



PRISMA ODS
REVISTA MULTIDISCIPLINARIA
SOBRE DESARROLLO SOSTENIBLE
ISSN: 3072-8452

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU IMPACTO EN EMPLEADOS HOTELEROS

*EMOTIONAL INTELLIGENCE AND
ITS IMPACT ON HOTEL
EMPLOYEES*

AUTORAS

AMÉRICA ROSANA
GUTIÉRREZ ZÚÑIGA

UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA
MÉXICO

MARÍA SUÁREZ
CASTELLANOS

UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA
MÉXICO

La Inteligencia Emocional y su Impacto en Empleados Hoteleros

Emotional Intelligence and its Impact on Hotel Employees

América Rosana Gutiérrez Zúñiga

america.gutierrez@academicos.udg.mx

<https://orcid.org/0000-0003-1524-2152>

Universidad de Guadalajara

Ocotlán, Jalisco – México

María Suárez Castellanos

maria.scastellanos@academicos.udg.mx

<https://orcid.org/0009-0006-9368-457X>

Universidad de Guadalajara

Ocotlán, Jalisco – México

Artículo recibido: 06/09/2026

Aceptado para publicación: 06/10/2026

Conflictos de Intereses: Ninguno que declarar

RESUMEN

La inteligencia emocional (IE) se ha identificado como un factor clave para mejorar la resiliencia, la comunicación y el clima laboral. Sin embargo, existe poca investigación aplicada que analice cómo la IE influye directamente en el desempeño, la motivación y el bienestar de los empleados hoteleros en contextos latinoamericanos. Sin embargo, en el ámbito hotelero mexicano —y particularmente en regiones como Jalisco— existe una brecha significativa en la investigación aplicada que explore cómo la IE influye en los resultados organizacionales y en la experiencia laboral de los empleados. Este estudio busca llenar ese vacío, ofreciendo evidencia empírica y propuestas prácticas que vinculen la IE con indicadores clave como la satisfacción laboral, la motivación, el compromiso organizacional y la retención del talento, Así como analizar el impacto de la inteligencia emocional en el desempeño, la motivación y bienestar de los empleados. Los participantes oscilan entre los 25 hasta los 70 años, Género: Femenino (20) y Masculino (13), el nivel académico esta entre secundaria y preparatoria. Un hallazgo clave en este tema es que la inteligencia emocional actúa como un predictor directo del desempeño y bienestar en el sector hotelero. La investigación más relevante es que la inteligencia emocional no solo mejora la experiencia del cliente, sino que también retiene talento y asegura la sostenibilidad de la organización hotelera. La inteligencia emocional no solo influye en el desempeño individual, sino que tiene implicaciones organizacionales y estratégicas. Su desarrollo en el sector hotelero asegura la satisfacción del cliente, la retención del talento y la sostenibilidad de las empresas, consolidándose como un recurso esencial para la competitividad en un mercado altamente exigente.

Palabras clave: inteligencia, emocional, impacto, desempeño, motivación

ABSTRACT

Emotional Intelligence (EI) has been identified as a key factor in improving resilience, communication, and workplace climate. However, there is little applied research analyzing how EI directly influences performance, motivation, and well-being among hotel employees in Latin American contexts. In the Mexican hotel sector —particularly in regions such as Jalisco— there is a significant gap in applied research exploring how EI affects organizational outcomes and employees' work experience. This study seeks to fill that gap by providing empirical evidence and practical proposals that link EI with key indicators such as job satisfaction, motivation, organizational commitment, and talent retention, as well as analyzing the impact of emotional intelligence on employees' performance, motivation, and well-being. Participants range from 25 to 70 years old. Gender: Female (19) and Male (11). Academic level: between secondary and high school. A key finding in this topic is that emotional intelligence acts as a direct predictor of performance and well-being in the hotel sector. The most relevant research highlights that emotional intelligence not only improves the customer experience but also retains talent and ensures the sustainability of the hotel organization. Emotional intelligence not only influences individual performance but also has organizational and strategic implications. Its development in the hotel sector guarantees customer satisfaction, talent retention, and business sustainability, consolidating itself as an essential resource for competitiveness in a highly demanding market.

