

**RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA
EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL
EN EL SECTOR TURISMO**



**MÁSTER EN PSICOLOGIA DEL TRABAJO,
LAS ORGANIZACIONES Y RECURSOS HUMANOS**



**AUTOR RAÚL MARÍN CHETO
TUTORA EVA FERRANDO DAUFI
CURSO 2018/2019**

RESUMEN

En el presente estudio se eligió un hotel del Grupo Gimeno para comprobar la relación entre la inteligencia emocional, desempeño laboral y compromiso, a niveles de dirección y de plantilla. El objetivo general de este estudio fue comprobar que existía una relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral sin diferenciar grupos. En cuanto a los objetivos específicos, se diferenció entre directivos/as y plantilla, para comprobar esta relación por separado, y también con el compromiso.

El enfoque de este estudio fue cuantitativo, con una muestra de 20 perfiles del hotel, 5 de dirección y 15 trabajadores/as, que cumplimentaron 3 instrumentos de medida. El cuestionario TEIQ, consta de 153 items, dividiendo la variable 1 inteligencia emocional entre 4 factores (bienestar, autocontrol, emocional y social) y 2 facetas independientes (adaptabilidad y automotivación). El cuestionario interno para medir la segunda variable, el desempeño, presenta 8 items, con 8 alternativas de respuesta (desde 1 muy bajo, hasta 8 destaca). El último instrumento, el cuestionario Gallup, consta de 12 items para medir la variable 3 compromiso, con cinco alternativas de respuesta (desde 1 totalmente desacuerdo, hasta 5 totalmente de acuerdo).

Se espera que los perfiles con factor global IE más elevado, se correlacionen positivamente con un desempeño laboral alto, tanto la dirección como los empleados/as, así mismo, se esperaría lo mismo para la variable de compromiso. Para ello se utilizará el programa estadístico SPSS, mediante un análisis de regresión lineal se comprobarán los objetivos, determinando que variables presentan mayor relación con la inteligencia emocional, mediante el coeficiente de determinación.

Para concluir, estas variables han sido estudiadas en multitud de estudios de muchos ámbitos diferentes, donde la mayoría demuestran la relación que mantienen entre ellas, pero no se ha encontrado ningún estudio en España que relacione estas tres variables, en el sector turismo.

PALABRAS CLAVE: Inteligencia emocional, desempeño laboral, compromiso, turismo, TEIQ.

ABSTRACT

In the present study, a Gimeno Group hotel was chosen to verify the relationship between emotional intelligence, work performance and commitment, at the management and staff levels. The general objective of this study was to verify that there was a relationship between emotional intelligence and work performance without differentiating groups. Regarding the specific objectives, a distinction was made between managers and staff, to verify this relationship separately, and also with the commitment.

The focus of this study was quantitative, with a sample of 20 hotel profiles, 5 management profiles and 15 workers who completed 3 measurement instruments. The TEIQ questionnaire consists of 153 items, dividing variable 1 emotional intelligence by 4 factors (well-being, self-control, emotional and social) and 2 independent facets (adaptability and self-motivation). The internal questionnaire to measure the second variable, performance, presents 8 items, with 8 response alternatives (from 1 very low, to 8 highlights). The last instrument, the Gallup questionnaire, consists of 12 items to measure the variable 3 commitment, with five response alternatives (from 1 totally disagree, to 5 totally agree).

It is expected that the profiles with the highest global IE factor correlate positively with a high work performance, both the management and the employees, likewise, the same would be expected for the commitment variable. To do this, the SPSS statistical program will be used. Through a linear regression analysis, the objectives will be checked, determining which variables have a greater relationship with emotional intelligence, by means of the coefficient of determination.

To conclude, these variables have been studied in many studies in many different areas, where most show the relationship between them, but no study has been found in Spain that relates these three variables in the tourism sector.

KEYWORDS: emotional intelligence, job performance, commitment, tourism, TEIQ.

ÍNDICE**1. INTRODUCCIÓN****1.1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA Y DEFINICIÓN DEL TEMA A****TRABAJAR.....5-6****1.2. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....7-8****2. OBJETIVOS.....8****3. METODOLOGÍA****3.1. MÉTODO.....9****3.2. PROCEDIMIENTO.....10****3.3. TEMPORALIZACIÓN.....11-12****4. RESULTADOS ESPERADOS12-14****5. PRESUPUESTO.....14-15****6. CONCLUSIONES****6.1. COMPETENCIAS ADQUIRIDAS DURANTE EL CURSADO DE LAS
ASIGNATURAS DEL MASTER.....15-18****6.2. ANÁLISIS DE LAS POSIBLES TRANSFERENCIAS DE LOS
CONOCIMIENTOS AL ÁMBITO PROFESIONAL Y EN CONCRETO AL CASO
DEL TFM.....18-19****7. REFERENCIAS Y WEB GRAFIA.....19-20****8. ANEXOS.....21-25**

1. Introducción

Desde que elegí el grado de psicología tenía claro que la variante por la que me iba a decantar sería la de recursos humanos, la opción de aplicar los conocimientos de la psicología en las organizaciones era la que más me gustaba. Además ya en el último curso del grado, un compañero y yo, al tener claro que máster queríamos realizar, nos interesamos por conocer al grupo Want de la Universitat Jaume I, con el cual llegamos a mantener una reunión y pudimos asistir a una de sus reuniones. Un año después, ya cursando el máster, tuve que elegir el tema central del trabajo final, optando por la psicología emocional, un campo apasionante, con el que podemos entender nuestros propios sentimientos y los de los demás.

