



**Titulo del Trabajo:** Programa de capacitación sobre Inteligencia Emocional para Cuadros y Reservas del Polo turístico de Varadero.

**Autor:** MSc Miriam Corzo Corzo.

**Departamento:** Gestión.

### **INTRODUCCION**

*“Quien se controla a sí mismo, no tendrá dificultad alguna para gobernar con eficacia. Al que no sabe gobernarse a sí mismo, le resultará imposible ordenar la conducta de los demás”*

Confucio.

En el mundo empresarial actual, cada vez se le presta mayor importancia a la Inteligencia Emocional y las competencias y habilidades que la componen para la gestión exitosa de los directivos de cualquier rama.

Numerosas investigaciones han demostrado que el desarrollo de estas competencias y habilidades emocionales, resultan aún más importantes para el desempeño de una profesión, que el propio coeficiente intelectual o académico.

El término Inteligencia Emocional se refiere a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos., engloba habilidades muy distintas aunque complementarias (Autoconocimiento, autorregulación, Automotivación, empatía y habilidades Sociales) a la inteligencia académica, la capacidad exclusivamente cognitiva medida por el cociente intelectual.

Las emociones poseen un importante desempeño en nuestras vidas, pueden generar energías poderosas para alcanzar los objetivos que nos proponemos, pero también pueden generarnos frustraciones profundas que inhiban nuestros pensamientos y acciones.

En las relaciones con los demás, pueden ayudarnos a transmitir entusiasmo, confianza, optimismo, motivar y reclutar seguidores para nuestros proyectos, pero también pueden generarnos conflictos y rechazos, si no sabemos manejarlas de manera "inteligente".

En el ámbito laboral ello cobra una significación estratégica para el logro de la realización profesional y el crecimiento personal.

En un sector como el turismo, donde el objeto social de nuestras instalaciones lo constituye brindar un servicio de excelencia, resulta de vital importancia perrechar de los conocimientos necesarios sobre esta temática a cuadros, reservas y trabajadores en general, de manera que se produzcan los aprendizajes necesarios que puedan revertirse en una mejor atención al cliente interno y externo.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, el Objetivo General de este trabajo lo constituye:

Elaborar un programa sobre Inteligencia Emocional que contribuya a resolver las carencias que en este sentido poseen los cuadros y reservas de las Instalaciones del turismo en Varadero.

## **DESARROLLO**

### **Presentación del Programa**

#### **FUNDAMENTACION.**

En el mundo empresarial actual, cada vez se le presta mayor importancia a la Inteligencia Emocional y las competencias y habilidades que la componen,(Autoconocimiento,autorregulación,Automotivación,empatía y

habilidades Sociales ) para la gestión exitosa de los directivos de cualquier rama.

Numerosas investigaciones han demostrado que el desarrollo de estas competencias y habilidades emocionales, resultan aún más importantes para el desempeño de una profesión, que el propio coeficiente intelectual o académico. Se considera de vital importancia, en un sector como el turismo, brindar los conocimientos necesarios sobre esta temática a cuadros , reservas y trabajadores en general, de manera que se produzcan los aprendizajes necesarios que puedan revertirse en una mejor atención al cliente interno y externo.

**A quiénes va dirigido:** trabajadores del turismo, cuadros y reservas.

#### OBJETIVOS DE LA ASIGNATURA.

- Brindar a los cuadros, reservas, y trabajadores del turismo, las herramientas necesarias para el desarrollo de las Competencias Emocionales.

#### PLAN TEMATICO

No	Temas	Hora Teóricas	Horas Trab Indep	Total Horas
1.	La Inteligencia Emocional y el Coeficiente intelectual.	4	4	8
2.	Las cinco dimensiones y 25 aptitudes Emocionales de según Goleman	8	8	16
3.	Importancia de la Inteligencia Emocional en la Empresa.	4	4	8
4.	Test para la autoevaluación de la Inteligencia Emocional ..	2	2	4
5.	Taller integrador	4	8	12

	<b>Horas Totales</b>	<b>22</b>	<b>26</b>	<b>48</b>
--	----------------------	-----------	-----------	-----------

## PLAN ANALITICO.

### **Tema 1.** La Inteligencia Emocional y el Coeficiente intelectual

#### **Objetivos:**

1. Analizar diferentes conceptos de Inteligencia emocional.
2. Valorar la relación entre Inteligencia emocional e Inteligencia académica en el desempeño del individuo.