Keywords: intelligence, emotional, impact, performance, motivation

INTRODUCCIÓN

El sector hotelero se caracteriza por su dinamismo, alta exigencia operativa y constante interacción interpersonal. Los empleados enfrentan jornadas laborales extensas, presión por mantener estándares de calidad, y una exposición continua a situaciones emocionalmente demandantes, como el manejo de quejas, conflictos entre compañeros o trato con clientes difíciles. Estas condiciones, si no se gestionan adecuadamente, pueden derivar en desgaste emocional, estrés crónico, baja satisfacción laboral y alta rotación de personal.

En este contexto, la inteligencia emocional (IE) emerge como una competencia clave para afrontar los retos del entorno laboral hotelero. La IE permite a los individuos reconocer, comprender y regular sus emociones, así como interpretar y responder adecuadamente a las emociones de los demás. Diversos estudios han demostrado que la IE está vinculada con el desempeño laboral, la calidad de las relaciones interpersonales, el liderazgo efectivo y el bienestar psicológico. Sin embargo, en el ámbito hotelero mexicano —y particularmente en regiones como Jalisco— existe una brecha significativa en la investigación aplicada que explore cómo la IE influye en los resultados organizacionales y en la experiencia laboral de los empleados. Se planteó la siguiente pregunta de investigación ¿Cómo influye la inteligencia emocional en el desempeño, la motivación y el bienestar de los empleados hoteleros?

La presente investigación se justifica por la necesidad urgente de fortalecer las competencias emocionales en entornos laborales altamente demandantes, como el sector hotelero. Este sector, clave para la economía mexicana y especialmente relevante en regiones turísticas como Jalisco, enfrenta desafíos estructurales que afectan directamente la calidad del servicio, la estabilidad del personal y el bienestar organizacional. Entre estos desafíos destacan la alta rotación de empleados, el desgaste emocional, la escasa formación en habilidades socioemocionales y la limitada implementación de estrategias de contención emocional. La inteligencia emocional (IE) ha demostrado ser una herramienta eficaz para mejorar el desempeño laboral, fomentar relaciones interpersonales saludables y reducir el impacto del estrés en el trabajo. Sin embargo, su aplicación en el ámbito hotelero ha sido poco explorada desde una perspectiva integral que considere tanto los beneficios individuales como los organizacionales. Además, la investigación se alinea con los principios establecidos en la NOM-035-STPS-2018, que exige a las organizaciones identificar y mitigar los factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Incorporar la IE como parte de las estrategias de cumplimiento normativo no solo permite atender las obligaciones legales, sino que también promueve una

cultura organizacional más humana, resiliente y ética. En este sentido, el estudio aporta valor tanto desde el punto de vista técnico como desde una perspectiva de derechos humanos y justicia emocional. Desde un enfoque sistémico, el desarrollo de la IE en los empleados hoteleros puede generar efectos multiplicadores: mejora la calidad del servicio al cliente, reduce conflictos interpersonales, fortalece el liderazgo interno y contribuye a la construcción de entornos laborales más equitativos y sostenibles. Esta visión es especialmente relevante en contextos post-pandemia, donde la salud emocional y la reconstrucción de vínculos laborales se han vuelto prioritarias. Finalmente, la investigación tiene un fuerte componente de aplicabilidad. Los resultados podrán ser utilizados por gerentes de recursos humanos, capacitadores, consultores y responsables de cumplimiento normativo para diseñar programas de formación emocional, estrategias de intervención y políticas organizacionales que promuevan el bienestar integral de los trabajadores hoteleros. Los empleados hoteleros con mayores niveles de inteligencia emocional presentan mayor satisfacción laboral, mejor desempeño y menor intención de rotación.

METODOLOGÍA

Participantes: La muestra será intencional y por criterios, conformada por 8 hoteles y sus trabajadores de distintas áreas (operativos, administrativos y supervisores), de la ciudad de Ocotlán, Jalisco, con al menos seis meses de antigüedad. Se buscó diversidad en género, edad y rol organizacional para enriquecer el análisis.

Ocotlán es una ciudad mexicana situada en el sureste del estado de Jalisco, en la República Mexicana dentro de la región Ciénega, cabecera del municipio homónimo. En el año 2024 había 106 050 habitantes, siendo la décima ciudad más poblada de Jalisco y la tercera zona metropolitana más poblada. Consultada el día 10 agosto 2026 a las 19:46 p.m. <https://www.jalisco.gob.mx › municipios › ocotlan>

Edad: 63 (2) 39 (4), 40 (2), 31 (2), 58 (2), 64 (2), 71, 24 (2), 59, 56, 57, 27, 46 (2), 38 (3), 25, 68, 20, 22, 32, 70, 52. La edad es la que aparece fuera del paréntesis, la cantidad que esta dentro es el número que coincide con esa edad.