1.1 Descripción de la empresa y definición del tema a trabajar

Para el desarrollo del siguiente trabajo final de master, se ha seleccionado la empresa Grupo Gimeno, con oficinas centrales en Benicassim, Castellón. Esta empresa cuenta con 145 años de historia, más de 4.000 empleados repartidos por toda la geografía española, y una facturación de 300 millones de euros. Constituida inicialmente con el nombre de FACSA, Sociedad de fomento agrícola castellonense S.A., es una empresa familiar que lleva a cabo desde principios del S.XX, la gestión integral del ciclo del agua. Más tarde se ha adaptado a los cambios de la sociedad innovando para crecer en otros sectores económicos, como la construcción y el turismo. Implicada socialmente con multitud de colectividades, creando colaboraciones para la inserción laboral, con ONGs, Universidades, institutos, centros de formación... en las 12 comunidades autónomas en las que se encuentra presente.

Actualmente cuenta con casi 60 empresas (Ver anexo I), repartidas en tres grandes áreas de negocios: Gimeno Servicios, Gimeno Construcción y Gimeno Turismo y Ocio. En la primera área, Servicios, encontramos empresas como Facsa que se encarga de la gestión del agua potable y residual, y Sitra, especializada en el agua industrial, abasteciendo entre ambas a más de 70 municipios. Fobesa y Fovasa se centran en la protección del medio ambiente, realizando tareas de mantenimiento y limpieza. Dentro de este bloque encontramos también empresas como Genera4, IotSens y Uvax, referentes en el campo de la tecnología, desarrollando servicios para la gestión energética y el medioambiente. Además, Iproma es una de las

empresas referentes en el análisis medioambiental, contando con 25 años de experiencia. Por último, en materia de logística portuaria, Gimeno Marítimo se ocupa de la industria portuaria desde 1902, trabajando con 31 países en 4 continentes, cubriendo 4 rutas entre África y Asia. La segunda área, construcción, engloba las empresas ADC y Gimecons, con una experiencia de 60 años, y presente en 4 provincias; Castellón, Valencia, Barcelona y Sevilla. Se encarga del mantenimiento, edificación y obra civil. Por último, el área central de este estudio, Turismo y Ocio, cuenta con Aquarama, el mayor parque acuático de la Costa Azahar situado en Benicassim. Orange Costa se encarga del alquiler y la gestión de apartamentos turísticos. También encontramos dentro de este área, Intursports, la división deportiva del Grupo Intur, creada para promover un estilo de vida saludable en torno a la práctica deportiva, con la realización de deportes como fútbol, ciclismo, golf... Por otro lado, Intur restauración colectiva y Eventur, se encargan de la gestión y explotación de concesiones otorgadas por administraciones públicas y privadas, y de la organización de eventos gastronómicos a particulares y empresas.

Además cuenta con su propio equipo deportivo de fútbol, el CF Fomento, que desarrolla sus actividades deportivas en la Ciudad Deportiva Facsa, también perteneciente al grupo. En último lugar, nombraremos los 8 hoteles Intur, distribuidos entre las provincias de Castellón, Madrid, Sevilla, Guipúzcoa y Ciudad Real.

En la provincia de Castellón encontramos los hoteles Intur, Azor, Bonaire y Orange, en Madrid el Palacio San Martín, el Hotel Ruta del Quijote, en Ciudad Real, Casa de Indias en Sevilla y Villa Victoria en San Sebastián. El hotel Azor fue el primero en construirse seguido por todos los demás como podemos ver en el Anexo I.

1.2 Revisión de la literatura

Thorndike (1960) citó la importancia de la inteligencia social en la vida de las personas, clave para comprender a los demás y actuar correctamente. Pero el término de inteligencia emocional se nombró por primera vez en los 90, se refiere a la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales (Mayer & Salovey, 1990). A esta teoría, le siguieron multitud de modelos que incluían los estudios de Mayer y Salovey, que presentan campos en común, cómo conciencia de uno mismo, autogestión, conciencia social y gestión de relaciones.

Volviendo a las emociones, la clasificación más general, las dividiría cómo positivas o negativas, siendo claras influyentes en las habilidades sociales. La diferencia emocional-intelectual, la podemos comprobar con ejemplos cómo, el pensamiento y la emoción, estarían más relacionados con la inteligencia emocional, mientras que otras capacidades tienen que ver solamente con el factor intelectual, cómo el cociente intelectual. Más tarde Gardner dividió la conciencia de uno mismo y la autogestión en inteligencia intrapersonal, y la conciencia social y gestión de las relaciones en interpersonal.

En cuanto al desempeño laboral, definido cómo el nivel alcanzado por los trabajadores en el logro de las metas de la organización en un tiempo determinado (D'Vicente, 1997). En relación con nuestro estudio, Sternberg concluyó una relación positiva entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral (Sternberg, 1997).

El estudio de la inteligencia emocional no se entendería sin nombrar la figura de Goleman, este no solo define la inteligencia emocional como la capacidad de reconocer sentimientos en sí mismo y en otras personas, sino que plantea que es un sentimiento que afecta a los propios pensamientos, estados psicológicos, estados biológicos y a los de voluntad de acción (Goleman, 1997).

Diversos estudios han afirmado la idea de que la inteligencia emocional juega un papel muy importante en el personal directivo de las empresas, ya que al dirigir a sus empleados, esta influye en el desempeño laboral de estos. Las organizaciones formadas por trabajadores con niveles de inteligencia emocional más elevados, se adaptarán mejor a los cambios y tendrán un desempeño mayor, además de influir positivamente y mejorar en las relaciones entre ellos. El modelo de inteligencia emocional y eficacia organizativa, demuestra cómo el liderazgo en las organizaciones influye en la eficacia a través del clima (Goleman y Cherniss, 2005).