#### **Contenidos:**

Introducción. Breve reseña del surgimiento de los estudios sobre Inteligencia Emocional en el ámbito Empresarial. Análisis de Conceptos de diferentes autores. Valoración de la relación entre Inteligencia emocional e Inteligencia académica en el desempeño del individuo..

### **Tema 2. Las cinco dimensiones y 25 aptitudes Emocionales de según Goleman.**

#### **Objetivos:**

- Analizar las Competencias Emocionales y las aptitudes que conforman las mismas.
- Valorar la importancia del desarrollo de estas competencias para el adecuado desempeño laboral.

#### **Contenidos:**

Competencias Emocionales en el plano intrapersonal (Autoconocimiento, Autorregulación, Automotivación).

Competencias o aptitudes Sociales (Empatía, habilidades Sociales).

### **Tema 3 Importancia de la Inteligencia Emocional en la Empresa.**

**Objetivo:** Valorar la importancia de desarrollar Empresas con Inteligencia Emocional.

#### **Contenidos:**

Los sentimientos y su importancia en la medida en que facilitan o dificultan la búsqueda del objetivo común en las organizaciones.

Aspectos a tener en cuenta para el reclutamiento de personas en las empresas inteligentes emocionalmente

**Tema 4.** Test para la autoevaluación de la Inteligencia Emocional

**Objetivo:** Entrenar a los cursistas en la autoevaluación del nivel de desarrollo de sus competencias emocionales.

**Contenidos:**

Aplicación y tabulación y evaluación de los resultados de la aplicación del Test General de Weisinger.

### **TALLER INTEGRADOR FINAL.**

**Objetivo:** Analizar mediante el trabajo grupal, las fortalezas y debilidades que se manifiestan en la empresa en cuanto al desarrollo de la inteligencia emocional en sus cuadros y reservas.

### **Sistema de habilidades a desarrollar.**

- Identificar las competencias emocionales necesarias a desarrollar en nuestros directivos..
- Determinar la importancia de desarrollar Empresas con Inteligencia Emocional.
- Aplicar Test de auto diagnóstico del desarrollo de las competencias emocionales.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Codina A. Inteligencia Emocional para el trabajo directivo y las relaciones interpersonales. Editorial Ciencias Sociales. La Habana 2012.
2. Cooper,R: La inteligencia Emocional aplicada al Liderazgo y a las organizaciones .Editorial Norma,Bogotá. 1998
3. Garner,H: *Teoría* de las Inteligencias Múltiples.Edit. Paidós, Barcelona 1983
4. Goleman,D: La Inteligencia Emocional, por qué es más importante que el cociente intelectual.Javier Vergara Editor. Buenos Aires. 1996.
5. Handabaka,J. (2001)Ñ La inteligencia emocional en la Empresa Editora AMEX , Lima 2001.
6. Martínez , C.Consideraciones sobre la Inteligencia Emocional. Editorial Científico- Técnica, La Habana. 2009.
7. Ryback, D: Trabaje con su inteligencia Emocional. Los factores emocionales al servicio de la gestión empresarial y el liderazgo efectivo. EDAF, Madrid.1998.
8. Segal,J: Su inteligencia Emocional,. Aprenda a incrementarla y a usarla.. Grijalbo, Barcelona 1997.
9. Valls.A Inteligencia Emocional en la Empresa. Ediciones Gestión 2000,S:A,España 1999

## **CONCLUSIONES.**

- Esta temática se oferta por primera vez en la modalidad de curso de capacitación para cuadros y reservas del polo, aunque puede extenderse su oferta para todos los trabajadores del turismo, fundamentalmente para lo que se encuentran en la prestación del servicio directo al cliente.
- En las dos Instalaciones que se ha impartido este programa hasta el momento ha tenido muy buen nivel de aceptación entre los cursistas, por la importancia que le atribuyen para su desempeño en la vida personal y laboral.

## **RECOMENDACIÓN.**

- Validar su impacto a través de la evaluación del desempeño de los cuadros y sus reservas una vez recibido el curso.
- Extender la impartición del curso a otras instalaciones hoteleras en función de los resultados obtenidos en la acción enunciada en la recomendación anterior.

## **Datos de la autora.**

Lic. En Psicología Pedagogía, Master en trabajo Comunitario. Con 33 años de experiencia en la docencia. Diplomada en Gestión de Empresas Turísticas y Psicopedagogía para el Turismo, Profesora de Administración de Empresas de la Escuela de Hotelería y Turismo, Varadero. Cuba.