Género: F(20), M (13), Otro.

Área de trabajo: Contabilidad, Recepcionista, Intendente, General, Encargado, Recamarista, Afanador, Lavandería, Cocina, Restaurante, Mesero, Administrativo.

Procedimiento de muestreo: Siendo un total de 30 personas (19 femeninas) (11 varones), oscilando la educación entre la secundaria y preparatoria, de diferentes cargos.

Técnicas de recolección de datos: Encuesta basada en los cinco componentes de Goleman. (Consultar anexo 1)

Diseño de la investigación: La investigación se sustenta en el paradigma interpretativo, que concibe la realidad social como una construcción subjetiva y contextual. Este enfoque permite comprender cómo los trabajadores interpretan fenómenos como la inteligencia emocional y el bienestar psicosocial en su entorno laboral. Asimismo, se incorporan matices del enfoque crítico, orientados a visibilizar estructuras organizacionales que inciden en la salud emocional y a proponer transformaciones institucionales basadas en principios de justicia restaurativa.

Consideraciones Éticas

Se garantizó el consentimiento informado, la confidencialidad de los datos y el respeto a la dignidad de los participantes. La investigación se regirá por principios de ética profesional, justicia emocional y participación voluntaria.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Se presenta a continuación en tabla las respuestas que dieron cada uno de los encuestados y que se reflejan las emociones y condiciones laborales de los trabajadores.

Tabla 1. Concentrado de respuestas

Pregunta	Admó n. (4)	Cocin a (5)	Contad or (2)	Recepci ón (10)	Recamar era (2)	Encarga do (3)	Aseo (3)	Lava do (2)	Meser o (2)
1. Identifico emociones bajo presión	Siempre (2) Casi siempre (2)	Casi siempre (1) Siempre (4)	Siempre (1) Casi siempre (1)	Algunas veces (2) Casi siempre (4) Siempre (4)	Siempre (1) Algunas veces (1)	Algunas veces (1) Siempre (2)	Algunas veces (2) Casi siempre (1)	Algunas veces (1) Casi siempre (1)	Siempre (2)

2.Reconozco emociones afectan mi desempeño laboral	Casi siempre (3) Algunas veces (1)	Casi siempre (1) Siempre (4)	Siempre (1) Algunas veces (1)	Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (2) Casi siempre (3) Siempre (2)	Siempre (1) Algunas veces (1)	Algunas veces (1) Casi siempre (1) Siempre (1)	Nunca (2) Casi nunca (1)	Algunas veces (3)	Casi siempre (1) Siempre (1)
3.Mantengo la calma en situaciones estresantes	Siempre (1) Casi siempre (3)	Casi siempre (3) Siempre (2)	Siempre (1) Casi siempre (1)	Algunas veces (2) Casi siempre (5) Siempre (3)	Siempre (2)	Algunas veces (1) Casi nunca (2)	Siempre (3)	Casi siempre (1) Siempre (1)	Algunas veces (1) Siempre (1)
4. Evito reaccionar impulsivo ante conflictos compañeros	Siempre (2) Casi siempre (2)	Algunas veces (3) Casi siempre (1) Siempre (1)	Siempre (2)	Nunca (1) Algunas veces (2) Casi siempre (1) Siempre (6)	Casi siempre (1) Siempre (1)	Nunca (1) Siempre (2)	Nunca (2) Siempre (1)	Casi siempre (1) Siempre (1)	Algunas veces (1) Casi siempre (1)
5.Me siento motivado por los objetivos de mi trabajo	Casi Siempre (3) Siempre (1)	Casi nunca (1) Siempre (4)	Siempre (2)	Algunas veces (1) Casi siempre (4) Siempre (5)	Algunas veces (1) Siempre (1)	Siempre (3)	Casi siempre (2) Siempre (1)	Siempre (2)	Casi siempre (1) Siempre (1)
6.Busco mejorar continuamente	Siempre (3) Casi siempre (1)	Algunas veces (1) Siempre (3)	Siempre (1) Casi siempre (1)	Casi siempre (5) Siempre (5)	Algunas veces (1) Siempre (1)	Nunca (1) Algunas veces (1) Siempre (1)	Siempre (3)	Siempre (2)	Casi siempre (2)
7. Comprendo cómo se sienten mis compañeros en situaciones difíciles	Casi siempre (3) Algunas veces (1)	Algunas veces (1) Casi siempre (1) Siempre (3)	Siempre (2)	Nunca (1) Algunas veces (3) Casi siempre (1) Siempre (5)	Casi siempre (1) Siempre (1)	Casi siempre (2) Siempre (1)	Algunas veces (1) Siempre (2)	Algunas veces (1) Casi siempre (1)	Algunas veces (1) Siempre (1)