Algunos de los estudios que relacionan la inteligencia emocional y el desempeño laboral, nos indican que existe una relación positiva en la mayoría de los casos. En el libro de Fajardo (2017), los resultados indican que la inteligencia emocional se relaciona directa, alta y significativamente con el desempeño laboral del personal. Una tesis de la universidad de Lima sobre supervisores de industrias citricolas, las dimensiones de inteligencia emocional parecen tener un grado de influencia significativo en el nivel de desempeño. (Galicía & Iveth, 2008). También en una tesis de Perú, se concluyó que la inteligencia emocional influye de forma positiva sobre el desempeño laboral de los vendedores de una empresa de telefonía móvil. (Abad, Lorena, Arteaga & Elena, 2017). Por el contrario en el estudio del área de recepción en un hotel de 3 estrellas, se concluyó que existe una correlación inversa muy baja entre la inteligencia emocional y el desempeño en el trabajo, las variables son casi independientes. (Arpi & Cartagena, 2016). A nivel de España, encontramos estudios sobre la inteligencia emocional en diversos sectores, cómo el educativo (Pena y Repetto, 2008), o del deporte (García Coll y otros, 2013), pero no se han encontrado estudios, en las bases de datos seleccionadas, que relacionen la inteligencia emocional, el desempeño laboral y el compromiso, en el sector turismo.

2. Objetivos

El objetivo principal es comprobar si existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los diferentes niveles jerárquicos en una empresa del sector turístico.

Objetivos específicos:

- Comprobar la relación entre la inteligencia emocional del personal directivo con el compromiso de los trabajadores.
- Comprobar la relación entre la inteligencia emocional del personal directivo y su desempeño.
- Comprobar la relación entre la inteligencia emocional de los trabajadores y su desempeño.

Es un estudio transversal, con el objetivo de comprobar si las variables independientes, las dimensiones de la inteligencia emocional, definidas cómo bienestar, autocontrol, emocionalidad y sociabilidad, influyen en la variables dependientes, el desempeño laboral y el compromiso.

3. Metodología

3.1 Método

Participantes

Se seleccionaron un total de 20 participantes, divididos en 15 empleados/as y 5 puestos de dirección, pertenecientes a un hotel del grupo. El rango de edad de la dirección está entre los 40 y 55 años, formado por 3 perfiles masculinos y 2 femeninos. Mientras que los empleados/as, presentan una edad entre los 18 y 45 años, con 10 mujeres y 5 hombres.

Instrumentos

Se aplicarán tres instrumentos, el cuestionario TEIQ para evaluar la variable 1 IE, tanto en la dirección cómo en los trabajadores. El cuestionario interno del grupo para medir la segunda variable, el desempeño de la plantilla y de la dirección. Para medir la tercera y última variable, el compromiso, se utilizará el test Gallup.

En primer lugar el cuestionario de Inteligencia emocional de Thomas International (TEIQ) mide la autocompresión y capacidad para usar este conocimiento para alcanzar las metas. El rasgo de inteligencia emocional engloba cuatro factores (bienestar, autocontrol, emocionalidad y sociabilidad, además de las facetas independientes, adaptabilidad y automotivación) que ayudan a resumir las puntuaciones de la persona en las 15 facetas diferentes. Dentro del bienestar encontraremos la felicidad, optimismo y autoestima. En el autocontrol, regulación emocional, control de la impulsividad y gestión del estrés. En la emocionalidad, la empatía, percepción emocional, expresividad emocional y relaciones. Por último en la sociabilidad, gestión de la emoción, asertividad y conciencia social. Con todos estos datos obtendremos un factor global IE. (ver anexo 4). Por otro lado, el cuestionario interno evaluará el desempeño, mediante una serie de items a rellenar por la dirección en caso de la plantilla, para comprobar si se ha llegado a los objetivos. Y a rellenar por el CEO, en caso de la dirección. La cantidad y la calidad de trabajo, la interpretación de los datos, la rapidez en ejecución de tareas, conocimientos técnicos, adaptación al puesto, experiencia en el puesto y vocación por el puesto, serán los items a valorar, en una escala desde muy bajo (1) a destaca (8). Con todos estos datos obtendremos un valor numérico, el factor puesto. (ver anexo 5)

Para la evaluación del compromiso utilizaremos el test Gallup, que consta de 12 items, con una escala de respuesta de 1 (totalmente en desacuerdo) a 5 (totalmente en acuerdo). (ver anexo 6).

3.2 Procedimiento

Se seleccionó un hotel de la empresa, donde al azar se eligieron a 15 trabajadores, y a los 5 puestos directivos del mismo. En primer lugar, se contactó con el CEO del grupo para informarle del presente estudio, comunicándose después al director general del hotel, y al contar con la aprobación de ambos, se inició el estudio.

Todos los integrantes del estudio participaron de forma voluntaria, y sus datos personales no serán publicados, para ello firmaron previamente el consentimiento sobre el procedimiento a seguir.

El proyecto se llevará a cabo durante 4 semanas, dividiendo la primera y la última en dos sesiones para disminuir la carga de trabajo. La duración de las sesiones variará de 1 a 2 horas, para los participantes, donde rellenarán los cuestionarios descritos, el TEIQ para medir la inteligencia emocional, el Gallup para el compromiso y el cuestionario de desempeño laboral. Este horario estará dentro del horario laboral de los trabajadores. Se habilitará una sala del hotel para el desarrollo del presente estudio, allí se realizará la presentación en la primera sesión, y también servirá para que los participantes rellenen los diferentes cuestionarios, además de las sesiones finales donde se presentarán los resultados obtenidos.

Para comprobar el objetivo general y los específicos, se llevará a cabo a través del análisis de regresión lineal. Determinando que variables presentan mayor relación con la IE, mediante la referencia del coeficiente de determinación (R^2). Se utilizará el programa SPSS para realizar el análisis de regresión lineal para cada variable sobre la IE.

