstáculos y retrocesos que puedan presentarse). Así también, emplear las destrezas sociales por medio de las siguientes capacidades emocionales: influencia (idear efectivas tácticas de persuasión), comunicación (saber escuchar abiertamente al resto del grupo y elaborar mensajes convincentes), manejo de conflictos (saber negociar y resolver los desacuerdos que se presentan dentro del equipo de trabajo o de

estudio), colaboración y cooperación (trabajar con otros para alcanzar metas compartidas), capacidades de equipo (ser capaz de crear sinergia en la persecución de metas colectivas).

Zárate (2012) realizó la tesis titulada, Inteligencia emocional y la actitud de los colaboradores en el ambiente laboral. Dicha tesis tuvo como objeto determinar la influencia de la inteligencia emocional y la actitud de los empleados en el ambiente laboral. El estudio fue aplicado en las organizaciones públicas y privadas del municipio de Momostenango, del departamento de Totonicapán. La muestra fue conformada por 80 personas de ambos sexos, que oscilaban entre las edades de 20 a 35 años, de diversas etnias, religiones, estado civil y de diferentes puestos como jefes de tienda, asistentes, cajeros y dependientes.

El estudio fue descriptivo de tipo correlacional y como instrumento para obtener la información de la inteligencia emocional se utilizó la prueba psicométrica CE, test que evalúa y realiza una proyección sobre la inteligencia emocional del individuo aplicada al liderazgo y las organizaciones.

Además, utilizó una encuesta para conocer el ambiente laboral en el cual además logró establecer las competencias que se manejan a nivel organizacional.

Los resultados obtenidos demostraron que manejan una inteligencia emocional media y alta según el área, además, confirmaron que inteligencia emocional, la actitud y el clima laboral son algunas causas que contribuyen a la insatisfacción laboral, así mismo afirma que sí existe la influencia de la inteligencia emocional como factor importante dentro de las organizaciones no solo en el ámbito de su comportamiento y ambiente laboral sino también el desarrollo de sus actividades dentro de las mismas dando como resultado una baja productividad en cuanto a sus funciones y actividades que cada uno efectúa a nivel organizacional.

Hernández (2014) en la investigación titulada, Inteligencia emocional y su relación con el liderazgo en empleados de mandos altos y medios de hoteles de cuatro y cinco estrellas de Huehuetenango. Estableció la correlación entre inteligencia emocional y liderazgo, mediante una investigación de tipo descriptivo correlacional, para lo cual se aplicaron dos pruebas estandarizadas, la primera de ellas el test TMMS-24 el cual mide inteligencia emocional, así como el test de estilos de liderazgo elaborado por INCAE, que establece la orientación hacia un estilo de liderazgo en particular. Las pruebas fueron aplicadas a 22 personas de ambos géneros comprendidos entre las edades de 21 a 46 años, que ocupan puestos de mandos altos y mandos medios.

De acuerdo a los resultados determinó que la mayoría de los sujetos de estudio se encuentran en un nivel aceptable de inteligencia emocional, principalmente los sujetos de género femenino que oscilan entre las edades de 32 a 42 años, así como los que ocupan puestos de mandos altos. Los resultados de las pruebas de liderazgo sugieren la orientación hacia el liderazgo autocrático especialmente en los sujetos de género masculino que oscilan en las edades de 35 a 41 años, y en los que ocupan puestos de mandos altos, en tanto que el liderazgo liberal se enmarcó en los sujetos de género femenino y en los mandos medios. Además, Se encontraron cuatro correlaciones positivas muy bajas, por lo que concluyó que no existe correlación estadísticamente significativa entre inteligencia emocional y liderazgo.

1.2 Marco teórico

1.2.1 Inteligencia emocional

A) Definición

Robbins y Judge (2009) mencionan que la inteligencia emocional es la capacidad que una persona posee para reconocer las emociones que experimenta, y detectar las emociones de los demás, así como manejar claves e información emocional. Las personas que son capaces de conocer sus emociones y pueden detectar las de los

demás son más eficaces en sus trabajos. Varios estudios mencionan que la inteligencia emocional desempeña un rol importante en el desempeño del trabajo.

Gardner (2010) en una reformulación describe la inteligencia como un potencial biopsicológico para procesar información que se activa en el marco cultural de las personas para resolver algún problema o crear productos de valor para una cultura.

Londoño (2008) Dice que la inteligencia emocional se relaciona con la capacidad de reconocer los propios sentimientos, los sentimientos de los demás y la motivación para conducir las relaciones con nosotros mismos y con los demás adecuadamente.

La inteligencia intrapersonal es el conjunto de capacidades que permiten formar un modelo preciso y verídico de sí mismo; la inteligencia interpersonal es la capacidad de atender a otras personas, interactuar con ella y establecer empatía. Éstas en conjunto, conforman la inteligencia emocional y juntas determinan la capacidad de dirigir la vida de manera satisfactoria.

Además, dicta que el coeficiente emocional y el coeficiente intelectual, son dos recursos sinérgicos ya que el uno sin el otro es incompleto e ineficaz.

Goleman (2008) describe la inteligencia emocional como la conciencia de uno mismo, la autogestión, la conciencia social y la capacidad para manejar las relaciones. Las mismas se traducen en el éxito en el mundo laboral.

Además, añade la competencia emocional, la cual refiere como el grado de dominio que tengan las personas en cuanto a tales habilidades de un modo que se refleje en el trabajo.

Posteriormente, Goleman (2014) explica que la aptitud emocional es importante sobre todo en el liderazgo, cuya esencia es lograr que otros ejecuten sus respectivos trabajos con más efectividad. La nula aptitud emocional hace que un equipo de

trabajo malgaste el tiempo, crea asperezas, corroe la motivación y la dedicación al trabajo. Para evaluar la aptitud o ineptitud emocional del líder se debe enfocar en el aprovechamiento o derroche que hace la organización de los talentos que dispone.

Un líder apto emocionalmente requiere las capacidades necesarias para resolver los problemas de raíz y aportar rápidamente entendimiento y confianza, saber escuchar y ser capaz de persuadir con una recomendación.

B) Tipos de inteligencia

Armstrong (2012) basándose en las teorías de las inteligencias múltiples formuladas por Gardner (2005) explica los 7 tipos que existen sobre éstas, las cuales son:

- **Inteligencia lingüística:** Capacidad de utilizar las palabras de manera eficaz, ya sea oralmente o por escrito. Se utiliza en la lectura de libros, en la escritura de textos, y en la comprensión de las palabras y el uso del lenguaje cotidiano. Esta inteligencia se observa en los poetas y escritores, pero también en oradores y locutores de los medios de comunicación.
- **Inteligencia lógico-matemática:** Capacidad de utilizar los números con eficacia. Es utilizada en la resolución de problemas matemáticos, tanto en el estudio como en la vida profesional y en multitud de tareas que requieran el uso de la lógica inferencial o proposicional. Es la propia de los científicos.
- **Inteligencia musical:** Capacidad de percibir y criticar y expresar las formas musicales. se utiliza al cantar una canción, componer una sonata, tocar un instrumento musical, o al apreciar la belleza y estructura de una composición musical. Naturalmente se observa en compositores y músicos en general.
- **Inteligencia espacial:** Capacidad de percibir el mundo visuoespacial de manera precisa. Esta inteligencia se utiliza en la realización de desplazamientos por una ciudad o edificio, en comprender un mapa, orientarse, imaginarse la disposición de unos muebles en un espacio determinado o en la predicción de la trayectoria de un objeto móvil.
- **Inteligencia cinestésico-corporal:** dominio del propio cuerpo para expresar ideas o sentimientos, y la facilidad para utilizar las manos en la creación o transformación

de objetos. se utiliza en la ejecución de deportes, de bailes y en general en aquellas actividades donde el control corporal es esencial para obtener un buen rendimiento. Propia de bailarines, gimnastas o mimos.

- Inteligencia interpersonal: Capacidad de percibir los estados anímicos, las intenciones las motivaciones. Se implica en la relación con otras personas, para comprender sus motivos, deseos, emociones y comportamientos. Es la capacidad de entender y comprender los estados de ánimo de los otros, las motivaciones o los estados psicológicos de los demás. Se refiere a una capacidad cognitiva de comprender los estados de ánimo de los demás, no a la respuesta emocional que provoca esta comprensión y que clásicamente denominamos empatía. Se encuentra muy desarrollada en maestros, vendedores o terapeutas.
- Inteligencia intrapersonal: Autoconocimiento y la forma de actuar según dicho conocimiento. La capacidad de acceder a los sentimientos propios, las emociones de uno mismo y utilizarlos para guiar el comportamiento y la conducta del mismo sujeto. Se refiere a una capacidad cognitiva de comprender los estados de ánimo de uno mismo. Se utiliza para comprendernos a nosotros mismos, nuestros deseos, motivos y emociones. También juega un papel determinante en los cambios personales asociados a mejoras o adaptaciones a los eventos vitales. Se debería encontrar en monjes, religiosos y yoguis.

En dichas teorías, la más importante para el estudio de la inteligencia emocional son la inteligencia interpersonal y la intrapersonal, ya que plantean que es requisito indispensable en la toma de decisiones tanto personales como en el ámbito laboral, ya que si no se tiene se pueden tomar decisiones erróneas.

C) Medición de la inteligencia emocional

Salvador (2010) cita el trabajo realizado por Zipkin (2000) toma como referencia un estudio por Gallup Organization sobre 2 millones de empleados en 700 empresas, en el cual se reveló que el tiempo que un trabajador permanece en una empresa y su productividad estará determinada por su relación con el supervisor inmediato. Otro estudio cuantificó este efecto con mayor profundidad. Así, quedó demostrado que los

trabajadores con buenos jefes se muestran cuatro veces menos inclinados a despedirse que aquellos que padecen malos jefes. Además, se demostró, según los datos, que los jefes más eficaces son aquellos que cuentan con la habilidad de darse cuenta de cómo se sienten sus empleados en su situación laboral y de intervenir con eficacia cuando dichos asalariados empiezan a sentirse desanimados o insatisfechos.

Goleman (2014) cita a Susan Ennis, jefa de Desarrollo de Ejecutivos en el BankBoston; expresa que cuando una autoevaluación queda exclusivamente entre el instructor y uno, con carácter confidencial, sin que la empresa la vea ni la guarde, uno será más sincero o todo lo sincero que pueda ser, dentro de los límites en que se conozca a sí mismo.

Guilera (2006) explica tres factores que son importantes en la medición de la inteligencia emocional:

- Percepción de la emoción: conjunto de ítems que miden la capacidad de las personas para reconocer las emociones a través de las expresiones faciales, los pasajes musicales, los diseños gráficos y los relatos.
- Comprensión de la emoción: Conjunto de ítems que estiman la capacidad de las personas para reconocer cómo cambian las emociones a lo largo del tiempo, para predecir diferentes emociones y captar la manera en que se entremezclan las emociones.
- Regulación de las emociones: Tests consientes en calificar las estrategias que se pueden seguir a la hora de enfrentarse con diversos dilemas de tipo emocional

D) Desarrollo de la inteligencia emocional

Londoño (2008) además agrega que para que las inteligencias se desarrollen o no, dependen de tres factores principales:

- Dotación biológica: Son los factores genéticos y hereditarios y daños o heridas que el cerebro haya percibido antes.

- Trayectoria personal: Experiencias familiares, es decir, con padres, hermanos o la ausencia de las mismas. Además de personas que ayudan a hacer crecer las inteligencias.
- Antecedentes culturales e históricos: Se incluye la época y el lugar en donde nació y se crió y el entorno que lo rodea y que de un modo u otro afecta el desarrollo de sus inteligencias.

Así también, explica en una tabla los métodos propuestos por Salovey y Mayer para controlar las emociones. Dichos métodos son cuatro: (ver anexo 3).

“La emoción y el intelecto son dos mitades de un todo. El cociente intelectual y el cociente emocional son dos recursos sinérgicos: el uno sin el otro es incompleto e ineficaz” (Londoño, 2008, p.34).

Salvador (2010) cita a Salovey y Mayer (1994) al explicar los distintos elementos que integran la inteligencia emocional y que son pilares fundamentales para el desarrollo de la misma:

- Autoconciencia emocional: Es saber cómo se siente uno mismo y prestar atención progresiva de los propios estados internos. Es la clave para comprender las propias virtudes y defectos. En definitiva, se trata de valorar adecuadamente el potencial individual.
- Autogestión emocional: Es la capacidad para regular influencias inquietantes, como ansiedad e ira, para inhibir la impulsividad emocional.

El conjunto de la autogestión de las capacidades de la inteligencia emocional incluye seis competencias:

- Autocontrol emocional: Ausencia de angustia y sentimientos negativos.
- Fiabilidad: Permitir que los demás conozcan los propios valores, principios, intenciones y sentimientos, actuando en consecuencia.
- Minuciosidad: Ser cuidadoso, auto-disciplinado y escrupuloso a la hora de ocuparse de sus propias responsabilidades.

- Adaptabilidad: Se trata de una competencia necesaria en nuestro tiempo, especialmente resulta básica si tenemos en cuenta que los cambios organizacionales acaecidos. Podría definirse como encontrarse abiertos a informaciones nuevas, pueden abandonar suposiciones que dejan de ser reales y, por tanto, adaptarse a las nuevas condiciones.
- Motivación por logro: Hace referencia a un esfuerzo optimista por mejorar continuamente el rendimiento.

En términos de motivación, cuando la gente cree que los fracasos se deben a un déficit inalterable que hay en ellos, pierden la esperanza y dejan de intentarlo. Así pues, la convicción básica que lleva al optimismo es que los contratiempos o los fracasos se deben a circunstancias que se pueden cambiar. De acuerdo a esto, existen una serie de consejos a utilizar:

- Ser específico: Centrarse en los detalles. Decir qué es lo que la persona hizo bien y qué es lo que hizo mal.
- Ofrecer una solución: La crítica debe señalar una forma de corregir un problema. De lo contrario, deja al receptor frustrado, desmoralizado o desmotivado.
- Estar presente: Las críticas deben ser expresadas cara a cara.
- Mostrarse sensible: Se trata de la apelación a la empatía.
- Iniciativa: Actuar antes de que una situación lo fuerce. Llevar a cabo acciones anticipatorias a fin de evitar problemas antes de que éstos sucedan.
- Conciencia social: Es aplicar la empatía. Interpretar con precisión a las personas y grupos.