8.Ofrezco apoyo emocional	Siempre (2) Casi siempre (1) Casi nunca (1)	Casi siempre (1) Siempre (4)	Siempre (2)	Nunca (1) Casi nunca (1) Algunas veces (1) Casi siempre (3) Siempre (4)	Siempre (2)	Nunca (1) Siempre (2)	Algunas veces (1) Siempre (2)	Algunas veces (1) Casi siempre (1)	Casi siempre (1) Siempre (1)
9.Manejo desacuerdos laborales	Casi siempre (2)	Algunas veces (1) Casi siempre (1) Siempre (2)	Siempre (2)	Nunca (2) Algunas veces (2) Casi siempre (3) Siempre (3)	Nunca (1) Siempre (1)	Casi siempre (1) Siempre (2)	Nunca (2) Siempre (1)	Algunas veces (1) Casi siempre (1)	Algunas veces (1) Siempre (1)
10.Promuevo la colaboración y respeto en mi equipo de trabajo	Siempre (3) Casi siempre (1)	Algunas veces, Casi siempre y Siempre	Siempre (1) Casi siempre (1)	Nunca (2) Casi nunca (1) Casi siempre (2) Siempre (5)	Siempre (2)	Siempre (3)	Siempre (3)	Casi siempre (1) Siempre (1)	Siempre (2)
11.Me permite mi lugar de trabajo realizar mis tareas	Siempre (3) Casi siempre (1)	Algunas veces (1) Casi siempre (1) Siempre (3)	Siempre (2)	Nunca (1) Casi siempre (1) Siempre (8)	Siempre (2)	Siempre (3)	Siempre (3)	Casi siempre (2)	Siempre (2)
12.Mi trabajo exige esfuerzo físico excesivo	Nunca (3) Casi nunca. (1)	Nunca (1) Casi nunca (1) Algunas veces (1) Siempre (2)	Nunca (2)	Nunca (3) Casi nunca (5) Algunas veces (1) Casi siempre (1)	Nunca (1) Algunas veces (1)	Nunca (1) Casi nunca (1) Algunas veces (1)	Casi siempre (1) Siempre (2)	Casi nunca, Algunas veces y Casi siempre	Algunas veces (2)
13.Me quedo tiempo adicional para	Algunas veces.	Casi siempre	Algunas veces (2)	Nunca (7)	Nunca (2)	Nunca (2)	Algunas veces	Casi nunca (1)	Algunas veces

cumplir mis tareas	(1) Nunca (1) Casi nunca (2)	(2) Siempre (3)		Casi nunca (1) Algunas veces (2)	Casi nunca (1)	Algunas veces (1)	(2) Siempre (1)	Algunas veces (1)	(1) Casi siempre (1)
14.Mantengo un ritmo acelerado para cumplir mis responsabilidades	Casi siempre (2) Casi nunca (1) Nunca (1)	Casi nunca (2) Casi siempre (3)	Nunca (1) Siempre (1)	Nunca (5) Casi nunca (3) Algunas veces (1) Siempre (1)	Nunca (2)	Algunas veces (1) Casi siempre (2)	Algunas veces (3)	Casi nunca (1) Casi siempre (1)	Siempre (2)
15.Mi trabajo requiere memorizar información	Siempre (2) Casi nunca (1) Nunca (1)	Nunca (1) Algunas veces (1) Casi siempre (2) Siempre (1)	Algunas veces (2)	Nunca (1) Casi nunca (4) Algunas veces (3) Casi siempre (1) Siempre (1)	nunca (1) Siempre (1)	Algunas veces (2) Siempre (1)	Nunca (1) Algunas veces (1) Casi siempre (1)	nunca (1) Algunas veces (1)	Nunca (1) Algunas veces (1)
16.Atiendo varios asuntos al mismo tiempo	Casi siempre (3) Casi nunca (1)	Nunca (1) Algunas veces (2) Casi siempre (2)	Algunas veces (1) Casi siempre (1)	Nunca (5) Casi nunca (3) Algunas veces (1) Siempre (1)	Nunca (2)	Casi nunca (1) Casi siempre (1)	Nunca (1) Algunas veces (1) Siempre (1)	Casi nunca (1) Siempre (1)	Nunca (1) Algunas veces (1)
17.Trabajo horas extras	Algunas veces (1) Casi nunca (2) Nunca (1)	Casi nunca (3) Casi siempre (2)	Casi nunca (2)	Nunca (5) Casi nunca (3) Algunas veces (2)	Nunca (2)	Nunca (1) Algunas veces (2)	Nunca (2) Casi nunca (1)	Nunca (2)	Casi nunca (1) Siempre (1)
18.Mi jornada laboral afecta mi vida personal o familiar	Nunca (2) Casi nunca (1) Algunas veces (1)	Nunca (2) Casi nunca (1) Algunas veces (1) Siempre (1)	Nunca (1) Siempre (1)	Nunca (8) Algunas veces (2)	Nunca (1) Algunas veces (1)	Nunca (1) Casi nunca (1) Algunas veces (1)	Nunca (3)	Nunca (2)	Nunca (1) Siempre (1)