3.3 Temporalización

TABLA 1:

Temporalización sesiones

SEMANAS	SESIONES	EXPLICACIÓN	Tiempo (min)
1a semana	1a sesión	Reunión con el personal de dirección y la plantilla de la empresa, para la explicación de la propuesta. Explicación del objetivo general y específicos del estudio. Se presentarán los 3 cuestionarios que tendrán que rellenar (TEIQ, Gallup, Desempeño), serán explicados y se informará sobre la duración de cada uno.	2h aprox.
		Todos los participantes rellenarán el primer cuestionario, al ser el más largo, esta sesión se utilizará solamente para rellenar el TEIQ.	1h aprox.
1a semana	2a sesión	Los datos obtenidos de este cuestionario nos permitirán obtener un factor global IE, para después relacionarlo con el desempeño para comprobar el objetivo general, y los específicos. Y para relacionarlo con el compromiso, en el primer objetivo específico.	
2a semana	1a sesión	Se pasarán los dos cuestionarios restantes, el Gallup para medir el compromiso, y el cuestionario para el desempeño laboral.	2 horas aprox.

2a semana	1a sesión	Con los datos del cuestionario Gallup se obtendrá una puntuación, para relacionarlo con el factor global IE, y comprobar el primer objetivo específico. Por otro lado, la puntuación media obtenida en el cuestionario de desempeño laboral, servirá para comprobar el objetivo general (relación entre IE y desempeño sin distinción de niveles) y los dos objetivos específicos restantes (diferenciando entre dirección y trabajadores/as).	
3a semana	1a sesión	Esta semana se utilizará para introducir todos los datos en el programa SPSS, y sacar las gráficas de cada participante. Se preparará la presentación para la siguiente semana.	5 horas aprox.
4a semana	1a sesión	Reunión con todos los participantes para explicarles los resultados obtenidos y propuestas para mejorar los resultados.	2 horas aprox.
	2a sesión	Reunión individual con cada participante para mostrarles sus resultados personales.	2 horas aprox.

4. Resultados esperados

En el objetivo general se espera que la inteligencia emocional se relacione positivamente con el desempeño laboral en todos los niveles jerárquicos, es decir, que los participantes con un factor global IE elevado, tengan un desempeño laboral más elevado.

En el primer objetivo específico, un factor IE más elevado en la dirección, significaría un nivel compromiso de los trabajadores más elevado. En los otros dos objetivos, se espera que a un factor de IE alto en el personal directivo, el desempeño sea mejor, así cómo también en los trabajadores.

En las siguientes tablas se comparan las puntuaciones esperadas en los cuestionarios, el primer empleado (EMP1) obtendría las máximas puntuaciones en todos los apartados, mientras que el segundo obtendría puntuaciones medias, en cuanto al perfil directivo (DIREC 1) obtendría puntuaciones bajas.

TABLA 2:

Cuestionario Desempeño

PUESTO	EMP 1	EMP 2	...	DIREC 1
CONOCIMIENTOS TÉCNICOS	8	5		3
ADAPTACIÓN AL PUESTO	8	4		2
EXPERIENCIA EN EL PUESTO	8	7		2
VOCACIÓN POR EL PUESTO	8	5		2
CANTIDAD DE TRABAJO	8	4		1
CALIDAD DE TRABAJO	8	8		4
INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS	8	5		1
RAPIDEZ EN EJECUCIÓN DE TAREAS	8	3		2
FACTOR DESEMPEÑO	8	5,125		2,125

Fuente elaboración propia

TABLA 3:

Cuestionario TEIQ

INTELIGENCIA EMOCIONAL		EMP 1	EMP 2	...	DIREC 1
FACTOR BIENESTAR	FELICIDAD	100%	30%		15%
	OPTIMISMO	100%	36%		10%
	AUTOESTIMA	100%	74%		22%
FACTOR AUTOCONTROL	REGULACIÓN EMOCIONAL	100%	31%		31%
	CONTROL IMPULSIVIDAD	100%	32%		17%
	GESTIÓN DEL ESTRÉS	100%	20%		34%
FACTOR EMOCIONALIDAD	EMPATÍA	100%	69%		11%
	PERCEPCIÓN EMOCIONAL	100%	70%		10%
	EXPRESIVIDAD EMOCIONAL	100%	71%		41%
	RELACIONES	100%	72%		32%

	GESTIÓN DE LA EMOCIÓN	100%	6%	50%
FACTOR SOCIABILIDAD	ASERTIVIDAD	100%	35%	28%
	CONCIENCIA SOCIAL	100%	27%	18%
FACTORES INDEPENDIENTES	ADAPTABILIDAD	100%	12%	17%
	AUTOMOTIVACIÓN	100%	23%	6%
FACTOR GLOBAL IE		10,00	4,05	2,44

Fuente elaboración propia

En base a estos resultados el empleado/a 1, que presenta un factor IE de 10, la puntuación más elevada, se esperaría que obtuviera una puntuación muy elevada en el factor desempeño, obtenido en el cuestionario de desempeño. Por otro lado, el directivo/a 1, con unas puntuaciones muy bajas en el factor IE (2,44), se esperaría que sacara también un factor desempeño muy bajo. El empleado 2 (Emp 2) obtendría un valor de 4,05 que equivaldría a un factor global IE de 13%. (ver anexo 4).

El cuestionario TEIQ proporciona diferentes pesos a los factores que evalúa, y del valor 4,05 obtiene el factor global IE 13%.

5. Presupuesto

TABLA 4:

Presupuesto material

	UD.	PRECIO
PORTATILES (ALQUILER)	15	750,00 €
CARTELERIA/PAPELERÍA	150	150,00 €
PIZARRA	1	100,00 €
TOTAL		€ 1.000,00

TABLA 5:

Presupuesto tiempo dedicación

	HORAS DEDICACIÓN	€/HORA PROFESIONAL	TOTAL
SEMANA 1	3	50,00 €	150,00 €
SEMANA 2	2	50,00 €	100,00 €
SEMANA 3	5	50,00 €	250,00 €
SEMANA 4	4	50,00 €	200,00 €
	TOTAL		€ 700,00
PRESUPUESTO TOTAL			
MATERIAL			1.000,00 €
TIEMPO DEDICACIÓN			700,00 €
		€	1.700,00

6. Conclusiones finales

6.1 Competencias adquiridas durante el cursado de las asignaturas del máster

Seguidamente se comparará el nivel de las competencias que se tenía antes de realizar el máster, y después de realizarlo:

CE1 - Interpretar las diferentes teorías y los procesos de desarrollo sobre Psicología de la Salud Ocupacional y Ergonomía.