El conjunto de conciencia social se manifiesta a través de tres componentes:

- Empatía: Proporciona a las personas una astuta conciencia de las emociones, preocupaciones y necesidades de los demás. La empatía requiere conciencia de uno mismo.

- Competencia de servicio: La capacidad de identificar las necesidades y preocupaciones de las personas, a menudo no expresadas, para así poder ajustar los productos o servicios.
- Conciencia organizativa: La capacidad de interpretar las corrientes de las emociones y realidades políticas en los grupos.
- Gestión de las relaciones: Entendida como la aptitud para armonizarnos o influir en las emociones de otras personas. Ésta gestión incluye habilidades sociales como:
 - Desarrollar a los demás: Implica sentir las necesidades de desarrollo de las personas y alentar sus aptitudes.
 - Influencia: Se entiende como el manejo eficaz de las emociones de otras personas, es decir, la habilidad de persuasión.
 - Comunicación: Se trata de personas eficaces en el intercambio de información emocional.
 - Resolución de conflictos: Es percibir los problemas cuando se están pergeñando y dar los pasos adecuados para calmar a los implicados.
 - Liderazgo con visión de futuro: Cuentan con una variedad de aptitudes personales para inspirar a otros a que se esfuercen en la consecución de objetivos comunes.
 - Canalizar los cambios: Se trata de reconocer la necesidad de cambiar, eliminar las barreras y comprometer a otros en la consecución de objetivos.
 - Establecer los vínculos: Los trabajadores que cuentan con esta competencia equilibran sus críticas con favores cuidadosamente escogidos, acumulando cuentas pendientes de buena voluntad con personas que pueden llegar a ser contactos fundamentales más adelante.
 - Trabajo en equipo y colaboración: El trabajo en equipo depende de la inteligencia emocional de sus miembros.

Bradberry y Greaves (2012) indican que la comunicación entre el cerebro emocional y el cerebro racional es la fuente de la inteligencia emocional física, y que al

conectarse ambas el incremento de la inteligencia emocional puede ser más significativo y efectivo.

Goleman (2008) cita a Gardner (1998) e indica que existen cinco componentes principales estrechamente vinculados a la inteligencia emocional y que colaboran con su buen desarrollo:

- El conocimiento de las propias emociones: El conocimiento de uno mismo, es decir, la capacidad de reconocer un sentimiento en el mismo momento en que aparece, constituye la piedra angular de la inteligencia emocional.
- La capacidad de controlar las emociones: La conciencia de uno mismo es una habilidad básica que nos permite controlar nuestros sentimientos y adecuarlos al momento.
- La capacidad de motivarse uno mismo: El control de la vida emocional y su subordinación a un objetivo resulta esencial para espolear y mantener la atención, la motivación y la creatividad. El autocontrol emocional, la capacidad de demorar la gratificación y sofocar la impulsividad constituye un imponderable que subyace a todo logro.
- El reconocimiento de las emociones ajenas: La empatía, como otra capacidad que se coloca en la conciencia emocional de uno mismo, constituye la habilidad popular fundamental.
- El control de las relaciones: Se basa primordialmente en la habilidad de relacionarse adecuadamente con las emociones ajenas.

E) Competencias emocionales

Belzunce, Danvila y Martínez (2011), divide las competencias emocionales en tres, las cuales son:

1. Las competencias emocionales subyacentes: (autoestima o autodominio) pertenecen más al ámbito personal y psicológico, del directivo y constituyen una parte fundamental de su forma de ser y actuar:
 - Tienen una influencia directa sobre las competencias emocionales básicas, como la iniciativa, la empatía o la flexibilidad.

- Su influencia es indirecta, es decir, a través de las competencias emocionales básicas, sobre un nivel superior de competencias que el autor denomina como competencias ejecutivas (como la negociación o el trabajo en equipo).
 - A mayor desarrollo y dominio de las competencias emocionales subyacentes, mayor facilidad tiene el directivo líder en capacitarse en el resto de las competencias directivas.
2. Las competencias emocionales básicas se pueden dar en cualquier puesto y función, y todo directivo debe aspirar a tener un buen nivel en estas competencias. Son más difíciles de aprender y desarrollar. Sin ellas, difícilmente puede desarrollarse de forma armoniosa competencias emocionales más sofisticadas o complejas, como las siguientes.
 3. Las competencias emocionales ejecutivas son competencias muy específicas adaptadas al mundo empresarial (aunque aplicable a las organizaciones complejas en general, por ejemplo, las que no tienen ánimo de lucro), como son la negociación, la gestión del stress y el trabajo en equipo, entre otras. Su correcto dominio requiere de la ayuda de las competencias básicas y del apoyo indirecto de las competencias subyacentes. Pueden ser aprendidos y desarrollados con mayor facilidad.

Caruso y Salovey (2005) describe cuatro técnicas que debe desarrollar un directivo en las cuales la prioridad es el control y buen manejo de las emociones con el fin de mejorar las capacidades en cuanto a la gestión y toma de decisiones. Las cuatro técnicas que menciona son:

- Leer en las personas: Significa identificar las emociones de las otras personas a fin de comunicarse de manera eficaz.
- Tener el estado de ánimo adecuado: Utilizar las emociones. prepararse y fijar la atención hacia acontecimientos importantes y así guiar el proceso de pensamiento al resolver problemas.
- Predecir el futuro emocional: Comprender las emociones. Es decir, saber diferenciarlas.

- Actuar movidos por el sentimiento. Manejar las emociones. Determinar el nivel y momento preciso para liberarlas. En otras palabras, manejarlas conforme a la situación para facilitar una decisión.

1.2.2. Hoteles de la ciudad de Quetzaltenango

A) Definición conceptual

RAE (2014) define hotel como un establecimiento de hostelería capaz de alojar con comodidad a huéspedes o viajeros. A la vez define hostelería como el conjunto de servicios que proporcionan alojamiento y comida a los huéspedes y viajeros mediante compensación económica.

Di Muro (2012) describe un hotel como un establecimiento de carácter público, destinado a dar una serie de servicios como alojamiento, alimentos, bebidas y entretenimiento, con el fin de obtener ingresos, ser fuente de empleos y dar servicio a la comunidad.

B) Características

Vértice (2008) El sector hotelero comprende todos aquellos establecimientos que se dedican profesionalmente a proporcionar alojamiento a las personas. Las características singulares de la empresa hotelera son:

- Se produce un contacto directo entre el productor y el consumidor, puesto que pertenece al sector servicios.
- Requiere contactos internos permanentes entre los diferentes componentes de la organización del trabajo y entre sus distintos departamentos jerárquicos.
- Necesita innovaciones rápidas y continuas en relación con las necesidades y preferencias de los clientes.
- Sufre directamente el impacto de la situación económica, política y social.
- Es una industria de producción limitada (alojamiento).
- El control de calidad definitivo se produce después de haber prestado el servicio.

- Algunos servicios internos del hotel generan una venta marginal o adicional, como por ejemplo los ingresos secundarios que una tienda de suvenires ubicada en un hotel costero le reporte a dicho hotel. Estos ingresos se consideran marginales debido a que no han sido originados por la actividad principal del hotel.
- Dentro del concepto hotel podemos distinguir al menos tres tipos de negocio:
 - Empresa de prestación de servicios (alojamiento y otros).
 - Empresa transformadora (cocina y otros).
 - Empresa comercial (tiendas y otros).
- La venta de los servicios de los hoteles –lo que se denomina ‘microproductos’, tiene como características propias a la validez limitada en el tiempo y a la rigidez en el espacio. Por ello, no puede seguirse la doctrina del marketing general, sino de la hostelería en particular.
- En el turismo el producto se consume en el lugar de producción. En el hotel, la prestación de servicios tiene una unidad de tiempo y espacio que no puede ser objeto de almacenamiento. Todo ello impone al empresario la preocupación por el futuro, como necesidad de plantear la dirección de la empresa en función de los factores internos y externos.
- La continuidad de las operaciones durante las 24 horas, afecta directamente al volumen de la plantilla.
- Los imponderables hacen imposible una previsión exacta de los recursos a disponer con antelación.

D) Hoteles de la ciudad de Quetzaltenango.

Conforme a la información obtenida por el INGUAT, actualmente en Quetzaltenango se encuentran inscritos un total de treinta y nueve hoteles catalogados como recomendados (Ver anexo 4).

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La inteligencia emocional en la actualidad ha recibido un mayor interés debido a la incidencia que tiene con el desempeño laboral en las empresas. Así mismo, la motivación y el trabajo en equipo se ven beneficiados al desarrollar este tipo de inteligencia en los colaboradores.

El concepto de inteligencia emocional fue descrito por primera vez por Peter Salovey y John Mayer. De acuerdo a Mayer, Salovey y Caruso (2000) citado por Palomo (2013), la inteligencia emocional puede ser definida como “la habilidad para percibir y expresar emociones, usar esas emociones para facilitar las cogniciones o pensamientos, comprender las razones de las diferentes emociones, y gestionar las emociones de forma efectiva en las relaciones con los demás”.

Cabe mencionar que ambos aspectos (cociente emocional y cociente intelectual) deben actuar con sinergia sobre todo en puestos que requieran un mayor desarrollo y aplicación de los mismos. Sin embargo, al referirse a puestos en los cuales el trato hacia los clientes sea un punto primordial, la inteligencia emocional o el cociente emocional debe tener un mayor enfoque.

En Guatemala el tema de inteligencia emocional gradualmente ha despertado mayor interés en las empresas y ha aumentado el conocimiento del mismo, al buscar otro método funcional que aumente la eficiencia en los colaboradores especialmente en áreas como recursos humanos, ventas o servicio al cliente, por mencionar algunas. No obstante, en la ciudad de Quetzaltenango como punto específico, es un tema que recién empieza a investigarse y conocerse, por lo tanto, podría no aplicarse en todas las empresas, especialmente aquellas de menor tamaño y sin una organización formal.

Los hoteles, así como otras empresas requieren de un personal capacitado, especialmente en el área de servicio al cliente, debido a que es un punto importante

en la evaluación de la calidad que hace un usuario sobre un hotel junto con otros aspectos como: comodidad, limpieza, precios y otros. Entonces, la atención que se pueda brindar por parte de los colaboradores y el manejo de situaciones que comprometan una adecuada atención es de mucha importancia debido a que esto se va a ver reflejado en la satisfacción de un huésped. Por ello, que debe existir buen control y manejo de las emociones principalmente en situaciones de mucha presión.

El bajo nivel de inteligencia emocional que pueda tener algún gerente, propietario o colaborador, sin importar sus conocimientos administrativos o capacidades técnicas, puede ocasionar una mala gestión, un mal funcionamiento dentro del hotel y una deficiente atención a los clientes, sin mencionar un mal ambiente dentro de la organización. Así también reduce el desempeño del colaborador y por consiguiente el del hotel.

Es debido a esto que es necesario realizar estudios que aumenten el conocimiento de la inteligencia emocional principalmente dentro de la ciudad de Quetzaltenango y que ayuden a una mejor gestión especialmente dentro de los hoteles el cual es un sector que presenta un mayor aumento con respecto a otras empresas y que requiere de colaboradores con una inteligencia emocional adecuada para prestar un mejor servicio. Es por ello que se plantea la siguiente pregunta: ¿Cuáles son los niveles de las tres dimensiones de inteligencia emocional del personal en los hoteles de la ciudad de Quetzaltenango?

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo general

- Establecer los niveles de las tres áreas de la Inteligencia Emocional del personal en los hoteles de la ciudad de Quetzaltenango.

2.1.2 Objetivos específicos

- Conocer el nivel de percepción (capacidad de sentir y expresar los sentimientos de forma adecuada) del personal en los hoteles de la ciudad de Quetzaltenango.

- Determinar el nivel de comprensión de los estados emocionales del personal en los hoteles de la ciudad de Quetzaltenango.
- Establecer el nivel de regulación de los estados emocionales del personal en los hoteles de la ciudad de Quetzaltenango.

2.2 Variable e indicadores

- Inteligencia emocional
 - Percepción emocional
 - Comprensión emocional
 - Regulación emocional

2.2.1 Definición conceptual

- Inteligencia emocional:

Goleman (2008) define la inteligencia emocional como la conciencia de uno mismo, la autogestión, la conciencia social y la capacidad para manejar las relaciones. Las mismas se traducen en el éxito en el mundo laboral.

Fernández-Berrocal y Ramos (2016) describen cada una de las tres áreas de la inteligencia emocional que evalúa el test TMMS-24 y que se ha tomado para la evaluación del presente estudio:

- Percepción y expresión emocional: reconocer de forma consciente nuestras emociones, identificar qué sentimos y ser capaces de darle una etiqueta verbal y una expresión emocional adecuada.
- Comprensión emocional: integrar lo que sentimos dentro de nuestro pensamiento y saber considerar la complejidad de los cambios emocionales.
- Regulación emocional: dirigir y manejar de forma eficaz las emociones tanto positivas como negativas.

2.2.2 Definición operacional

- Inteligencia emocional:

La inteligencia emocional es la capacidad del ser humano de controlar las emociones y manejar situaciones externas que influyan en ellas.

Las variables se operacionalizarán por medio de la prueba test TMMS-24, una versión reducida que contiene 24 ítems, la cual está basada en el Traid Meta Mood Scale (TMMS) con 48 ítems del grupo de Salovey y Mayer; La misma determina una proyección de la inteligencia emocional. La prueba evalúa tres áreas que componen la inteligencia emocional: Regulación, percepción y comprensión. (Ver anexo 5).

2.3 Alcances y limitaciones

2.3.1 Alcances

El estudio se realizó con los colaboradores recepcionistas y gerentes y/o propietarios de los hoteles de la ciudad de Quetzaltenango para tener información sobre el nivel de inteligencia emocional que manejan, así como las áreas que componen la inteligencia emocional (regulación, percepción y comprensión).

2.3.2 Limitaciones

Algunos gerentes y/o propietarios se mostraron reacios al momento de proporcionar información, y en 5 hoteles no proporcionaron información ni respuesta. Por lo tanto, se procedió a realizar la evaluación con los 34 hoteles en los que se permitió efectuar el estudio.