19. He presenciado o sufrido actos violentos en el trabajo	Algunas veces (1) Casi nunca (1) Nunca (2)	Nunca (3) Algunas veces (2)	Nunca (1) Siempre (1)	Nunca (9) Casi nunca (1)	Nunca (2)	Nunca (2) Casi nunca (1)	Nunca (1) Siempre (3)	Nunca (1) Casi siempre (1)	Casi nunca (1) Siempre (1)
20. Tengo recuerdos de situaciones laborales de malestar	Algunas veces (2) Nunca (2)	Nunca (2) Casi nunca (1) Algunas veces (3)	Siempre (1) Casi nunca (2)	Nunca (7) Casi nunca (2) Algunas veces (1)	Nunca (2)	Nunca (3)	Nunca (3)	Nunca (2)	Casi nunca (1) Siempre (1)

Nota: 1=Nunca; 2=Casi nunca; 3=Algunas veces; 4=Casi siempre; y 5=Siempre.

Fuente: Elaboración propia para esta investigación.

En la tabla que antecede, se plantean las 20 interrogantes a los empleados de los diferentes hoteles, haciendo referencia a sus emociones, situaciones en su desempeño laboral y lo que implica la motivación por objetivos, así como los conflictos con sus compañeros de trabajo. El apoyo emocional que se ofrece para el manejo al tener desacuerdos, si cuentan con integración en equipo y entre ellos realizan las tareas con respeto y responsabilidad cumpliendo con las actividades de su puesto de trabajo e información a los clientes y si es necesario, trabajar horas extras con algunos recuerdos de cansancio e incomodidades por la jornada ya trabajada del día -pero, sin afectar la vida personal y familiar en casa.

Considerando los diversos puestos en los hoteles con sus empleados, los cuales son: Administración: 4; Cocina: 5; Contador: 2; Recepcionista: 10; Recamarera: 2; Encargado: 3; Aseo: 3; Lavado: 2; y Mesero: 2; siendo un total de 33 trabajadores. Las respuestas están sustentadas en la escala de Likert que representa el número 5=siempre; 4=casi siempre; 3=algunas veces; 2=casi nunca y 1=nunca; con respecto a estos números se analizan las interrogantes de temas relacionados y por grupos afines.

Dichos grupos se integran en 3 bloques, como se muestra a continuación:

Bloque: Administrativo, Contador y Encargado.

Tanto el administrativo como el contador identifican las emociones siempre y casi siempre, mientras el encargado es siempre y algunas veces. Con respecto a la calma por situaciones estresantes evitando reaccionar de manera impulsiva coinciden en siempre, en administrativo y contador casi siempre, es distinto con el encargado ya que hace mención algunas veces, casi nunca y nunca. En la motivación y mejorar de manera continua es el puesto de administración y contador, siempre en todos los puestos del bloque con referencia a como se sienten los compañeros de trabajo en situaciones difíciles y algunas veces con el contador y encargado. El apoyo emocional y colaboración en equipo es siempre en todos los puestos, siempre en manejo de desacuerdos en los puestos de contador y encargado. Siempre cumplo con las tareas en los tres puestos y algunas veces hay la necesidad de trabajar tiempo extra. Casi nunca y nunca afecta a mi vida personal y familiar.