CE2 - Desarrollar una investigación básica en Psicología de la Salud ocupacional, Psicología de las Organizaciones y desarrollo de Recursos Humanos.

CE3- Comparar las diferentes teorías y los procesos de desarrollo sobre Psicología de Recursos Humanos

CE4 - Aplicar las diferentes teorías y los procesos de desarrollo de las principales fortalezas individuales y organizacionales sobre Psicología Organizacional Positiva.

CE5 - Valorar las características que determinan el clima y la cultura organizacionales así como los procesos de cambio y desarrollo organizacional a través del tiempo.

CE6 - Implementar las técnicas de gestión de Recursos Humanos e interpretar su relación con la salud psicosocial y el desarrollo personal y de grupos en las organizaciones.

CE7 - Intervenir en entornos organizacionales a través de la puesta en marcha de prácticas organizacionales que contribuyan a la prevención y la promoción de la salud de los empleados.

CE8 - Aplicar técnicas de intervención/optimización de la salud psicosocial desde la psicología de la salud ocupacional.

CE9 - Juzgar las competencias adquiridas a lo largo del máster sobre Psicología del Trabajo, de las Organizaciones y en Recursos Humanos.

TABLA 6:

Competencias

	1	2	3	4
Competencia	Se constata la existencia del conocimiento y las habilidades básicas pero la competencia está insuficientemente desarrollada	Se constata la competencia para desempeñar tareas pero su desempeño requiere guía y supervisión	Se constata la competencia para desempeñar tareas básicas de dicha competencia sin guía ni supervisión	Se constata la competencia para realizar tareas complejas sin guía ni supervisión
CE 1		–	X	
Después de realizar la asignatura de Trabajo y Salud ocupacional, se mejoraron las competencias, después de estudiar las diferentes teorías y los procesos de desarrollo sobre Psicología de la Salud Ocupacional y Ergonomía. Se profundizó en conceptos como la adicción al trabajo, burnout, tecnoestrés y estrés laboral.				
CE 2		–	X	
Con los estudios de caso en diferentes asignaturas, aprendimos a desarrollar investigaciones en organizaciones y recursos humanos.				
CE 3		–		X
Los procesos básicos, afectación e incorporación fueron claves para comprender las técnicas de gestión y desarrollo de Recursos Humanos. Además de las estrategias a seguir, y la gestión de personas.				

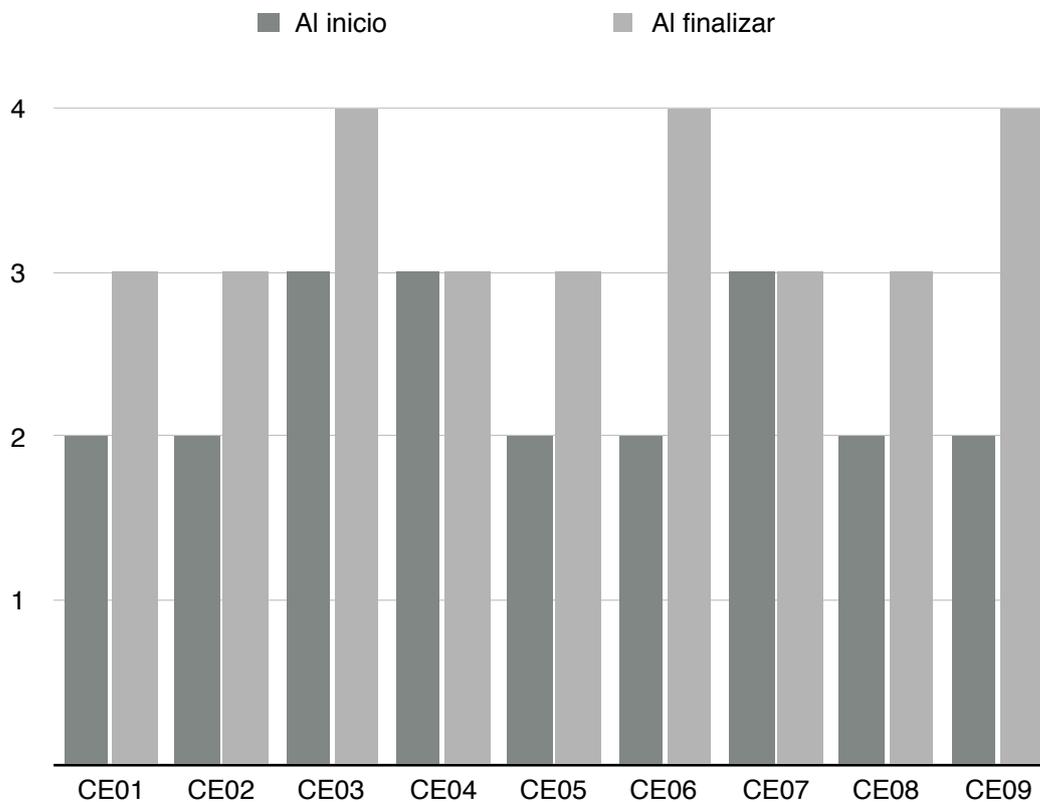
CE 4		X
Después de haber realizado asignaturas relacionadas con psicología positiva otros años, creo que el nivel de conocimiento se ha mantenido en este ámbito		
CE 5	–	X
Aprendimos a conocer más a fondo los conceptos de clima y cultura organizacional, así como los procesos de cambio y desarrollo organizacional a través del tiempo.		
CE 6	–	X
Sin duda, una de las competencias donde más he mejorado ha sido en la implementación de las técnicas de gestión de Recursos Humanos. Con la formación y desarrollo de carrera, procesos de afectación, y técnicas de metodología outdoor.		
CE 7		X
En esta competencia, creo que se ha mantenido mi nivel, ya que se han reforzado conocimientos aprendidos anteriormente.		
CE 8	–	X
Se ha mejorado el conocimiento a cerca de las técnicas de intervención/optimización de la salud psicosocial desde la psicología de la salud ocupacional.		
CE 9	–	X
En general, cómo se puede ver en las otras competencias, la valoración final es muy positiva, ya que se ha mejorado el nivel inicial en prácticamente todas las competencias definidas. Sobretudo en las competencias 3 y 6, relacionadas con las técnicas de gestión de recursos humanos.		