2.4 Aporte

Con la presente investigación se pretende informar a las personas que tengan interés en el tema de inteligencia emocional del personal en los hoteles de la ciudad de Quetzaltenango, además de enriquecer las investigaciones realizadas hasta la fecha y, especialmente las investigaciones hechas a nivel local. Así mismo brindar una herramienta para los gerentes y/o propietarios a cargo de los hoteles que sirva de

base en futuras técnicas para alcanzar una mayor eficiencia laboral por medio de la inteligencia emocional.

Al mismo tiempo, procura ser una herramienta bibliográfica para todos los profesionales con interés en aportar mayores conocimientos y nuevos hallazgos en inteligencia emocional y de igual manera ser útil en futuras investigaciones de estudiantes de la facultad de ciencias económicas de la Universidad Rafael Landívar, específicamente de la carrera de administración de empresas, para que puedan conocer más acerca de la inteligencia emocional y la importancia que tiene el aplicarla dentro de una organización y de esta manera proporcionar al alumno nuevos métodos para realizar una mejor gestión del recurso humano.

III. MÉTODO

3.1 Sujeto de estudio

Para la presente investigación fueron evaluados los propietarios y/o gerentes que tenían a su cargo el personal del área de recepción, así como colaboradores ubicados en el área de recepción debido a ser el primer contacto con el cliente; con un rango de edad de 18 a 65 años, de género masculino y femenino, solteros o casados y de religión indiferente de los hoteles de la ciudad de Quetzaltenango, siendo la segunda ciudad en importancia del país y un punto en el cual se concentra una buena parte del turismo tanto por placer como por negocios.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Se utilizó un listado proporcionado por el INGUAT (2016) el cual incluía los hoteles registrados como recomendados, el mismo sirvió para determinar la cantidad de gerentes y/o propietarios y colaboradores recepcionistas a quienes se evaluaron.

3.2.2 Muestra

Se evaluó todo el universo que era conformado por un total de 38 gerentes y/o propietarios, de los cuales eran 27 hombres y 11 mujeres; y 76 colaboradores, con una cantidad de 37 hombres y 39 mujeres.

En la siguiente tabla se detallan los colaboradores y gerentes y/o propietarios por hotel:

HOTEL	GERENTES	COLABORADORES	TOTAL
Hotel Arizona	3	2	5
Hotel Real Virginia	1	3	4
Hotel Las Américas	1	3	4
7 Orejas Hotel	1	2	3
Posada Santa Ana	1	3	4
Posada de Don Robert	2	2	4
Hotel Modelo	1	2	3
Hotel Cuesta Real	1	4	5

Hotel Villa Esmeralda	1	2	3
Hotel Villa Real Plaza	2	2	4
Hotel La Nueva	1	2	3
Hotel Villa del Centro	1	1	2
Hotel Real Shalom	1	1	2
Hotel y Restaurante Castillo de los Arcos	1	2	3
Pocholos	1	2	3
Hotel Palomas	1	1	2
Hotel y Restaurante Arcos Inn	1	3	4
Hotel Clarisse Xela	1	2	3
Hotel Pensión Bonifaz	1	2	3
Hotel 6	1	2	3
Hotel Plaza Margarita	1	3	4
Anna Inn Hotel	1	4	5
JJ&D Plaza Linda Loma	1	2	3
Hotel Bello Amanecer	1	1	2
Hotel Casa San Bartolomé	1	2	3
Hotel Casa Quetzaltenango	1	2	3
Hotel del Campo	1	5	6
Hotel Posada Catedral	1	2	3
Hotel Harvest	1	3	4
Hotel Posada Antigua	1	3	4
Bed and Breakfast Villa de Don Andrés	1	2	3
Hotel Panorama	1	2	3
Hostal Casa Doña Mercedes	1	1	2
Loma Real Inn	1	1	2
	38	76	114

Tabla No. 3.1

Fuente: Elaboración propia en base a tabla del INGUAT (ver anexo 4). Trabajo de campo (2016)

3.2.3 Fiabilidad y significación

La significación y fiabilidad son métodos estadísticos que se utilizan para la comprobación de la credibilidad y eficacia de un trabajo realizado.

3.2.3.1 Fiabilidad:

Se utiliza para determinar si un estudio es fiable o no. Cuando la media se encuentra dentro del intervalo confidencial se dice que es un estudio fiable. Los puntos que lleva su tabla se utilizan para demostrar de forma escrita que los resultados

obtenidos en una encuesta o evaluación son verídicos, este tipo de tabla se realiza al final del proceso estadístico.

La fiabilidad se refiere a establecer: Entre que valores se puede afirmar que se encuentra la media verdadera de la población.

3.2.3.2 Significación:

En estadística, un resultado se denomina estadísticamente significativo cuando no es probable que sea debido al azar.

Cuanto menor sea el nivel de significatividad, más fuerte será la evidencia de que un hecho no se debe a una mera coincidencia (al azar).

La significación se refiere al problema: Si la media es o no distinta de cero estadísticamente.

Fiabilidad se utilizan para la comprobación de hipótesis o de objetivos

3.2.3.3 Formulas a utilizar

A) Nivel de confianza

$$5\% = 1.96$$

$$1\% = 2.58$$

B) Error típico de la media

$$\sigma_{\bar{x}} = \frac{\sigma}{\sqrt{N - 1}}$$

C) Error muestral máximo (error muestral mayor, en unidades por el que está afectada la media)

$$E = \sigma_{\bar{x}} * z$$

D) Intervalo confidencial

$$I.C. = \bar{x} \pm E$$

Si la media se encuentra dentro de los límites del intervalo confidencial se puede afirmar, a un nivel de confianza del 5% o 1%, que la media verdadera está comprendida dentro de ese rango.

3.3 Instrumentos

Para llevar a cabo el estudio se utilizó el test TMMS-24 de Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos, que es una versión reducida de 24 ítems y adaptada al castellano, y está basada en el Trait Meta Mood Scale (TMMS) de Salovey y Mayer, que contiene 48 ítems y éste puede ser evaluado sin importar la rama profesional.

Según Delgado et al. (2016) el TMMS tiene el objetivo de medir la percepción que tienen las personas sobre sus propias habilidades emocionales: en concreto, sus creencias sobre sus propias capacidades de atención, claridad y reparación emocional.

Ramos, Enríquez y Recondo (2012) con el test TMMS-24 se mide por medio de una escala de Likert de 5 puntos. En donde (1) es nada de acuerdo y (5) es totalmente de acuerdo, la prueba es autoaplicada.

El test TMMS-24 contiene 3 dimensiones que son fundamentales en la inteligencia emocional y cada uno contiene 8 ítems. A continuación, cada una de las dimensiones se describe con su respectiva forma de evaluación:

Tabla 3.3.1 Descripción de las dimensiones de la inteligencia emocional según el TMMS-24

Percepción emocional	Soy capaz de sentir y expresar los sentimientos de forma adecuada.
Comprensión	Comprendo bien mis estados emocionales
Regulación	Soy capaz de regular los estados emocionales correctamente

Para corregir y obtener una puntuación en cada una de las dimensiones, se suman los ítems del 1 al 8 para la dimensión de percepción, los ítems del 9 al 16 para la dimensión de comprensión y del 17 al 24 para la dimensión de regulación. Posteriormente se revisan los punteos en cada una de las tablas separadas por dimensión. A continuación se presentan las tablas y sus diferencias para evaluar tanto a hombres como mujeres:

Tabla 3.3.2 Intervalos de interpretación para la dimensión de percepción

Hombres	Mujeres
Baja percepción, presta poca atención: <21	Baja percepción, presta poca atención: <24
Adecuada percepción: 22 a 32	Adecuada percepción: 25 a 35
Alta percepción, debe mejorar su percepción, presta demasiada: >33	Alta percepción, debe mejorar su percepción, presta demasiada atención: >36

Tabla 3.3.3 Intervalos de interpretación para la dimensión de comprensión

Hombres	Mujeres
Baja comprensión, debe mejorar su comprensión: <25	Baja comprensión, debe mejorar su comprensión: <23
Adecuada comprensión: 26 a 35	Adecuada comprensión: 24 a 34
Excelente comprensión: >36	Excelente comprensión: >35

Tabla 3.3.4 Intervalos de interpretación para la dimensión de regulación

Hombres	Mujeres
Baja regulación, debe mejorar su regulación: <23	Baja regulación, debe mejorar su regulación: <23
Adecuada regulación: 24 a 35	Adecuada regulación: 24 a 34
Excelente regulación: >36	Excelente regulación: >35

3.4 Procedimiento

- Se decidió realizar una investigación de tipo descriptivo, que según Lerma (2016) tiene por objetivo describir el estado, características, factores y procedimientos que se encuentran en fenómenos y hechos que ocurren de forma natural, sin explicar las relaciones que se identifiquen.
- Se realizó una introducción como panorama al tema a investigar.
- Se hizo una investigación sobre los antecedentes del tema los cuales aportaron más información al mismo para realizarlo de una mejor manera.
- Se definió el marco de referencia en el cual se incluye el marco contextual que contiene la información básica sobre la ciudad de Quetzaltenango, y el marco teórico el cual cuenta con todos aquellos datos e información sobre el tema a tratar y sus variables e indicadores.
- Se solicitó información al INGUAT acerca de los hoteles catalogados como recomendados.
- Se solicitó permiso en los hoteles para realizar la información y se recabó información acerca de la cantidad de gerentes y/o propietarios y colaboradores recepcionistas.
- Se precisó el planteamiento del problema el cual incluye el objetivo general y los objetivos específicos que se desean alcanzar con la investigación. Además, se hizo la definición conceptual y operacional de la variable a estudiar.
- Se determinó el sujeto de estudio, así como la población y muestra y el instrumento a utilizar, el cual también se elaboró.
- Se procedió a realizar el trabajo de campo con la aplicación del instrumento a los sujetos de estudio.
- Se realizó la clasificación y tabulación de los datos obtenidos del instrumento por medio del programa de Excel.
- Se procedió a realizar los cuadros estadísticos y gráficas de barras para representar el trabajo de campo, así como también se realizó un análisis de cada uno por medio del programa de Excel.
- Se procedió a discutir los resultados de la investigación confrontándolos con los antecedentes y la información del marco teórico.

- Se desarrollaron las conclusiones y recomendaciones, acorde a los resultados obtenidos.
- Se realizó la bibliografía, conteniendo todos los autores citados en antecedentes, marco teórico y demás de esta investigación.
- Se elaboraron los anexos con información complementaria y se incluyó una propuesta.
- Se detalló el índice de la investigación.
- Se procedió a elaborar el informe final.

IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Este trabajo tuvo como objetivo establecer los niveles de los tres componentes o dimensiones de inteligencia emocional de los gerentes y/o propietarios y colaboradores recepcionistas de los hoteles de la ciudad de Quetzaltenango.

A continuación, se presentan las tablas de las tres dimensiones que componen la inteligencia emocional:

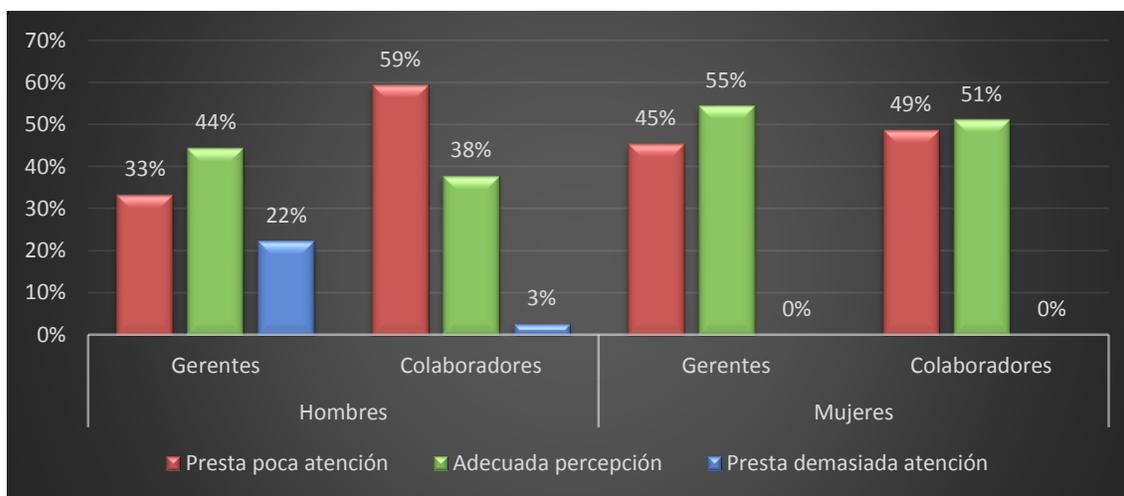
4.1 Nivel de Percepción en gerentes y/o propietarios y colaboradores recepcionistas, hombres y mujeres.

Cuadro No. 1

	Hombres				Mujeres			
	Gerentes		Colaboradores		Gerentes		Colaboradores	
Presta poca atención	9	33%	22	59%	5	45%	19	49%
Adecuada percepción	12	44%	14	38%	6	55%	20	51%
Presta demasiada atención	6	22%	1	3%	0	0%	0	0%
Totales	27	100%	37	100%	11	100%	39	100%

Fuente: Elaboración propia. Trabajo de campo (2016)

Gráfica No. 1



Fuente: Elaboración propia. Trabajo de campo (2016)

En la gráfica No. 1 se presenta el nivel de percepción de los encuestados, tanto gerentes y/o propietarios como colaboradores; hombres y mujeres. En la misma se puede notar que las mujeres presentan un ligero mejor nivel, sin embargo, es bajo; en tanto que los hombres presentan niveles más dispersos, aunque en gerentes es mejor la percepción.