Bloque: Recepcionista, Mesero y Cocina.

Estos tres puestos los empleados identifican siempre sus emociones, la cocina y en recepción es casi siempre y, además, tan sólo en la recepción algunas veces. En los tres puestos siempre consideran la presión laboral y evaden la forma por impulso, en la cocina y recepción es casi siempre, así como algunas veces en recepción y mesero. Siempre fue la respuesta de los tres puestos haciendo hincapié en estar motivado para cumplir los objetivos y mejorar continuamente, en recepción y mesero es casi siempre, también es importante en todos los puestos que algunas veces comprenden a los compañeros de trabajo. Siempre y casi siempre en todos los puestos para el apoyo emocional y ayuda en equipo, así como algunas veces manejan las discrepancias en los tres puestos de trabajo. Algunas veces se quedan tiempo extra en los puestos de mesero y cocina. Nunca en los tres puestos afecta en su vida personal y familiar.

Bloque: Recamarera, Lavado y Aseo.

En este bloque todos los trabajadores identifican algunas veces sus emociones, en aseo y lavado casi siempre, así como recamarera muy poco siempre. Siempre fue la contestación en todo este bloque y tan sólo casi siempre en el puesto de lavado. Es excelente noticia que siempre fue la contestación al sentirse motivados y mejorar de manera constante, así como algunas veces comprender a los compañeros en el puesto de aseo y lavado. Con relación al puesto de recamarera y lavado existe apoyo emocional siempre, algunas veces en lavado y aseo. Es grato resaltar que siempre en los tres puestos permanece el respeto y la colaboración en equipo.

Realizan sus tareas siempre la recamarera y lavado. Casi nunca en el puesto de aseo se trabaja de manera excesiva. Nunca en los tres puestos perturba en su vida personal y familiar.

De igual forma se realizaron preguntas abiertas que describen los punto de vista de los empleados, las cuales tienen la finalidad de ampliar información relevante de sus emociones, la solución de problemas y/o situaciones difíciles de enfrentar, el control por medio de estrategias para mantener la calma en inconvenientes, así como recuperarse de días agotadores por exceso de trabajo y saber cómo conducirse en los desacuerdos con los compañeros, así como construir un excelente clima laboral teniendo óptima relación con los clientes que llegan y salen de los hoteles satisfechos de la atención y servicio que se les brindó.

¿Cómo manejas tus emociones cuando un huésped te trata con rudeza?

En mi jornada de trabajo, no me ha pasado un problema fuerte. Lo manejo con educación, respeto, amable, manteniendo la calma de manera tranquilo y escuchándolo para evitar un problema. En su mayoría los veo una sola vez en la vida. Tengo el criterio de actuar profesionalmente, cuidando el bienestar y la tranquilidad del negocio.

Cuando un huésped está molesto, puedo mantener la calma y buscar soluciones sin tomarlo como algo personal.

Sí, mantengo la calma. Ellos tienen sus propias cosas, yo soy solo el intermediario a su descanso. Busco ser empático y solucionar los problemas mediante el diálogo con respeto.

¿Qué estrategias utilizas para mantener la calma cuando un huésped está molesto o es grosero?

Lo que está a mi alcance dando razones y una pronta solución. No he pasado por esa situación. Respiro con calma, lo dejo hablar y enseguida le hago ver en que está mal. Aplico la estrategia de ignorarlo, guardo silencio, en otras escucho, pienso, razono y resuelvo y también en otras ocasiones, respeto y educación. Tanto el huésped como quien lo atiende, toman de común acuerdo una solución. Le explico con tranquilidad y yo lo tomo como anécdota. La empatía, entender cuál es la molestia y cómo se puede solucionar. Lo atiendo como me gusta que me atiendan. Siempre tiene el huésped la razón.

¿Qué haces para recuperarte emocionalmente después de un día particularmente difícil?

Trato de no llevarme los problemas a mi casa. Rezar, leer, bañar, escuchar música, descansar, pasear en bicicleta, tomar con amigos, llorar y continuar. Le doy la vuelta a la página. Tomarlo con calma o no hago nada. Relajarme o alguna distracción. Lo platico con alguien de confianza. Compartir la experiencia, desprenderme del problema. Hago alguna actividad de ocio, deporte, respiro, descanso un momento y tomo un café. Práctico algo de Filosofía. No pensar en el acontecimiento sucedido. Jugar con mis hijos y llevarlos a cenar.