“_”: Nivel competencia antes de realizar el máster

“X”: Nivel competencia después del máster

GRÁFICA 1:

Competencias al inicio y al finalizar el máster.



6.2 Análisis de las posibles transferencias de los conocimientos al ámbito profesional y en concreto al caso del TFM

Con este estudio se pretende concienciar de la importancia de la inteligencia emocional, la cuál, cómo bien muestran los estudios nombrados en la introducción del trabajo, presenta una relación con el desempeño y el compromiso. Se propondrían cursos de formación y talleres para mejorar la inteligencia emocional, y así aumentar el desempeño laboral de los trabajadores.

En cuanto a limitaciones del estudio podemos comentar que solo se ha evaluado un hotel específico del grupo. También subrayar, la diferencia en volumen de trabajo que supondría obtener la información de todos los hoteles del grupo, además de que están ubicados en diferentes puntos de la geografía española, para esto se crearía un programa informático para registrar todas las respuestas y aligerar el proceso. En cuanto al cuestionario interno de medición del desempeño, comentar la

falta de estandarización de este instrumento, y para el cuestionario Gallup mejorar la versión con otro más completo.

Líneas futuras

El estudio se podría ampliar a todos los hoteles del grupo para comprobar si existen diferencias entre ellos, este punto supondría un aumento sustancial en el presupuesto que deberíamos disponer. Propondríamos una monitorización periódica para conocer cada cierto tiempo los valores de IE y desempeño, además se podrían llevar a cabo procesos de socialización y comunicación interna. Para finalizar, se utilizarían instrumentos estandarizados para completar el estudio.

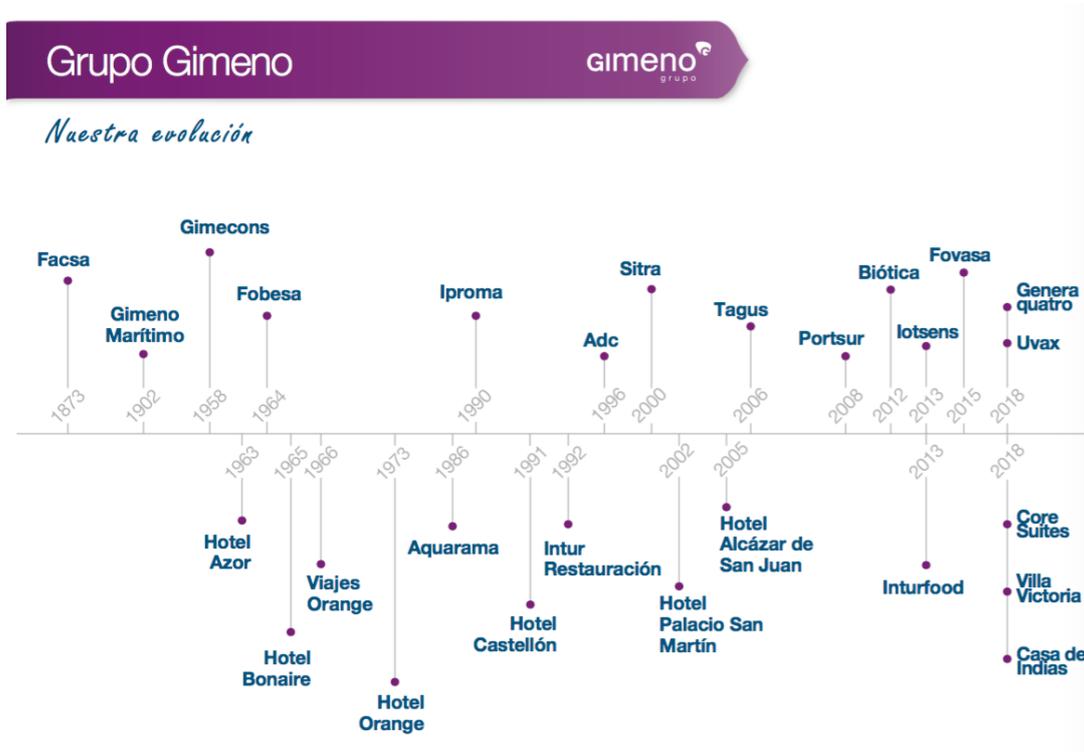
7. Referencias y webgrafía. Se seguirá las normas APA (American Psychological Association, última edición).

- Abad, I., Lorena, G., Arteaga, Q., y Elena, E. (2017). *Influencia de la inteligencia emocional sobre el desempeño laboral percibido en vendedores de telefonía móvil*. Perú.
- Arpi-Dianderas, M., y Cartagena-López, B. (2016). *Inteligencia emocional y desempeño laboral del área de recepción de los Hoteles de 3 estrellas*. Arequipa.
- Bradberry T. y Greaves J. (2007). *Las claves de la inteligencia emocional*. Bogotá, Colombia.
- Caruso, D. y Salovey, P. (2005). *El directivo emocionalmente inteligente: la inteligencia emocional de la empresa*. Algaba Ediciones.
- Fajardo Pinto, R. D. P. (2017). *La inteligencia emocional y desempeño laboral de las teleoperadoras de salud en línea lima*.
- Galicia, H., & Iveth, E. (2008). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los supervisores de industrias citrícolas de Montemorelos*.
- García-Coll, V., Graupera-Sanz, J. L., Ruiz-Pérez, L. M., & Palomo-Nieto, M. (2013). *Inteligencia emocional en el deporte: Validación española del Schutte Self Report Inventory (SSRI) en deportistas españoles*. Cuadernos de Psicología del Deporte, 13(1), 25-36.
- Goleman, D. (1996). *Inteligencia emocional*. Barcelona, España: Kairós.
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. Barcelona, España: Kairós.