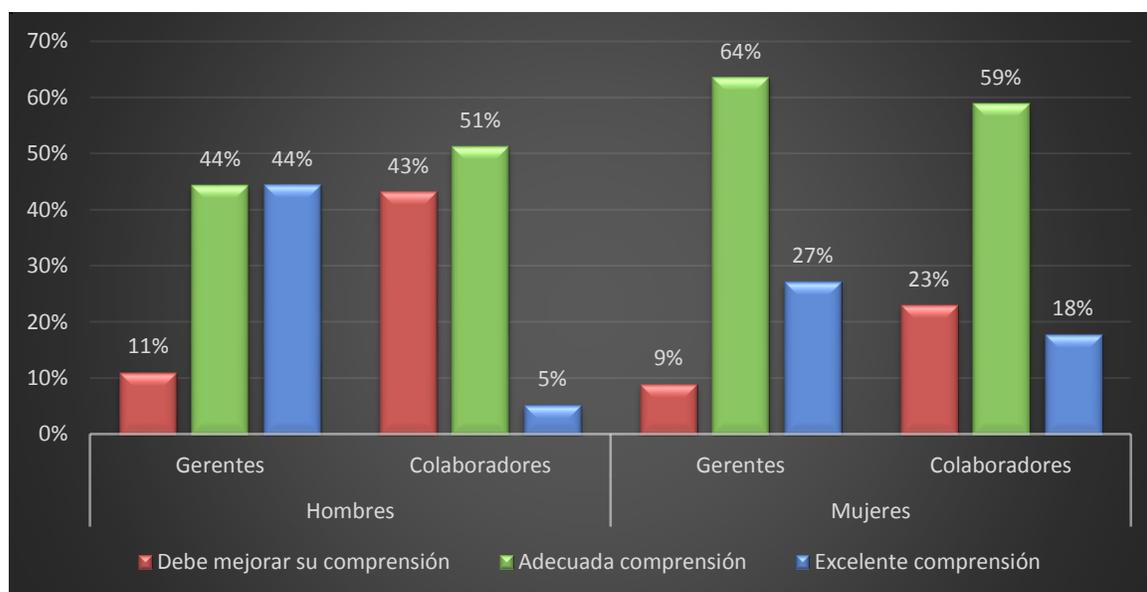
4.2 Nivel de Comprensión en gerentes y/o propietarios y colaboradores recepcionistas, hombres y mujeres.

Cuadro No. 2

	Hombres				Mujeres			
	Gerentes		Colaboradores		Gerentes		Colaboradores	
Debe mejorar su comprensión	3	11%	16	43%	1	9%	9	23%
Adecuada comprensión	12	44%	19	51%	7	64%	23	59%
Excelente comprensión	12	44%	2	5%	3	27%	7	18%
Totales	27	100%	37	100%	11	100%	39	100%

Fuente: Elaboración propia. Trabajo de campo (2016)

Gráfica No. 2



Fuente: Elaboración propia. Trabajo de campo (2016)

En la gráfica No. 2, se presenta la comprensión de gerentes y/o propietarios y colaboradores; hombres y mujeres. En la misma se expresa un mayor porcentaje de hombres gerentes con excelente comprensión. No obstante, en hombres colaboradores el porcentaje con un nivel bajo es dominante. En tanto las mujeres cuentan con un nivel más adecuado el cual presenta un menor porcentaje con una baja comprensión.

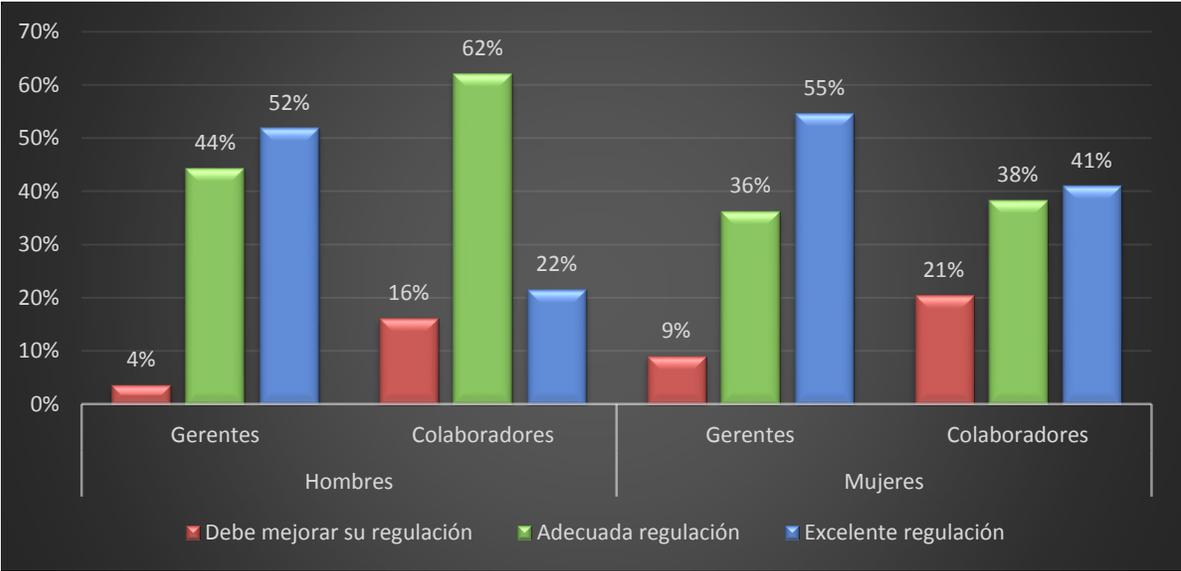
4.3 Nivel de Regulación en gerentes y/o propietarios y colaboradores recepcionistas, hombres y mujeres.

Cuadro No. 3

	Hombres				Mujeres			
	Gerentes		Colaboradores		Gerentes		Colaboradores	
Debe mejorar su regulación	1	4%	6	16%	1	9%	8	21%
Adecuada regulación	12	44%	23	62%	4	36%	15	38%
Excelente regulación	14	52%	8	22%	6	55%	16	41%
Totales	27	100%	37	100%	11	100%	39	100%

Fuente: Elaboración propia. Trabajo de campo (2016)

Gráfica No. 3



Fuente: Elaboración propia. Trabajo de campo (2016)

En la gráfica No. 3 se observa el nivel de regulación de gerentes y/o propietarios y colaboradores, hombres y mujeres. En ella se muestra que el nivel de regulación es

más alto en mujeres que en hombres y también que es más alto en gerentes que en colaboradores.

4.4 Fiabilidad y significación de medias de gerentes y/o propietarios.

Cuadro No. 4

MUJERES						IC		Fiable	Rc ≥ 2.58	Significación
factores	No	\bar{X}	σ	$\sigma\bar{X}$	E	+	-			
Percepción	11	24.73	6.42	1.94	4.99	29.72	19.73	✓	12.77	✓
Comprensión	11	30.55	8.29	2.50	6.45	36.99	24.10	✓	12.23	✓
Regulación	11	34.73	5.90	1.78	4.59	39.32	30.14	✓	19.52	✓

Fuente: Elaboración propia. Trabajo de campo (2016)

De acuerdo a los datos presentados en la tabla No. 4.4 se puede afirmar a un nivel de confianza del 99% que las medias aritméticas para mujeres gerentes de percepción (24.73), comprensión (30.55) y regulación (34.73) son fiables y estadísticamente significativas, porque se encuentra dentro de los límites superiores e inferiores y la razón crítica es mayor que el nivel de confianza. Las medias reflejan que los factores de inteligencia emocional se encuentran en un nivel medio de percepción, medio en comprensión y alto para regulación.

Cuadro No. 5.

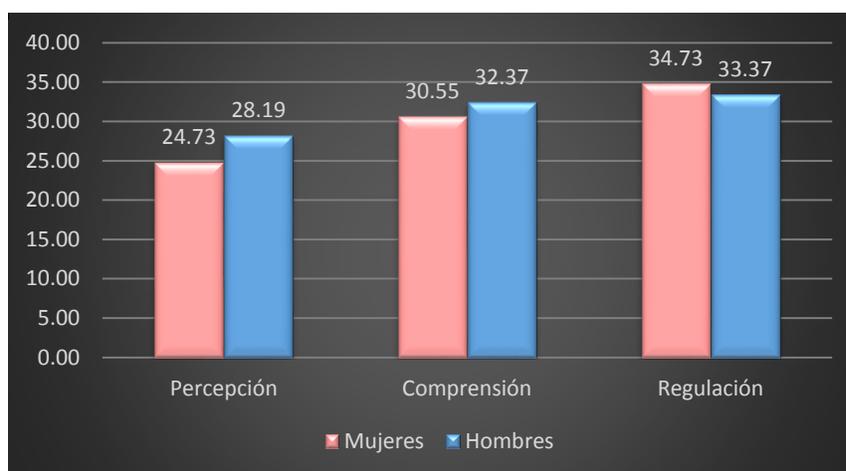
HOMBRES						IC		Fiable	Rc ≥ 2.58	Significación
factores	No	\bar{X}	σ	$\sigma\bar{X}$	E	+	-			
Percepción	27	28.19	8.13	1.56	4.04	32.22	24.15	✓	18.02	✓
Comprensión	27	32.37	5.89	1.13	2.92	35.30	29.45	✓	28.55	✓
Regulación	27	33.37	4.47	0.86	2.22	35.59	31.15	✓	38.76	✓

Fuente: Elaboración propia. Trabajo de campo (2016)

De acuerdo a los datos presentados en la tabla No. 4.5 se puede afirmar a un nivel de confianza del 99% que las medias aritméticas para hombres gerentes de percepción (28.19), comprensión (32.37) y regulación (33.37) son fiables y estadísticamente significativas, porque se encuentra dentro de los límites superiores e inferiores y la razón crítica es mayor que el nivel de confianza. Las medias reflejan

que los factores de inteligencia emocional se encuentran en un nivel medio de percepción, medio en comprensión y medio para regulación.

Gráfica No. 4. Medias de mujeres y hombres gerentes.



Fuente: Elaboración propia. Trabajo de campo (2016)

De acuerdo a la gráfica No. 4, la media en el área de percepción es bajo para ambos géneros, presentándose un nivel ligeramente mejor el de las mujeres de acuerdo a los intervalos de interpretación del test; en el área de comprensión, ambos géneros cuentan con un nivel adecuado; por último, en el área de regulación las mujeres obtuvieron resultados que rozan el nivel de intervalo considerado como excelente, en tanto que el género masculino presentó un nivel adecuado.

4.5 Fiabilidad y significación de medias de colaboradores recepcionistas.

Cuadro No. 6

MUJERES						IC		Fiable	Rc ≥ 2.58	Significación
factores	No	\bar{X}	σ	$\sigma\bar{X}$	E	+	-			
Percepción	39	24.10	6.67	1.07	2.76	26.86	21.35	✓	22.56	✓
Comprensión	39	27.64	6.56	1.05	2.71	30.35	24.93	✓	26.30	✓
Regulación	39	29.92	6.86	1.10	2.83	32.76	27.09	✓	27.24	✓

Fuente: Elaboración propia. Trabajo de campo (2016)

De acuerdo a los datos presentados en la tabla No. 4.6 se puede afirmar a un nivel de confianza del 99% que las medias aritméticas para mujeres colaboradores

repcionistas de percepción (24.10), comprensión (27.64) y regulación (29.92) son fiables y estadísticamente significativas, porque se encuentra dentro de los límites superiores e inferiores y la razón crítica es mayor que el nivel de confianza. Las medias reflejan que los factores de inteligencia emocional se encuentran en un nivel bajo de percepción, medio en comprensión y medio para regulación.

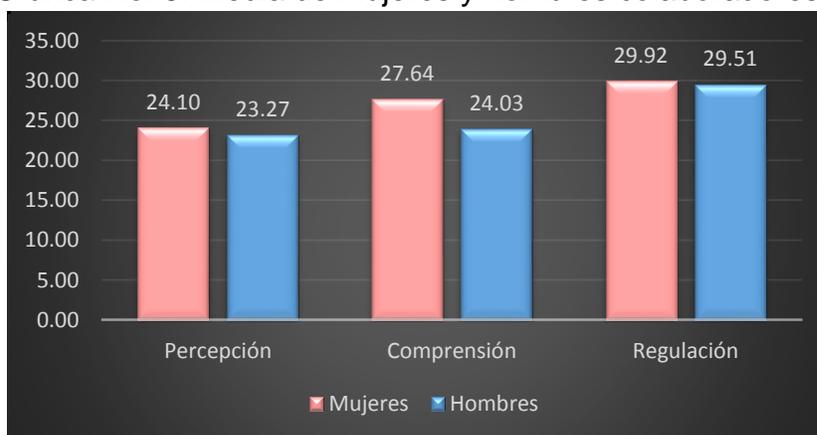
Cuadro No. 7

HOMBRES						IC		Fiable	Rc ≥ 2.58	Significación
factores	No	\bar{X}	Σ	$\sigma\bar{X}$	E	+	-			
Percepción	37	23.27	7.00	1.15	2.97	26.24	20.30	✓	20.23	✓
Comprensión	37	24.03	5.83	0.96	2.47	26.50	21.55	✓	25.05	✓
Regulación	37	29.51	5.83	0.96	2.47	31.99	27.04	✓	30.77	✓

Fuente: Elaboración propia. Trabajo de campo (2016)

De acuerdo a los datos presentados en la tabla No. 4.7 se puede afirmar a un nivel de confianza del 99% que las medias aritméticas para hombres colaboradores recepcionistas (23.17) de percepción, comprensión (24.03) y regulación (29.51) son fiables y estadísticamente significativas, porque se encuentra dentro de los límites superiores e inferiores y la razón crítica es mayor que el nivel de confianza. Las medias reflejan que los factores de inteligencia emocional se encuentran en un nivel medio de percepción, bajo en comprensión y medio para regulación.

Gráfica No. 5. Media de mujeres y hombres colaboradores.



Fuente: Elaboración propia. Trabajo de campo (2016)

Con relación a la Gráfica No. 5, la media aritmética en el área de percepción en colaboradores presenta un nivel bajo para ambos géneros; en el área de comprensión los hombres tienen una baja comprensión en tanto que las mujeres reflejaron un nivel adecuado; por último, en el nivel de regulación ambos géneros mostraron tener un nivel adecuado.

V. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Los resultados de la presente investigación demostraron los niveles de las tres dimensiones o componentes de la inteligencia emocional del personal de hoteles en la ciudad de Quetzaltenango. Durante el trabajo de campo, con el fin de recabar información más precisa y veraz, se manejó un alto grado de confidencialidad al no utilizar nombres ni presentar las encuestas respondidas a los gerentes o propietarios de los hoteles. Esto con el propósito de transmitir seguridad a quienes se evaluó que el puesto y condición laboral no se verían afectados, tal como lo indica Goleman (2014) quien cita a Susan Ennis; expresa que cuando una autoevaluación queda exclusivamente entre el instructor y uno, con carácter confidencial, sin que la empresa la vea ni la guarde, uno será más sincero o todo lo sincero que pueda ser, dentro de los límites que se conozca a sí mismo.

En el estudio se descubrió que en el área de percepción de los sentimientos las mujeres del área de colaboradores cuentan con un nivel adecuado en 45% del total. Por el contrario, los hombres colaboradores tan sólo un 38%. Sin embargo, los colaboradores que prestan poca atención son un 59% en hombres y 49% en mujeres. Por último, se registró un 3% de hombres que presta demasiada atención. Cabe resaltar que, en la dimensión de la percepción, el prestar demasiada atención representa algo negativo, únicamente se toma como una buena calificación a quienes se encuentra en el rango adecuado. Por lo tanto, se considera que en esta dimensión las mujeres tienen un mejor nivel por encima que el de los hombres. Tal como lo indica Robbins y Judge (2009), las personas que son capaces de reconocer sus emociones y pueden detectar las de los demás son más eficaces en sus trabajos. Asimismo, revela que varios estudios indican que la inteligencia emocional tiene un rol importante en el desempeño del trabajador.

Asimismo, Goleman (2014) explica que la aptitud emocional es importante sobre todo en el liderazgo, cuya esencia es lograr que otros ejecuten sus respectivos trabajos con más efectividad. La nula aptitud emocional hace que un equipo de trabajo

malgaste tiempo, crea asperezas, corroe la motivación y la dedicación al trabajo. Según datos, la aptitud emocional (tomando las tres dimensiones de la inteligencia emocional) media de los gerentes o propietarios, tanto en hombres como en mujeres se encuentra más elevada que la de los colaboradores. Sin embargo, y especialmente en hombres el nivel supone algo bajo para el cargo que ocupan, y el personal que tienen a cargo, por lo que podría generar poca efectividad tanto en su persona como en su equipo de trabajo.

Al igual que Robbins y Judge, Salvador (2010) expone la importancia de la percepción emocional, pero con un enfoque hacia el liderazgo. Para ello cita el trabajo realizado por Zipkin (2000) en el cual según un estudio reveló que los trabajadores con buenos jefes se muestran cuatro veces menos inclinados a despedirse que aquellos que padecen malos jefes. Además, se demostró, según los datos, que los jefes más eficaces son aquellos que cuentan con la habilidad de darse cuenta de cómo se sienten sus empleados en su situación laboral y de intervenir con eficacia cuando dichos asalariados empiezan a sentirse desanimados o insatisfechos. Según resultados obtenidos, los gerentes o propietarios manifestaron un mejor nivel contrastado con el de los colaboradores en cuanto a percepción. El porcentaje de hombres con una adecuada percepción fue de 44%, mujeres con 55%; hombres que prestan poca atención 33%, mujeres 45%; hombres que prestan demasiada atención 22% y en mujeres 0%. Como se mencionó con anterioridad, prestar demasiada atención no es señal de un excelente nivel de persuasión, por lo que, si se toma en cuenta el estudio al que se refiere Salvador, y comparándolo con lo descubierto en el presente estudio, se puede afirmar que las mujeres pueden ser jefes más eficaces en el mayor de los casos.

Guilera (2006) define la comprensión de la emoción, el cual es otro factor de la medición de la inteligencia emocional y dice que es el conjunto de ítems que estiman la capacidad de las personas para reconocer cómo cambian las emociones a lo largo del tiempo, para predecir diferentes emociones y captar la manera que se entremezclan las emociones. En cuanto a comprensión, según los resultados del

estudio, se presenta mayor diferencia principalmente en hombres y mujeres. En hombres gerentes se obtuvo un 44% con una adecuada comprensión y 44% con excelente comprensión, demostrando un nivel entre aceptable y bueno. Los colaboradores hombres, en cambio, tuvieron menor nivel con un 43% quienes deben mejorar su comprensión, 51% con una adecuada comprensión y tan sólo el 5% de los evaluados posee una excelente comprensión.

Las mujeres presentan un nivel más estable o similar entre gerentes y colaboradores. En gerentes el 64% maneja una adecuada comprensión y el 27% posee excelente comprensión. Si se comparan estos resultados en relación a los obtenidos por los hombres gerentes o propietarios, existe una cantidad mayor de hombres con una excelente comprensión, sin embargo, esto puede deberse a la cantidad de hombres (que son más del doble) a quienes se evaluó.

Por parte de las mujeres colaboradores, quienes deben mejorar su comprensión es un 23%, el 59% posee una adecuada comprensión y el 18% excelente comprensión. Dichos resultados representan un mayor nivel en cuanto a comprensión respecto a los obtenidos por los hombres del mismo grupo.

Por lo tanto, en el área de comprensión de las emociones, específicamente para los colaboradores hombres se refleja un nivel poco adecuado y que necesita mejorarse si se desea lograr una inteligencia emocional plena. Tal como lo indica Londoño (2008) quien explica por medio de una tabla los métodos propuestos por Salovey y Mayer para controlar las emociones, en la que enseña que si se desea desarrollar la inteligencia emocional es necesario conocer los cambios que surgen a lo largo de ciertas situaciones y que el conocimiento de las emociones se refleja en el vocabulario emocional y en la capacidad de analizar emociones futuras.

Además, Guilera también explica el tercer factor, el cual es la regulación de las emociones, e indica que son test conscientes en calificar las estrategias que se pueden seguir a la hora de enfrentarse con diversos dilemas de tipo emocional y

regular los estados emocionales de manera correcta. En relación a lo obtenido en la tesis en el factor de regulación, se demuestra en términos generales de acuerdo a la media, que las mujeres gerentes poseen una excelente regulación frente a una adecuada que presentan los hombres. En el caso de los colaboradores, se percibió un resultado similar al poseer tanto hombres como mujeres una adecuada regulación. Sin embargo, en términos específicos las mujeres con un 41% frente a un 22% de los hombres presentaron una excelente regulación. Así mismo, Caruso y Salovey (2005) indican que existen cuatro técnicas que debe desarrollar un directivo en las cuales la prioridad es el control y buen manejo de las emociones con el fin de mejorar las capacidades en cuanto a la gestión y toma de decisiones. Una de ellas es que deben actuar movidos por el sentimiento. Es decir, manejar las emociones y determinar el nivel y momento preciso para liberarlas. En otras palabras, manejarlas conforme a la situación para facilitar una decisión. Consecuentemente, considerando lo descrito por ambos autores, los gerentes en una gran parte cuentan con esta capacidad que es primordial en la dirección de una empresa y en este caso en particular, de un hotel. Por lo tanto, debe existir un reforzamiento constante que permita mantener los niveles altos en aquellos que presentan resultados excelentes, y mejorar el nivel de regulación en aquellos que presentaron un nivel menor.

Salvador (2010) en una cita que hace de Salovey y Mayer (1994) refuerza la importancia de la regulación en el desarrollo pleno de la inteligencia emocional e indica que para regular las influencias inquietantes, como ansiedad e ira debe ser incluidas seis competencias, entre las que destacan por su relación con el ámbito laboral: la motivación por logro, que dice que es un esfuerzo optimista por mejorar continuamente el rendimiento por medio de centrarse en detalles, ofrecer una solución, estar presente en las críticas y mostrarse sensible; también destaca otra competencia que es la gestión de las relaciones, lo que básicamente se define como la aptitud para armonizarnos o influir en las emociones de otras personas por medio de habilidades como: sentir las necesidades de desarrollo de las personas, manejar eficazmente las emociones de los demás, resolver los conflictos percibiéndolos antes de que ocurran o se vuelvan mayores, motivar el trabajo en equipo, entre otros. Es

por lo que explica tal autor, que es necesario principalmente para un gerente contar con una regulación que se adecúe a su puesto de trabajo y así desarrollar de mejor manera la inteligencia emocional tanto en su persona como en los colaboradores a su cargo. De igual manera, es importante que un colaborador presente un nivel adecuado en el área de regulación para así mejorar en su rendimiento laboral.

VI. CONCLUSIONES

- En términos generales, los gerentes y/o propietarios cuentan un mejor nivel en cada una de las tres áreas de la inteligencia emocional. Asimismo, el género femenino aventaja al masculino en el área de regulación de las emociones.
- Los gerentes y/o propietarios presentan una ligera mejor percepción respecto a los colaboradores. Sin embargo, los resultados obtenidos son muy bajos y no representan una diferencia significativa si se toma en cuenta el puesto que desempeñan. Por otro lado, la percepción entre géneros no presentó mayor diferencia. Las mujeres cuentan con una mejor percepción igualmente en el grupo de colaboradores, pero, al igual que con el resultado obtenido por las gerentes mujeres es aún muy bajo y apenas alcanza el límite inferior para considerarse adecuado. No obstante, el nivel del género femenino con respecto a los hombres es mayor, debido a que en esta dimensión el prestar mucha atención representa, según el test un nivel inadecuado.
- En el área de comprensión, por parte de los gerentes y/o propietarios de forma general uniendo ambos géneros, se evidenció que el nivel obtenido supera al del grupo de los colaboradores también de los dos géneros con una puntuación que va de adecuada a excelente, y con una media general que refleja un nivel adecuado. Por el contrario, en el área de colaboradores los hombres obtuvieron resultados dispersos ya que poco más de la mitad obtuvieron adecuada, sin embargo, casi la misma cantidad obtuvo un nivel bajo mostrando una media que representa que en general el nivel es bajo. En lo que refiere a mujeres, presentan mejores resultados comparado con el género masculino, ya que el número de colaboradores de este género que presentó un nivel bajo de comprensión no es tan significativo si se toma en cuenta el puesto y en términos generales el nivel en esta área es adecuado.

- En el factor de regulación de los estados emocionales en los gerentes los niveles de ambos géneros se distinguió una diferencia considerable respecto a los otros dos factores o dimensiones, ya que obtuvieron calificaciones aceptables y en el caso de las mujeres la calificación obtenida según la media alcanzó el límite inferior para considerarse como excelente. El resultado del área de regulación en gerentes demuestra que las mujeres cuentan con un mayor nivel en el factor de regulación. En colaboradores, los niveles de regulación fueron similares en ambos géneros, obteniendo calificaciones que los sitúan con una adecuada regulación, sin embargo, un mayor número de mujeres del grupo de colaboradores cuenta con una excelente regulación.

VII. RECOMENDACIONES

- Promover la inteligencia emocional y su desarrollo dentro de los hoteles como aspecto esencial para el crecimiento de los mismos y especialmente del recurso humano, Así como el crecimiento de las personas en cuestiones de liderazgo, trabajo en equipo, motivación y manejo de situaciones que requiera un control adecuado de las emociones, especialmente en el área de gerencia y recepción.
- Realizar un programa de capacitación o coaching en el que abarque las tres áreas de la inteligencia emocional, especialmente en gerentes y/o propietarios, para que éstos trasmitan tales conocimientos a los colaboradores por medio de reuniones para tratar temas que afecten alguna de las tres áreas de la inteligencia emocional.
- Crear talleres en los cuales se simulen situaciones reales en las que los colaboradores reflejen las carencias en cuanto a inteligencia emocional, para así reforzar el área en que encuentren mayor problema. Hacer enfoque especial en los hombres, especialmente los colaboradores, quienes presentaron un menor nivel en las áreas de percepción y comprensión.
- Realizar pruebas de los niveles de las tres áreas de forma esporádica, especialmente a gerentes, para determinar el crecimiento o retroceso que presenten a cada cierto tiempo.

VIII. BIBLIOGRAFÍA

- Armstrong, T. (2012) Inteligencias múltiples en el aula. (2ª. ed.). España, Paidós Ibérica
- Bradberry, T. y Greaves, J. (2012) Inteligencia emocional 2.0: Estrategias para conocer y aumentar su cociente. España, Editorial Conecta.
- Belzunce, M., Danvila, I. y Martínez, F. (2011) Guía de competencias emocionales para directivos. (1ra. Edición) Madrid, España, ESIC Editorial.
- Caruso, D. y Salovey, P. (2005) El directivo emocionalmente inteligente: La inteligencia emocional en la empresa. España, ALGABA Ediciones, S.A.
- Chapman, A. (2004) Inteligencia emocional. Recuperado el 21 de febrero de 2011. Disponible en: http://www.degerencia.com/articulo/inteligencia_emocional.
- Delgado et al. (2016) Bienestar emocional. Madrid, España, Editorial Dykinson.
- Fernandez- Berrocal, P. y Ramos, N. (2016) Desarrolla tu inteligencia emocional. Barcelona, España, Kairos.
- García, K. (2012) Tesis Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes Venezolanos. Disponible en: <http://hotelescuela.no-ip.org/anexos/12/10/19/841.pdf>
- Gardner, H. (2010) La inteligencia reformulada: Las inteligencias múltiples en el siglo XXI, España, Paidós Ibérica.
- Goleman, D. (2008) Inteligencia emocional, (7ª. ed.) España, Editorial Kairós, S.A.

- Goleman, D. (2014) La inteligencia emocional en la empresa, (8ª reimpresión) Buenos Aires, Argentina. Ediciones B.
- Guilera, L. (2006) Más allá de la inteligencia emocional: Las cinco dimensiones de la mente. España, Thomson editors Paraninfo, S.A.
- Hernández, M. (2014) Tesis Universidad Rafael Landívar. Disponible en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Hernandez-Maria.pdf>
- Lerma, H (2016) Metodología de la investigación: Propuesta, anteproyecto y proyecto, Bogotá, Colombia, Ecoediciones.
- Londoño, M. (2008) Cómo sobrevivir al cambio: Inteligencia emocional y social en la empresa, (1ª. ed.) España, Fund. Confemetal
- Palomo, M. (2013) Liderazgo y motivación de equipos de trabajo. (8ª Ed.) Madrid, Esic Editorial.
- RAE (2014) Diccionario de la lengua española. (24ª. Ed.) España, S.L.U. Espasa libros.
- Ramos, N., Enriquez, H. y Recondo, O. (2012) Inteligencia emocional plena. (1ª Ed.) Barcelona, Kairos.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009) Comportamiento Organizacional. Décimo tercera edición. Pearson. México.
- Rodas (2012) Periódico el Quetzalteco. Disponible en: <http://elquetzalteco.com.gt/quetzaltenango/gremial-de-hoteles-demanda-mas-apoyo>

Salvador, C. (2010) Análisis transcultural de la inteligencia emocional. España, Editorial Universidad de Almería.