¿Cómo manejas los conflictos con compañeros de trabajo o supervisores?

Platicando del problema para que no vuelva a pasar de una manera tranquila. A la ligera con calma. No me ha pasado. Trato de defender mi punto de vista de una forma positiva. Separando el problema de la persona y asumiendo mi responsabilidad. Se habla con respeto la situación. Con una buena comunicación. Trato de hablar con ellos cuando están más tranquilos para un acuerdo.

¿Qué haces para generar una conexión positiva con los huéspedes desde el momento en que llegan al hotel?

Todos los huéspedes son diferentes, pero la mayoría al llegar son cordiales y eso genera excelente ambiente. Recibirlos con amabilidad, respeto, brindar confianza, hablar cordialmente y siempre sonreír. Buena atención al cliente, atendiendo sus dudas, explicando los lineamientos de horario y servicio, ponerse a sus órdenes para ayudarlos en cualquier situación en el hotel.

CONCLUSIÓN

Es importante identificar las emociones, reconocer en tiempo real y futuro las implicaciones de manera personal y con las otras personas que nos relacionamos cotidianamente. Aprender a regularlas de una manera responsable y madura para que nos permita vivir con empatía, motivación y dar soluciones a las situaciones que se presentan en especial en el entorno laborable. El impacto que tiene la inteligencia emocional en los empleados hoteleros es en algunas ocasiones de tensión, estrés, presión constante por la misma responsabilidad de sus puestos, horarios que cubrir en los diversos turnos y el cansancio por la rutina de sus actividades. Todo esto amerita mantener la calma y buena actitud en el trato amable para que en su mayoría los visitantes tengan una excelente impresión de sus trabajadores y obviamente

del servicio para aumentar la clientela, evitando inconformidades o llamadas de atención por sus jefes directos. La inteligencia emocional no solo influye en el desempeño individual, sino que tiene implicaciones organizacionales y estratégicas. Su desarrollo en el sector hotelero asegura la satisfacción del cliente, la retención del talento y la sostenibilidad de las empresas, consolidándose como un recurso esencial para la competitividad en un mercado altamente exigente. Con respecto a la pregunta de investigación ¿Cómo influye la inteligencia emocional en el desempeño, la motivación y el bienestar de los empleados hoteleros? se concluye que la inteligencia emocional influye directamente en el desempeño, la motivación y el bienestar de los empleados hoteleros. En el desempeño, permite manejar situaciones de presión y mejorar la calidad del servicio. En la motivación, fortalece la autoconfianza y el compromiso organizacional, reduciendo la rotación de personal. En el bienestar, contribuye a disminuir el estrés y a generar un clima laboral positivo. Diversas investigaciones en el sector hotelero confirman que las habilidades emocionales son un recurso estratégico para la satisfacción laboral, la comunicación interna y el liderazgo, elementos que impulsan el éxito y la sostenibilidad de las organizaciones.

REFERENCIAS

- Arellano, Ruth. (2023). *El arte de gestionar nuestras emociones y las de los demás*.
<https://dpersonas.com/2023/03/30/ie-en-el-sector-de-hoteleria-y-turismo/>
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. Bantam Books.
- Goleman, Daniel. (2022). *La inteligencia emocional. Porqué es más importante que el cociente intelectual*. Libro electrónico. Ediciones B.
https://www.google.com.mx/books/edition/La_inteligencia_emocional/mIJAEAAQBAJ?hl=es&gbpv=1
- Glover, Marian. (2017). *Inteligencia Emocional*. Redbook Ediciones. Barcelona
- Inteligencia Emocional. Aprendiendo a Gestionar Emociones*.
<http://www.saludterapia.com/articulos/terapias-y-tecnicas/151-desarrollpersonal/822-inteligencia-emocional-definicion.html>
- Pineda-Rodríguez, Mar. (2022). *La inteligencia emocional para el éxito de una empresa hotelera*. *Revista Turismo y Sociedad*. Vol. XXXIV, enero-junio 2024, pp. 127-147

Ochoa Alcaraz, Sergio Gabriel. *La Inteligencia Emocional: Retrospectiva y prospectiva.*

<http://www.monografias.com/trabajos55/retro-prospectivainteligencia-emocional/retro-prospectiva-inteligencia-emocional.shtml>