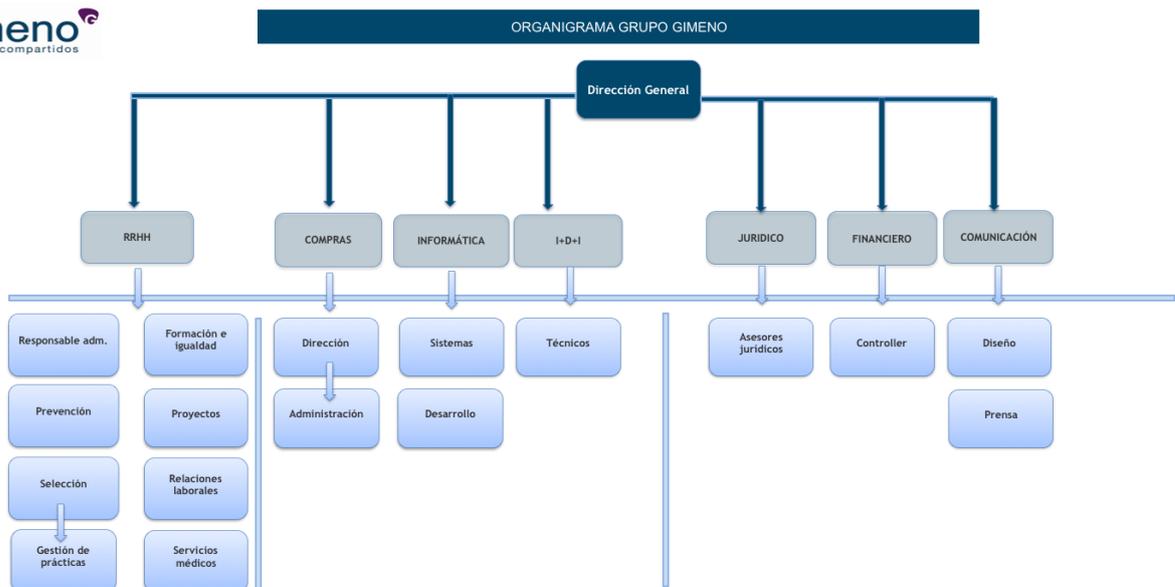
- Goleman, D. y Cherniss, C. (2005). *Inteligencia emocional en el trabajo. Cómo seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones*. Buenos Aires: Vergara.
- Norma. Gil, A. (2000). *Inteligencia emocional en práctica*. Caracas, Venezuela: McGraw-Hill.
- Pena Garrido, M., & Repetto Talavera, E. (2008). Estado de la investigación en España sobre Inteligencia Emocional en el ámbito educativo.
- Sternberg, R. (1997) *Inteligencia exitosa*. Barcelona: Paidós.
- Weisinger, H. (2001). *La inteligencia emocional en el trabajo*. Buenos Aires: Vergara.