Vértice (2008) Gestión de hoteles. España, Editorial Vértice.

Vivas, M., Gallego, D. y Gonzáles, B. (2007) Educar Las Emociones (2da. Edición). Venezuela, Producciones Editoriales.

Zárate, E. (2012) Tesis Universidad Rafael Landívar. Disponible en:
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/22/Zarate-Eber.pdf>

ANEXOS

Anexo 1 Propuesta

“Programa de fortalecimiento de la inteligencia emocional del personal de los hoteles de la ciudad de Quetzaltenango”

Introducción

Actualmente el tema de la inteligencia emocional ha mostrado relevancia para el desarrollo sobre todo profesional de las personas, así mismo demuestra lo importante que puede ser dentro de las organizaciones en temas de liderazgo, manejo de personal, servicio al cliente y toma de decisiones.

La inteligencia emocional propone tomar conciencia de nuestras emociones, comenzar a reconocerlas y aprender a gestionar las mismas en pos del logro de nuestro bienestar y metas.

A través de este programa, se crea una propuesta en la cual se puede ampliar el vocabulario emocional, así como la comprensión del proceso emocional y finalmente gestionar cómo estos impactan en las decisiones y acciones diarias cotidianas y laborales.

En el programa se busca explicar el concepto de la inteligencia emocional y ampliar el conocimiento que se pueda tener de este tema, así como de las tres áreas que la componen. De igual manera, se enlaza el concepto con la aplicación, para comprender de mejor manera las emociones laborales que puedan surgir en situaciones cotidianas dentro del área laboral.

El programa va dirigido a todas aquellas personas que deseen trabajar sus emociones, incorporar prácticas y herramientas que los ayuden a desarrollar sus competencias y lograr mayor bienestar en el contexto organizacional.

Justificación

En base al estudio realizado en los hoteles de la ciudad de Quetzaltenango y de los resultados de la evaluación realizada a los gerentes y/o propietarios y colaboradores, principalmente recepcionistas, de cada hotel, se determinó que existen ciertas debilidades en el nivel de percepción, comprensión y regulación de la inteligencia emocional. Por ejemplo, en el área de gerencia, donde es necesario un manejo adecuado de las emociones para brindar un buen servicio al cliente, crear un buen ambiente en el trabajo, manejar de mejor manera al personal y controlar todas las situaciones que afecten sus emociones y disminuyan su eficiencia; se encontró cierta debilidad, mayormente en hombres, por lo que se debe fortalecer cada área que representó un nivel que no es adecuado de un gerente y/o propietario.

De igual manera, algunos colaboradores reflejaron un nivel que requiere ser reforzado y evaluado constantemente para presentar un equilibrio que mejore el bienestar en el trabajo y que ayude a mejorar por consiguiente el servicio que prestan a los clientes. Particularmente en la dimensión de comprensión el género masculino obtuvo un nivel bajo; esto apunta a que los colaboradores requieren de herramientas que los ayuden en situaciones en donde se vean comprometidos y que pongan a prueba la inteligencia emocional que posean.

Debido a los resultados y a lo expuesto con anterioridad, se consideró necesario crear un programa que informe, fortalezca y desarrolle la inteligencia emocional (basado en las tres dimensiones que la comprenden) en cada individuo, y así contribuir al bienestar general de cada uno de los hoteles, así como de sus colaboradores y gerentes, ofreciendo una herramienta más de apoyo en la gestión de la organización.

Objetivos

General

Crear una herramienta que propicie el fortalecimiento de la inteligencia emocional y sus tres áreas, y que apoye la gestión de los gerentes y/o propietarios de los hoteles

de la ciudad de Quetzaltenango, y a la vez que éstos transmitan el conocimiento a los colaboradores.

Específicos

- Adecuar el nivel de percepción del personal de los hoteles de la ciudad de Quetzaltenango.
- Mejorar el nivel de comprensión del personal de los hoteles de la ciudad de Quetzaltenango.
- Fortalecer el nivel de regulación del personal de los hoteles de la ciudad de Quetzaltenango.

Dirigido a

Gerentes y/o propietarios de los hoteles de la ciudad de Quetzaltenango

Beneficios del programa

Por medio de este programa los beneficios que se pueden lograr dentro de los hoteles son múltiples:

- Con el programa de desarrollo de la inteligencia emocional el ambiente laboral puede mejorarse debido al manejo de emociones que creen conflicto en momentos de tensión. Así también se genera un clima de confianza donde existe mayor comunicación.
- Los gerentes o propietarios pueden comprender mejor a los colaboradores y así controlar emociones o situaciones que afecten el rendimiento, al igual pueden lograr que sientan que son una parte importante del hotel.
- Se puede mejorar el servicio al cliente. Con el incremento de la inteligencia emocional, los colaboradores tendrán más conocimiento de cómo manejar ciertas situaciones y emociones y evitar que éstas los controlen para así evitar conflictos, así como otorgar a los gerentes o propietarios una guía para en un futuro crear técnicas dentro del hotel para controlar diferentes situaciones.
- Los gerentes pueden incrementar su conocimiento sobre maneras de motivar al personal y evitar que éstos decaigan en su rendimiento, ya que un colaborador

que es feliz dentro del trabajo va a esforzarse más por alcanzar los objetivos de la empresa.

- Puede servir como lineamiento a futuras contrataciones para evaluar la inteligencia emocional de los candidatos a un puesto, y más aún si es un mando alto.

Cronograma

	Tema	Contenido	Encargado
Semana 1	1.1 Inteligencia emocional	<ul style="list-style-type: none"> • 1.1.1 Conferencia informativa de inteligencia emocional y las tres áreas (Percepción, comprensión y regulación). • 1.1.2 Importancia del desarrollo de la inteligencia emocional dentro de las empresas. 	Facilitador: Manuel Monterroso
Semana 2	1.2 Percepción emocional	<ul style="list-style-type: none"> • 1.2.1 Desarrollo de la percepción. • 1.2.2 Actividades de desarrollo. <ul style="list-style-type: none"> ○ 1.2.2.1 Actividad 1: Acentuar lo positivo. ○ 1.2.2.2 Actividad 2: Demostrar el valor. • 1.2.3 Simulación de casos. 	Facilitador: Manuel Monterroso Gerentes y/o propietarios
Semana 3	1.3 Comprensión de las emociones	<ul style="list-style-type: none"> • 1.3.1 Desarrollo de comprensión de las emociones. • 1.3.2 Actividades de 	Facilitador: Manuel Monterroso

		desarrollo. <ul style="list-style-type: none"> ○ 1.3.2.1 Actividad 1: Situaciones ○ 1.3.2.2 Actividad 2: la responsabilidad en las relaciones. ○ 1.3.2.3 Actividad 3: tus zapatos ● 1.3.3 Exposición de los participantes. 	Gerentes y/o propietarios
Semana 4	1.4 Regulación de las emociones	<ul style="list-style-type: none"> ● 1.4.1 Desarrollo de regulación. ● 1.4.2 Actividad de desarrollo: Acción/Reacción ● 1.4.3 Simulación de casos. 	Facilitador: Manuel Monterroso Gerentes y/o propietarios
Semana 4	1.5 Culminación	<ul style="list-style-type: none"> ● 1.5.1 Cierre de Capacitación 	Facilitador: Manuel Monterroso

Contenido de capacitación

1.1 Inteligencia emocional

1.1.1 Conferencia informativa de la inteligencia emocional y sus tres áreas (percepción, comprensión y regulación)

Objetivo

Informar sobre la inteligencia emocional y las áreas que comprende, asimismo indicar el uso que se puede dar dentro de la organización y las maneras en que logra desarrollarse.

Tiempo necesario

Dos horas aproximadamente.

Materiales o recursos necesarios

- Cañonera
- Equipo de cómputo y audio
- Documento con la información proporcionada durante la capacitación.
- Bolígrafos

Pasos a seguir

- Bienvenida y presentación.
- Introducción a la situación actual de la inteligencia emocional en las empresas de Guatemala.
- Diferentes tipos de inteligencias.
- Explicación del concepto de inteligencia emocional y las tres áreas que alcanza.
- Maneras y áreas donde puede aplicarse y desarrollarse dentro de los hoteles.
- Por último, se dará tiempo para responder preguntas acerca del tema.

1.1.2 Importancia del desarrollo de la inteligencia emocional dentro de las empresas

Objetivo

Explicar el papel que juega la inteligencia emocional en el entorno profesional de una persona y de la influencia que tiene sobre la eficiencia de un individuo en el ámbito laboral. Asimismo, de la importancia de hacer énfasis en el desarrollo de la inteligencia emocional dentro de la organización para actuar en sinergia con las demás inteligencias.

Tiempo necesario

Dos horas y media aproximadamente

Materiales o recursos necesarios

- Cañonera
- Equipo de Cómputo y audio
- Documento con la información proporcionada durante la capacitación.

- Bolígrafos.
- Test TMMS-24

Pasos a seguir

- Bienvenida
- Repaso de inteligencia emocional y de la conferencia anterior.
- Medición de inteligencia emocional: se hará un test a todos los participantes y se explicará cómo se realiza la evaluación y se leen los resultados.
- Entrega de resultados del test y retroalimentación.
- Importancia del desarrollo de inteligencia emocional según múltiples autores.
- Pilares fundamentales para el desarrollo de la inteligencia emocional.
- Técnicas emocionales que debe desarrollar un líder.

1.2 Percepción emocional

1.2.1 Desarrollo de la percepción

Objetivo general

Desarrollar en los participantes la capacidad para reconocer las emociones a través de las expresiones faciales, corporales o tono de voz. Asimismo, reconocer las emociones propias sin que esto afecte otros aspectos y evitar que generen emociones secundarias negativas.

Tiempo necesario

45 minutos

Materiales o recursos

- Bolígrafos
- Documento de capacitación.
- Cuaderno de apuntes.
- Cañonera
- Equipo de cómputo y de audio

Pasos a seguir

- Bienvenida y repaso.

- Plática sobre la importancia del desarrollo de la percepción como primer punto para una mejor inteligencia emocional. Así como la necesidad de hacer enfoque primordial en ésta área debido al bajo nivel presentado.
- Video informativo sobre percepción y su desarrollo en la empresa.
- Acciones para contar con una percepción adecuada y no permitir que nos afecte.
- Tiempo para responder dudas.

1.2.2 Actividades de desarrollo.

1.2.2.1 Actividad 1: Acentuar lo positivo.

Objetivo

Mejorar el concepto sobre uno mismo a través de intercambio de impresiones con los compañeros.

Tiempo necesario

20 minutos aproximadamente.

Materiales o recursos necesarios

- Hojas para realizar apuntes
- Bolígrafos.

Pasos a seguir

- Pequeña explicación sobre lo común sobre el carácter negativo del auto-elogio. Posteriormente, se deben reunir en parejas.
- Cada uno debe decirle a su compañero: dos partes de su cuerpo que le gustan, dos cualidades que le gustan sobre sí mismo y una capacidad o pericia propia.
- Se toma un momento de reflexión con todo el grupo en el que se pueda analizar cómo han transcurrido el intercambio, si se han sentido cómodos sobre sí mismos de manera positiva y se otorgará un tiempo por si alguien desea compartir algo.

1.2.2.2 Actividad 2: Demostrar el valor.

Objetivo

Demostrar la influencia que tiene una persona en el rendimiento de otra.

Tiempo necesario

Media hora

Materiales o recursos necesarios

- Cuaderno de apuntes
- Bolígrafos
- Tubo de PVC
- Diez monedas

Pasos a seguir

- Solicitar dos voluntarios quienes deben abandonar el salón mientras se explica la dinámica al resto del grupo.
- Se divide el grupo en dos. El grupo número 1 debe animar y motivar al primer voluntario, al segundo voluntario deben tratarlo de manera indiferente. Posteriormente, el grupo 2 ha de actuar de una manera neutra con el primer voluntario y con el segundo deben desanimarlo.
- Entra el primer voluntario y debe lanzar las monedas intentando que entren dentro del tubo de PVC que se encontrará situado por delante a dos metros de distancia.
- Se repite el paso anterior con el segundo voluntario.
- Reflexión sobre el resultado y los sentimientos de los voluntarios con respecto a las diferentes situaciones y grupos.
- Explicación y debate de resultados

1.2.3 Simulación de casos

Objetivo

Utilizar la teoría transmitida anteriormente y aplicarla en casos que puedan ser de utilidad en el ámbito laboral dentro de los hoteles.

Tiempo necesario

Una hora y media aproximadamente

Materiales o recursos necesarios

- Cuaderno de apuntes
- Bolígrafos
- Equipo de cómputo y audio
- Documento de capacitación

Pasos a seguir

- Proyección de material audiovisual que presente situaciones en las cuales los participantes deban reconocer las diferentes emociones que presenten.
- Discusión con el grupo de lo que percibieron.
- Posteriormente, se solicitará a los participantes que se reúnan en pares. Una persona debe contar alguna historia en la cual demuestre alguna emoción mientras la otra tiene que descifrar qué siente.
- A continuación, se solicitará la ayuda de cuatro voluntarios, dos actuando como clientes y dos como colaboradores de servicio al cliente. Los primeros deben presentar situaciones que sucedan comúnmente en los hoteles, mientras los segundos deben intentar leer las emociones y sentimientos con los primeros.
- Por último, se realiza una discusión con el grupo y los voluntarios de lo que lograron percibir en cada una de las situaciones.

1.3 Comprensión de las emociones

1.3.1 Desarrollo de la comprensión de las emociones

Objetivo general

Desarrollar en los participantes la capacidad para reconocer cómo cambian las emociones a lo largo del tiempo, para predecir diferentes emociones, captar la manera en que se entremezclan las emociones y generar empatía.

Tiempo necesario

45 minutos aproximadamente

Materiales o recursos

- Bolígrafos
- Documento de capacitación.

