



CAPITULO I

Introducción

La inteligencia humana surgió al tener el hombre la necesidad de encontrar la forma de comunicarse primero consigo mismo y posteriormente con su entorno; debido a esto su inteligencia y su capacidad de comunicación se han convertido en las bases fundamentales sobre las cuales se cimienta nuestra civilización.

Actualmente en el mundo se presentan grandes cambios, cada vez más rápidos y drásticos, cambios que son difíciles de asimilar; para facilitar este proceso, el control de las emociones adquiere mayor importancia en la vida diaria, surgiendo el concepto de Inteligencia Social, el cual, según el artículo “El Origen de la Inteligencia Emocional” (<http://www.inteligencia-emocional.org/articulos/elorigendelainteligencia.htm>) menciona que Edward Thorndike en 1920, la definió como “la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres (...), y actuar sabiamente en las *relaciones humanas*”. De igual forma el Dr. Howard Gardner en 1983, Universidad de Harvard en su



teoría de “las inteligencias múltiples”, menciona que existen diferentes inteligencias: la Inteligencia Lingüística, Inteligencia Lógica, Inteligencia Musical, Inteligencia Visual, Inteligencia Kinestésica, Inteligencia Interpersonal e Inteligencia Intrapersonal, estos dos últimos tipos relacionados con la IE. Años más tarde la Inteligencia Emocional fue definida por Goleman (Inteligencia Emocional, 1995), como “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos, y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones”; Goleman también afirma que “las condiciones intelectuales no son la única garantía de éxito en el ámbito profesional del trabajo, sino tan sólo un factor, que unido a las necesidades cubiertas del personal como equipo, desarrollará el desempeño y los resultados de todo líder y trabajador motivándolo emocionalmente a ser productivo”; igualmente menciona la importancia de las emociones en el éxito en el ámbito laboral, por lo que la utilidad de la IE ya no solo se enfoca en la vida personal sino también en la laboral.



En base a lo anterior, en el presente proyecto se hizo una investigación a través de la cual se pretende demostrar que el Coeficiente Intelectual (CI) ya no es el único factor a considerar como determinante para medir la capacidad y habilidades de una persona; sino que ahora éste va de la mano de la IE, ya que la capacidad emocional de un gerente influirá directamente en la calidad de su desempeño y su productividad así como en la de sus subordinados.

1.1 Justificación

La IE ha sido utilizada en distintas áreas de diferentes empresas, por lo que consideramos que en la industria de la hospitalidad sería de gran utilidad su aplicación, debido a que es una industria en la que las relaciones personales, el trabajo en equipo y en general las habilidades sociales son muy importantes, por lo que surgió la inquietud de identificar si las habilidades emocionales de los gerentes son percibidas positivamente por sus subordinados.



1.2 Objetivo General

Identificar las habilidades de la IE en las personas que ocupan puestos gerenciales, con la finalidad de reconocer la percepción en sus subordinados.

1.3 Objetivos Específicos

- Identificar el concepto de IE que se tiene en el Hotel Fiesta Americana Puebla.
- Identificar las habilidades de la IE en los diferentes puestos gerenciales del hotel.
- Reconocer la percepción de dichas habilidades en los subordinados.
- Determinar el valor de la IE en el Hotel Fiesta Americana.



1.4 Alcances y Delimitaciones

La presente investigación se llevó a cabo en el Hotel Fiesta Americana de la ciudad de Puebla, cubriendo todos los niveles jerárquicos de su organigrama, comenzando por el Gerente General.

1.5 Terminología Básica

Inteligencia Emocional

Es la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos, y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones (Goleman, 1995).

Coficiente Intelectual

Es la potencia que posee el intelecto, son las aptitudes intelectuales puramente cognitivas, como el razonamiento analítico y el razonamiento técnico metódico (Sternberg, 1982).



Autoconciencia

Primer paso de la Inteligencia Emocional, es el procesamiento de nuestras sensaciones, sentimientos, valoraciones, intenciones y acciones (Cortese, www.inteligencia-emocional.org).

Control Emocional

Es regular, controlar o eventualmente modificar estados anímicos y sentimientos cuando éstos son inconvenientes en una situación dada (Cortese, www.inteligencia-emocional.org).

Motivación

Utilizar nuestras preferencias más profundas para orientarnos y avanzar hacia el logro de los objetivos, para tomar iniciativas, ser efectivos y perseverar frente a los contratiempos y las frustraciones (Cortese, www.inteligencia-emocional.org).

Empatía

Percibir lo que sienten los demás, capacidad de comprensión de las perspectivas, pensamientos, deseos y creencias ajenos. Cultivar la afinidad con una amplia diversidad de personas (Cortese, www.inteligencia-emocional.org).



Habilidades sociales

Dominio de estrategias y formas de relacionarse afectiva y efectivamente con las demás personas, creando redes de relaciones, construyendo climas agradables, abiertos y efectivos en sus conversaciones (Cortese, www.inteligencia-emocional.org).

Liderazgo

Habilidad para quitar las barreras que impiden a las personas automotivarse, dirigir las acciones que se requieren para conseguir los resultados deseados y finalmente, para inspirar la pasión dentro de las personas para que se desempeñen mejor de lo que se espera (Cain,1997).

Cultura organizacional

Es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los integrantes de una organización tienen en común (Aguilar, www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger1/climcultcamborg.htm).