8. Anexos

ANEXO 1 CRONOLOGÍA EMPRESAS GRUPO GIMENO

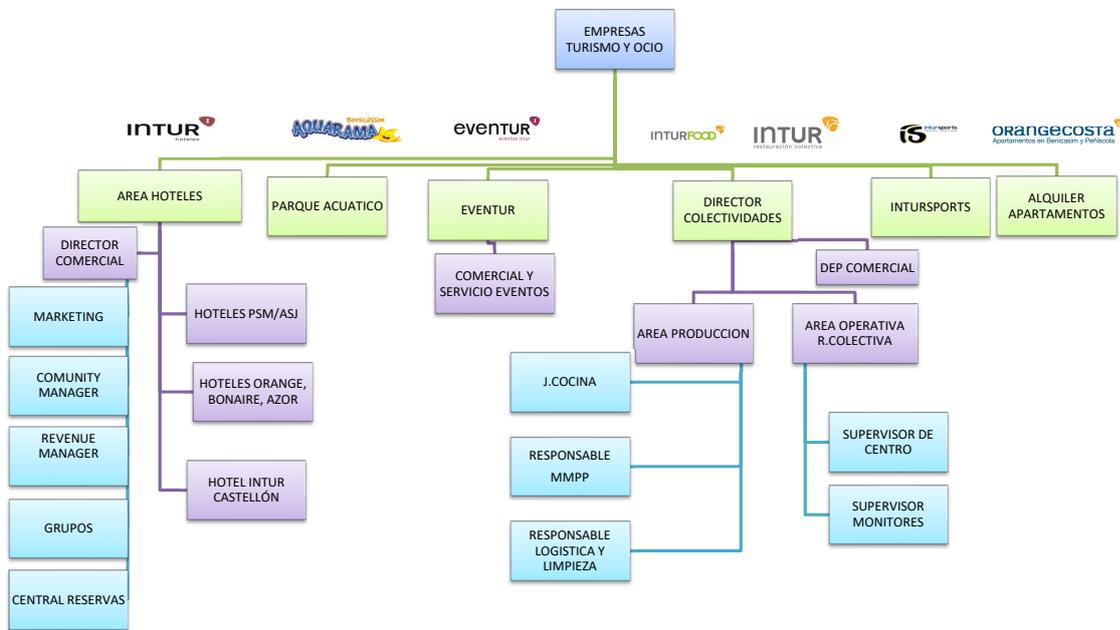


ANEXO 2 ORGANIGRAMA GRUPO GIMENO GENERAL



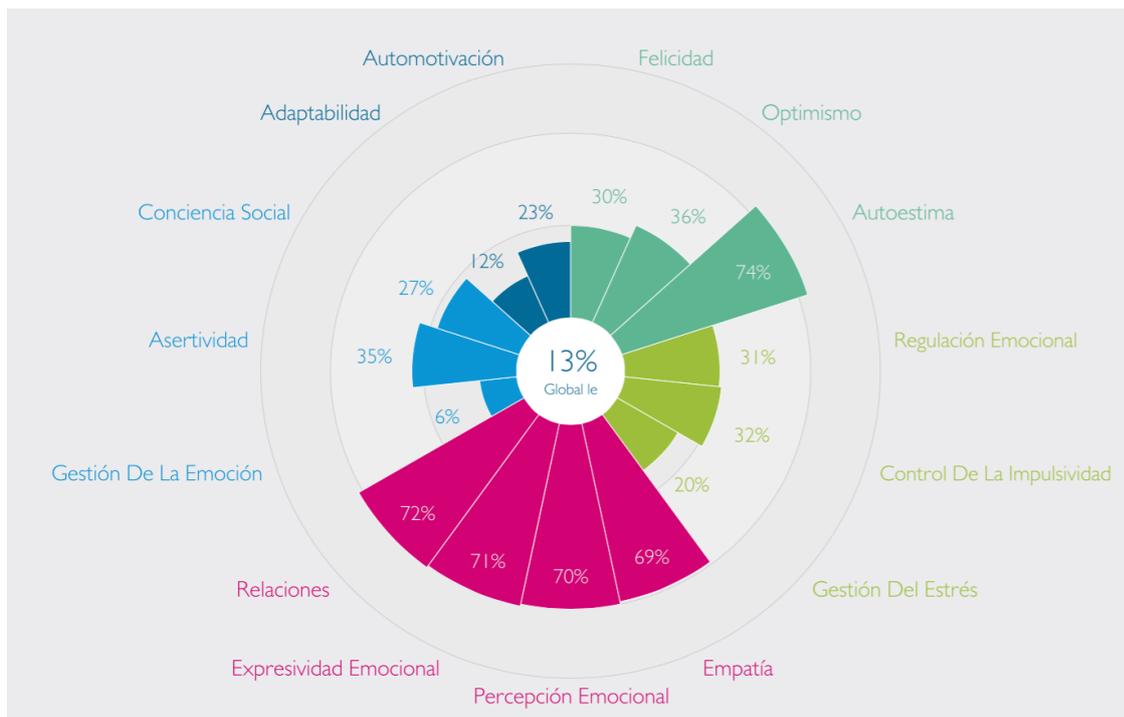
ANEXO 3

ORGANIGRAMA TURISMO Y OCIO



ANEXO 4

FACTOR GLOBAL IE EMP 2



ANEXO 5

CUESTIONARIO INTERNO DESEMPEÑO

	1	2	3	4	5	6	7	8
	MUY BAJO	BAJO	NECESITA DESARRO LLO	ME DIO	BIEN	NOTA BLE	ALTO	DEST ACA
1 CANTIDAD DE TRABAJO								
2 CALIDAD DE TRABAJO								
3 INTERPRETACION DE DATOS								
4 RAPIDEZ EN EJECUCIÓN DE TAREAS								
5 CONOCIMIENTOS TÉCNICOS								
6 ADAPTACIÓN AL PUESTO								
7 EXPERIENCIA EN EL PUESTO								
8 VOCACIÓN POR EL PUESTO								

ANEXO 6

TEST GALLUP (COMPROMISO)

	1	2	3	4	5
	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Punto intermedio	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1 SÉ QUE SE ESPERA DE MI EN EL TRABAJO Y TENGO CLARAS MIS RESPONSABILIDADES					
2 CUENTO CON LOS MATERIALES Y EL EQUIPO QUE NECESITO PARA HACER BIEN MI TRABAJO					

3 EN EL TRABAJO, TENGO LA OPORTUNIDAD DE HACER LO QUE MEJOR HAGO CADA DÍA Y ESTOY SATISFECHO CON MI PUESTO

4 EN LOS ÚLTIMOS SIETE DÍAS HE RECIBIDO RECONOCIMIENTO O ELOGIOS DE MIS COMPAÑEROS O RESPONSABLES POR HACER UN BUEN TRABAJO

5 ME SIENTO COMPRENDIDO. A MI SUPERVISOR, O ALGUIEN DEL TRABAJO, PAREZCO IMPORTANTE COMO PERSONA. PREGUNTAN COMO ME SIENTO Y ENTIENDES MIS CARGAS LABORALES Y PERSONALES

6 HAY ALGUIEN EN EL TRABAJO QUE ALIENTA Y APOYA MI DESARROLLO

7 MIS OPINIONES CUENTAN EN EL TRABAJO. ME PIDEN OPINIÓN PROFESIONAL Y SON ESCUCHADAS MIS IDEAS

8 LA MISIÓN/COMETIDO O PROPÓSITO DE LA EMPRESA HACE QUE SIENTA QUE MI TRABAJO ES IMPORTANTE

9 MIS COMPAÑEROS DE TRABAJO ESTÁN COMPROMETIDOS CON HACER UN TRABAJO DE CALIDAD

10 EN EL TRABAJO TENGO A
ALGUIEN DE CONFIANZA
CON QUIEN COMPARTO
COMO ME SIENTO EN EL
ÁMBITO PROFESIONAL Y
PERSONAL

11 EN LOS ÚLTIMOS MESES,
ALGUIEN DEL TRABAJO
ME HA HABLADO SOBRE
MIS AVANCES Y ME HAN
D A D O
RETROALIMENTACIÓN
PARA PROGRESAR

12 DURANTE ESTE ÚLTIMO
AÑO, HE TENIDO
OPORTUNIDADES DE
APRENDER, PROGRESAR
Y CRECER A NIVEL
PROFESIONAL