- Cuaderno de apuntes.
- Cañonera
- Equipo de cómputo y de audio

Pasos a seguir

- Bienvenida y repaso.
- Plática sobre la importancia del desarrollo de la comprensión en diferentes áreas de los hoteles y la necesidad del reforzamiento en los colaboradores.
- Video informativo sobre comprensión y su desarrollo en la empresa.
- Aporte de los participantes por medio de situaciones vividas o ideas para mejorar esta área.
- Tiempo para responder dudas.

1.3.2 Actividades de desarrollo

1.3.2.1 Actividad 1: Situaciones

Objetivo

Comprobar cómo actuaría el grupo en ciertas situaciones y propiciar los sentimientos de empatía.

Tiempo necesario

45 minutos

Materiales o recursos necesarios

- Imágenes, noticias o videos (en función del nivel del grupo)
- Cañonera
- Equipo de cómputo y audio
- Cuaderno de apuntes
- Bolígrafos

Pasos a seguir

- Se explica que se presentará al grupo una serie de situaciones y que cada uno, de manera individual, debe recapacitar sobre cada una de ellas: Qué sentimientos experimentan las personas que aparecen, cómo crees que se sienten, cómo te sentirías tú en su lugar, qué harías si fueras ellos.

- Se da un tiempo para que lo contesten de manera individual y, a continuación, se procede a un debate en grupo.

1.3.2.2 Actividad 2: La responsabilidad en las relaciones

Objetivo

Concientizar acerca de la responsabilidad en las relaciones y la similitud de sentimientos del ser humano

Tiempo necesario

Una hora aproximadamente

Materiales o recursos necesarios

- Hojas de papel
- Bolígrafos

Pasos a seguir

- Se solicita a dos participantes en privado que dramatizen la siguiente escena: cuando un amigo de Carlos le contó que un vecino suyo le había hablado muy mal de él, Carlos respondió: “No te hubiera dicho todas esas cosas si no supiera que tú las escuchabas con gusto”.
- Los participantes deben escribir en una hoja lo que han comprendido de la dramatización.
- Se divide a los participantes en subgrupos de cuatro personas y se solicita que dialoguen sobre estos temas: ¿Qué pasa cuando dos personas hablan mal de otra? ¿Qué hago cuando alguien me dice que han hablado mal de mí? ¿Cómo podría llevar esto a mi ámbito de trabajo?
- Se expone al resto de grupos las respuestas.

1.3.2.3 Actividad 3: En tus zapatos

Objetivo

Estimular en los participantes la empatía hacia sus compañeros.

Tiempo necesario.

Media hora aproximadamente

Materiales o recursos necesarios

- Hojas de papel
- Bolígrafos

Pasos a seguir

- Previamente se comentará con 4 voluntarios que no se les entregará una hoja de papel aduciendo que ya no hay para ellos.
- A los participantes se les entregará una hoja de papel (excepto a los 4 voluntarios), en el cual deben escribir una pequeña historia en la que hayan aplicado la empatía en el área laboral. Tienen 5 minutos para hacerlo.
- Los 4 voluntarios deben solicitar ayuda a sus compañeros para que de alguna manera les proporcionen parte de la hoja de papel que se les entregó.
- Al finalizar los 5 minutos los voluntarios darán su punto de vista y las impresiones que tuvieron al solicitar ayuda de los demás.
- Se hará un debate en grupo sobre lo sucedido.

1.3.3 Exposición

Objetivo

Incentivar a los participantes a investigar y a proporcionar su punto de vista sobre el tema.

Tiempo necesario

Dos horas

Materiales o recursos necesarios

- Cartulinas
- Marcadores
- Revistas
- Equipo de cómputo y audio
- Hojas
- Bolígrafos

Pasos a seguir

- Se organizarán los participantes en grupos de por lo menos 5 personas.
- Se solicitará que realicen una exposición sobre lo comprendido acerca de comprensión emocional y métodos que aplicarían dentro de los hoteles para

mejorar esta área. Asimismo, problemas que hayan surgido a causa de un bajo nivel de la misma.

- Se proporciona una cartulina con una revista para que puedan utilizarlo como material visual y si así lo requieren podrán utilizar el equipo de audio y de cómputo.

1.4 Regulación de las emociones

1.4.1 Desarrollo de regulación

Objetivo general

Reforzar el nivel de regulación en los participantes y controlar las reacciones que puedan provocar las diferentes emociones y saber aprovecharlas.

Tiempo necesario

45 minutos

Materiales o recursos necesarios

- Documento de apoyo de la capacitación
- Cañonera
- Equipo de cómputo y audio
- Cuaderno de apuntes
- Bolígrafos

Pasos a seguir

- Bienvenida y repaso
- Material audiovisual sobre desarrollo de la regulación emocional
- Importancia de una correcta regulación de las emociones en el rol de líder.
- La regulación, área importante en la toma de decisiones.

1.4.2 Actividad de desarrollo: Acción/Reacción

Objetivo

Ayudar a los participantes a notar el impacto que tiene cada acción suya en sus colaboradores, así como, reconocer la necesidad de evaluar el impacto emocional de sus acciones antes de iniciarlas. También comprender el rol que desempeña el líder en la creación de un entorno emocionalmente positivo.

Tiempo necesario

45 minutos

Materiales o recursos necesarios

- Hojas de papel
- Bolígrafos

Pasos a seguir

- Explicar a los participantes la importancia de analizar las emociones y sentimientos antes de reaccionar ante ciertas situaciones. Así como predecir reacciones negativas de los colaboradores o clientes para modificar las acciones.
- Entregar a todos los participantes una hoja en blanco
- Deben dividir la hoja en tres partes: primero, debe colocar una acción ajena (de algún colaborador o cliente) que haya causado malestar en su persona; segundo, debe colocar la reacción que tuvo ante tal acción; tercero, debe colocar la forma asertiva de reaccionar (si considera que realizó el paso dos de manera correcta, no debe responder este paso).
- Colaborando subgrupos de al menos 4 personas deben responder las siguientes preguntas:
 - ¿Por qué es importante analizar profundamente las reacciones a nuestras acciones como líderes?
 - ¿Qué impacto puede tener esta práctica en la creación de un ambiente de trabajo deseado?
 - ¿En qué medida es responsable el líder de anticipar las reacciones?
- Cada subgrupo expone sus respuestas y se crea un diálogo al final con el grupo completo.

1.4.3 Simulación de casos

Objetivo

Evaluar por medio de la simulación de casos las reacciones de los participantes y las posibles soluciones ante ciertas situaciones que se presenten de forma cotidiana en las diferentes áreas de una organización y más específicamente en los hoteles.

Tiempo necesario

1 hora con 45 minutos aproximadamente.

Materiales o recursos necesario

- Cuaderno de apuntes
- Bolígrafos
- Equipo de cómputo y audio
- Documento de capacitación
- Hojas con la explicación de las diferentes situaciones a ejemplificar

Pasos a seguir

- Se dividen los participantes en subgrupos de 4 ó 5 personas
- Se entregan una hoja con la situación que deben dramatizar. Son diferentes situaciones: toma de decisiones, conflictos internos, problemas con clientes.
- Un integrante de cada subgrupo tendrá que salir del salón y únicamente se le dirá el rol que desempeñará en la dramatización sin informarle de qué trata la situación.
- Se dan 7 minutos a cada grupo para realizar la dramatización mientras el integrante que quedó fuera del salón debe reaccionar de la forma correcta o ideal ante la situación que se presente.
- Al finalizar, los participantes deben dialogar sobre si estuvo correcta la regulación que tuvieron los participantes ante las diferentes situaciones y si no, cuál hubiese sido la forma correcta.
- Se da tiempo para compartir experiencias por si alguien lo desea.

1.5 Culminación

1.5.1 Cierre de capacitación

Objetivo

Dar por finalizada la capacitación a los gerentes y/o propietarios de los hoteles de la ciudad de Quetzaltenango e incentivar a cada participante a seguir mejorando emocionalmente de forma constante.

Tiempo necesario

1 hora y 15 minutos aproximadamente

Recursos o materiales necesarios

- Cañonera
- Equipo de cómputo y audio
- Documentos con recopilación de actividades de desarrollo de inteligencia emocional.

Pasos a seguir

- Bienvenida y palabras de agradecimiento por participación.
- Video: inteligencia emocional, actitud de líder.
- Entrega de documentos de actividades a todos los participantes
- Palabras de motivación para seguir aumentando la inteligencia emocional.
- Discurso de cierre.

Costos

Costos			
38 personas	Total		Por persona
Salón	Q	11,400.00	Q 300.00
Materiales	Q	1,700.00	Q 50.00
Capacitador	Q	4,180.00	Q 110.00
Total	Q	17,280.00	Q 460.00

- El costo por persona es en base de 38 participantes aproximadamente
- La capacitación será por un total de 6 días.

Evaluación

Se evaluará cada tema al concluir cada semana con un corto cuestionario. Asimismo, en la última semana hará un examen de forma general calificando según el criterio de cada participante lo impartido en el programa y una retroalimentación sobre la capacitación.

Evaluación del resultado dentro de los hoteles

Es importante asimismo conocer el impacto que tendrá la capacitación dentro de los hoteles a los cuales se dirige. Por lo tanto, como herramientas administrativas para verificar que se obtuvieron buenos resultados, se pueden realizar encuestas a cliente, que pueden ser por medio de páginas de reservaciones vía internet o encuestas físicas a los huéspedes. También, se puede utilizar la técnica del cliente incógnito el cual procurará crear situaciones complicadas con el fin de conocer la reacción del colaborador y verificar si realmente existe progreso.

Nota

La capacitación tiene como finalidad fortalecer el conocimiento acerca de la inteligencia emocional y métodos que se puedan aplicar dentro de las organizaciones y específicamente dentro de los hoteles para que así los gerentes que participen puedan transferir dichos conocimientos a sus colaboradores. Asimismo, pretende entregar herramientas de evaluación que ayuden a determinar el nivel que presenten los colaboradores y que éstas puedan realizarse de forma periódica para mantener un nivel adecuado de las tres áreas de la inteligencia emocional.

Anexo 2 Test TMMS-24



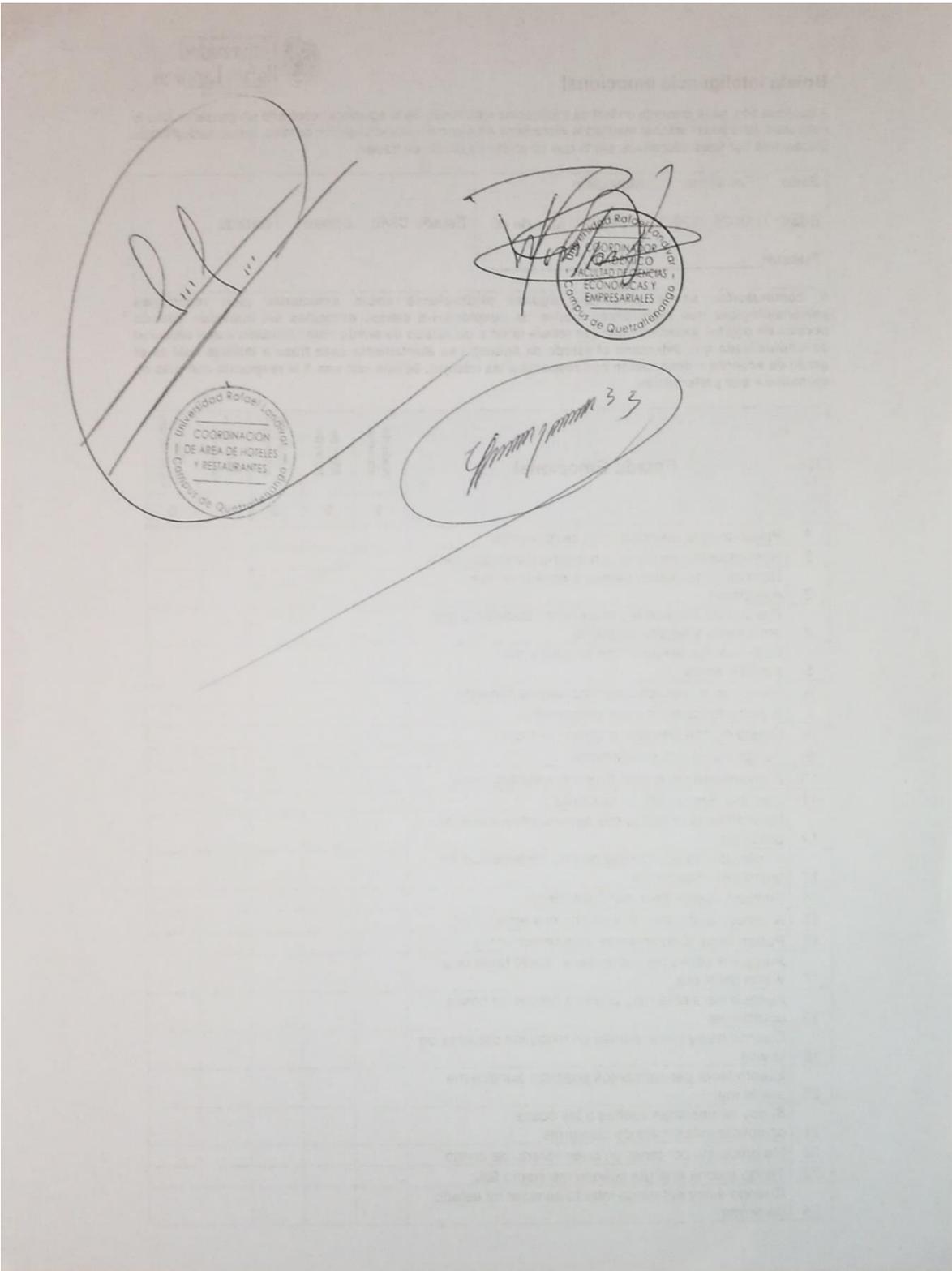
Boleta inteligencia emocional

A continuación, se le presenta un test de inteligencia emocional; Se le agradece resolverlo sin pensar mucho la respuesta, para poder obtener resultados verdaderos en apoyo a una investigación de tesis, la cuál será utilizada únicamente con fines educativos, por lo que no afecta su puesto de trabajo.

Sexo: <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Masculino Edad: <input type="checkbox"/> 18-25 <input type="checkbox"/> 26-30 <input type="checkbox"/> 31-40 <input type="checkbox"/> Más de 40 Puesto: _____	Estado Civil: <input type="checkbox"/> Soltero <input type="checkbox"/> Casado
---	---

A continuación, se le presentan algunas afirmaciones sobre emociones (son reacciones psicofisiológicas que representan modos de adaptación a ciertos estímulos del individuo cuando percibe un objeto) y sentimientos (se refiere tanto a un estado de ánimo como también a una emoción conceptualizada que determina el estado de ánimo). Lea atentamente cada frase e indique cuál es el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una X la respuesta que más se aproxime a sus preferencias.

No.	Estado Emocional	Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
1	Presto mucha atención a los sentimientos					
2	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento					
3	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones					
4	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo					
5	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos					
6	Pienso en mi estado de ánimo constantemente					
7	A menudo pienso en mis sentimientos					
8	Presto mucha atención a cómo me siento					
9	Tengo claros mis sentimientos					
10	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos					
11	Casi siempre sé cómo me siento					
12	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas					
13	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones					
14	Siempre puedo decir cómo me siento					
15	A veces puedo decir cuáles son mis emociones					
16	Puedo llegar a comprender mis sentimientos					
17	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista					
18	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables					
19	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida					
20	Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal					
21	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, trato de calmarme					
22	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo					
23	Tengo mucha energía cuando me siento feliz					
24	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo					



Anexo 3 Métodos propuestos por Salovey y Mayer para controlar las emociones

Identificar las emociones en uno mismo y/o en los demás	Con esta primera técnica, se identifican con total precisión las emociones que nos suceden a cada momento, para ser capaces de expresarlas ante los demás y alcanzar la capacidad de comunicarnos.
Utilizar las emociones	El uso adecuado de las emociones, nos ayuda a guiar nuestro proceso de pensamiento para resolver los problemas que se nos presentan.
Comprender las emociones	Las emociones no son acontecimientos aleatorios, tienen una serie de causas subyacentes. Las emociones cambian siguiendo una serie de reglas y, por lo tanto, pueden llegar a comprenderse. El conocimiento de las emociones se refleja en nuestro vocabulario emocional y en nuestra capacidad para realizar análisis de emociones futuras.
Conducir las emociones	Dado que las emociones contienen información e influyen en el pensamiento, es necesario incorporarlas de forma inteligente a nuestro razonamiento, a nuestra forma de solucionar los problemas, a nuestros juicios y a nuestra conducta.

Anexo 4 Listado de hoteles inscritos en INGUAT

HOTEL	DIRECCIÓN	TELÉFONO
7 OREJAS HOSTEL	2 CALLE, 16-92 Zona 1	7768-3218
ANNA INN HOTEL	KILÓMETRO 3.5 CARRETERA A OLINTEPEQUE	7763-9280
BED & BREAKFAST VILLA DE DON ANDRES	13 AVENIDA, 6-16 Zona 1	7761-2014
CASA MAÑEN	9 AVENIDA, 4-11 Zona 1	7765-0786
CASA SAN BARTOLOME	2 AVENIDA 7-17 Zona 1	7761-9511
HOSTAL CASA DOÑA MERCEDES	6 CALLE Y 14 AVENIDA, 13-42 Zona 1	7761-4687
HOTEL 6	7A. CALLE, 12-23 Zona 3	7767-0129
HOTEL ARIZONA	0 CALLE, 0-13 Zona 9	7767-7073
HOTEL BELLO AMANECER	9A. CALLE 29-14 Zona 7	7767-2228
HOTEL CASA QUETZALTENANGO	10 AVENIDA 4-15 Zona 1	7761-2730
HOTEL CLARISSE XELA	16 AVENIDA, 0-15 Zona 1	7761-7833
HOTEL CUESTA REAL	4A. CALLE, 0-28 Zona 3	7761-9783
HOTEL DEL CAMPO S.A.	CARRETERA DE QUETGO AL PACIFICO, KM. 224 Zona 5	7931-9393
HOTEL GRAND SANTA MARIA	29 AVENIDA INTERIOR 6-44 Zona 7	7767-2340
HOTEL LA NUEVA	7 CALLE, 26-78 Zona 3	4214-0723
HOTEL LA POSADA DE DON ROBERTH	14 AVENIDA, 8-37 Zona 3	7767-4617
HOTEL LAS AMERICAS	AVENIDA LAS AMERICAS, 5-96 Zona 9	7767-6521
HOTEL LOMA REAL INN	SECTOR 2, CASA NO.25 CANTON CHICHIGUITAN	7926-8260
HOTEL MAYALAND	29 AVENIDA, 4-38 Zona 1	7761-4288
HOTEL MODELO	14 AVENIDA A, 2-31 Zona 1	7761-2629
HOTEL PALOMAS	7A. CALLE "C", 28-30 Zona 3	5805-8536
HOTEL PANORAMA	CALLE A, 20-40, 20-44, Zona 3	7761-6063
HOTEL PENSION BONIFAZ	4 CALLE, 10-50 Zona 1	7723-1100
HOTEL PORTAL DE OCCIDENTE	1A. CALLE, 8-12A Zona 3	7765-0295
HOTEL POSADA ANTIGUA	6A. AVENIDA 8-11 Zona 1	7761-4266
HOTEL REAL SHALOM	CASA CANTON CHITAY, LAS ROSAS 0-49	7765-0863
HOTEL REAL VIRGINIA	11 AVENIDA, 8-11 Zona 1	7761-7355
HOTEL S & J BELLA LUNA	CARRETERA INTERAMERICANA, KM. 196.5	7926-8123 AL 27
HOTEL VILLA DEL CENTRO	12 AVENIDA, 3-61 Zona 1	7761-1767
HOTEL VILLA ESMERALDA	7A. AVENIDA 16-63 Zona 5	7926-8552
HOTEL VILLA REAL PLAZA	4A. CALLE, 12-22 Zona 1	7761-6036
HOTEL Y RESTAURANTE ARCOS INN	7A. AVENIDA INDEPENDENCIA 8-90 Zona 5	7761-1043
HOTEL Y RESTAURANTE CASTILLO DE LOS ALTOS	1 AVENIDA 8-25 A Zona 11	7926-8007
HOTEL Y RESTAURANTE EL CENTRO	10 CALLE, 11-69 Zona 1	7763-1357
HOTEL Y RESTAURANTE HARVEST	7A. AVENIDA 15-94 Zona 5	7761-2983
JJ & D HOTEL PLAZA LINDA LOMA	7 CALLE 0-11 Zona 8	4436-9715
LA POSADA DE SANTA ANA	11 CALLE 19-97 Zona 1	7765-1158
POCHOLOS	0 AVENIDA, LAS ROSAS 1-75 Zona 11	7926-8166
POSADA CATEDRAL	9A. AVENIDA 6-47 Zona 1	5385-7670

Fuente: info@inguat.gob.gt

Anexo 5 Operacionalización de variables

VARIABLE	INDICADORES	INSTRUMENTO	UNIDAD DE MEDIDA	ESCALA	VALOR FINAL	
Inteligencia Emocional	Percepción	Test TMMS-24	Puntaje	Intervalo	Hombres	Presta poca atención <21
						Adecuada percepción 22 a 32
						Presta demasiada atención >33
					Mujeres	Presta poca atención <24
						Adecuada percepción 25 a 35
						Presta demasiada atención >36
	Comprensión	Test TMMS-24	Puntaje	Intervalo	Hombres	Debe mejorar su comprensión <25
						Adecuada comprensión 26 a 35
						Excelente comprensión >36
					Mujeres	Debe mejorar su comprensión <23
						Adecuada comprensión 24 a 34
						Excelente comprensión >35
Regulación	Test TMMS-24	Puntaje	Intervalo	Hombres	Debe mejorar su regulación <23	
					Adecuada regulación 24 a 35	
					Excelente regulación >36	
				Mujeres	Debe mejorar su regulación <23	
					Adecuada regulación 24 a 34	
					Excelente regulación >35	

Anexo 6 Resultados por área de hombres y mujeres gerentes y/o propietarios.

Mujeres			Hombres		
Percepción	Comprensión	Regulación	Percepción	Comprensión	Regulación
23	40	32	35	36	36
25	31	40	13	27	31
34	34	34	13	20	19
22	40	40	19	32	31
29	28	31	24	33	34
23	38	40	21	24	31
30	33	36	39	38	37
32	29	33	36	31	37
25	25	38	34	37	35
13	11	20	36	34	35
16	27	38	34	31	36
			35	37	36
			36	34	36
			33	37	35
			36	34	36
			26	28	29
			34	39	37
			35	39	37
			14	23	25
			32	32	26
			29	36	34
			33	29	33
			21	17	32
			25	38	38
			30	35	32
			19	37	39
			19	36	34

Anexo 7 Resultados por área de hombres y mujeres colaboradores receptionistas

Mujeres			Hombres		
Percepción	Comprensión	Regulación	Percepción	Comprensión	Regulación
20	20	19	22	27	13
34	32	39	27	25	29
21	22	31	19	21	29
16	37	36	11	13	35
17	12	16	21	21	28
30	30	35	19	23	36
22	26	29	33	16	32
29	27	39	15	37	37
27	29	35	31	32	32
27	30	24	24	32	30
27	32	36	30	35	30
31	28	32	31	30	29
28	32	36	32	27	34
34	27	35	16	21	28
25	32	36	24	28	34
26	36	19	24	27	32
12	38	38	28	12	22
13	19	19	27	17	24
33	36	21	30	25	26
29	29	31	28	28	34
28	37	35	27	30	31
17	32	33	34	27	24
30	18	26	24	24	37
13	13	26	20	20	21
33	29	30	19	26	35
21	26	24	10	20	40
20	30	28	27	20	32
22	30	34	23	26	21
27	26	35	36	24	32
24	35	35	12	14	21
24	22	26	19	21	22
30	25	31	17	19	28
31	25	27	32	28	37
10	16	22	20	22	26
21	25	21	13	26	29
32	32	36	23	27	36
23	23	17	13	18	26
19	24	38			
14	36	37			

Anexo 8 Base estadística mujeres y hombres gerentes y/o propietarios

MUJERES					
<i>Percepción</i>		<i>Comprensión</i>		<i>Regulación</i>	
Media	24.73	Media	30.55	Media	34.73
Error típico	1.94	Error típico	2.50	Error típico	1.78
Mediana	25	Mediana	31	Mediana	36
Moda	23	Moda	40	Moda	40
Desviación estándar	6.42	Desviación estándar	8.29	Desviación estándar	5.90
Varianza de la muestra	41.22	Varianza de la muestra	68.67	Varianza de la muestra	34.82
Curtosis	-0.27	Curtosis	2.30	Curtosis	3.37
Coefficiente de asimetría	-0.42	Coefficiente de asimetría	-1.19	Coefficiente de asimetría	-1.64
Rango	21	Rango	29	Rango	20
Mínimo	13	Mínimo	11	Mínimo	20
Máximo	34	Máximo	40	Máximo	40
Suma	272	Suma	336	Suma	382
Cuenta	11	Cuenta	11	Cuenta	11
HOMBRES					
<i>Percepción</i>		<i>Comprensión</i>		<i>Regulación</i>	
Media	28.19	Media	32.37	Media	33.37
Error típico	1.56	Error típico	1.13	Error típico	0.86
Mediana	32	Mediana	34	Mediana	35
Moda	36	Moda	37	Moda	36
Desviación estándar	8.13	Desviación estándar	5.89	Desviación estándar	4.47
Varianza de la muestra	66.08	Varianza de la muestra	34.7	Varianza de la muestra	20.01
Curtosis	-1.01	Curtosis	0.70	Curtosis	3.08
Coefficiente de asimetría	-0.62	Coefficiente de asimetría	-1.16	Coefficiente de asimetría	-1.63
Rango	26	Rango	22	Rango	20
Mínimo	13	Mínimo	17	Mínimo	19
Máximo	39	Máximo	39	Máximo	39
Suma	761	Suma	874	Suma	901
Cuenta	27	Cuenta	27	Cuenta	27

Anexo 9 Base estadística mujeres y hombres colaboradores recepcionistas

MUJERES					
<i>Percepción</i>		<i>Comprensión</i>		<i>Regulación</i>	
Media	24.10	Media	27.64	Media	29.92
Error típico	1.07	Error típico	1.05	Error típico	1.10
Mediana	25.00	Mediana	29.00	Mediana	31.00
Moda	27.00	Moda	32.00	Moda	35.00
Desviación estándar	6.67	Desviación estándar	6.56	Desviación estándar	6.86
Varianza de la muestra	44.52	Varianza de la muestra	43.08	Varianza de la muestra	47.07
Curtosis	-0.79	Curtosis	-0.07	Curtosis	-0.97
Coeficiente de asimetría	-0.41	Coeficiente de asimetría	-0.55	Coeficiente de asimetría	-0.55
Rango	24.00	Rango	26.00	Rango	23.00
Mínimo	10.00	Mínimo	12.00	Mínimo	16.00
Máximo	34.00	Máximo	38.00	Máximo	39.00
Suma	940	Suma	1078	Suma	1167
Cuenta	39	Cuenta	39	Cuenta	39
HOMBRES					
<i>Percepción</i>		<i>Comprensión</i>		<i>Regulación</i>	
Media	23.27	Media	24.03	Media	29.51
Error típico	1.15	Error típico	0.96	Error típico	0.96
Mediana	24.00	Mediana	25.00	Mediana	30.00
Moda	27.00	Moda	27.00	Moda	32.00
Desviación estándar	7.00	Desviación estándar	5.83	Desviación estándar	5.83
Varianza de la muestra	48.98	Varianza de la muestra	34.03	Varianza de la muestra	34.03
Curtosis	-0.86	Curtosis	-0.15	Curtosis	0.33
Coeficiente de asimetría	-0.16	Coeficiente de asimetría	-0.05	Coeficiente de asimetría	-0.60
Rango	26.00	Rango	25	Rango	27
Mínimo	10.00	Mínimo	12	Mínimo	13
Máximo	36.00	Máximo	37	Máximo	40
Suma	861	Suma	889	Suma	1092
Cuenta	37	Cuenta	37	Cuenta	37