Vivas, García Mireya. Domingo Gallego Gil. (2008). *La inteligencia emocional ¿porqué y cómo desarrollarla?* Universidad de los Andes. Consejo de Publicaciones

<https://dpersonas.com/2023/03/30/ie-en-el-sector-de-hoteleria-y-turismo/>

<https://www.questionpro.com/blog/es/cuestionario-nom-035/>

© Los autores. Este artículo se publica en Prisma ODS bajo la Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional (CC BY 4.0). Esto permite el uso, distribución y reproducción en cualquier medio, incluidos fines comerciales, siempre que se otorgue la atribución adecuada a los autores y a la fuente original.



: <https://doi.org/10.65011/prismaods.v5.i5.354>

Cómo citar este artículo (APA 7ª edición):

Gutiérrez Zúñiga, A. R., & Suárez Castellanos, M. (2026). *La Inteligencia Emocional y su Impacto en Empleados Hoteleros*

Prisma ODS: Revista Multidisciplinaria Sobre Desarrollo Sostenible, 5(5), 419-435. <https://doi.org/10.65011/prismaods.v5.i5.354>

ANEXOS**Cuestionario para Evaluar Inteligencia Emocional y Bienestar Psicosocial en Empleados Hoteleros. Aplicación conforme a la NOM-035-STPS-2018****Sección I: Inteligencia Emocional**

Instrucciones: Marque la opción que mejor refleje su experiencia en el trabajo. Escala de respuesta: 1=Nunca; 2=Casi nunca; 3=Algunas veces; 4=Casi siempre; y 5=Siempre.

NO.	ÍTEM	1	2	3	4	5
1	Identifico fácilmente mis emociones cuando estoy bajo presión.					
2	Reconozco cómo mis emociones afectan mi desempeño laboral.					
3	Mantengo la calma en situaciones laborales estresantes.					
4	Evito reaccionar impulsivamente ante conflictos con compañeros.					
5	Me siento motivado por los objetivos de mi trabajo.					
6	Busco mejorar continuamente, incluso sin supervisión directa.					
7	Comprendo cómo se sienten mis compañeros en situaciones difíciles.					
8	Ofrezco apoyo emocional a otros cuando lo necesitan.					
9	Manejo desacuerdos laborales de forma constructiva.					
10	Promuevo la colaboración y el respeto en mi equipo de trabajo.					

Sección II: Factores Psicosociales Laborales (NOM-035)

Instrucciones: Marque la opción que mejor refleje su experiencia en el trabajo. Escala de respuesta: 1=Nunca; 2=Casi nunca; 3=Algunas veces; 4=Casi siempre; y 5=Siempre.

NO.	ÍTEM	1	2	3	4	5
11	El espacio físico donde trabajo me permite realizar mis tareas con seguridad.					
12	Mi trabajo exige esfuerzo físico excesivo.					
13	Debo quedarme tiempo adicional para cumplir con mis tareas.					
14	Mantengo un ritmo acelerado para cumplir con mis responsabilidades.					
15	Mi trabajo requiere memorizar mucha información constantemente.					
16	Atiendo varios asuntos al mismo tiempo, lo que me genera tensión.					
17	Trabajo horas extras más de tres veces por semana.					
18	Mi jornada laboral afecta mi vida personal o familiar.					
19	He presenciado o sufrido actos violentos en el trabajo.					
20	Tengo recuerdos recurrentes de situaciones laborales que me provocan malestar.					

Sección III: Preguntas abiertas

- ¿Cómo manejas tus emociones cuando un huésped te trata con rudeza?
- Cuando un huésped está molesto, puedo mantener la calma y buscar soluciones sin tomarlo como algo personal.
- ¿Qué estrategias utilizas para mantener la calma cuando un huésped está molesto o es grosero?
- ¿Qué haces para recuperarte emocionalmente después de un día particularmente difícil?
- ¿Cómo manejas los conflictos con compañeros de trabajo o supervisores?
- ¿Qué haces para generar una conexión positiva con los huéspedes desde el momento en que llegan al hotel?

Sección IV: Datos Generales (Opcional)

Edad: _____

Género: ☐ Femenino ☐ Masculino ☐ Otro ☐ Prefiero no decirlo

Área de trabajo: _____

Antigüedad en la empresa: _____

¿Ha recibido capacitación en inteligencia emocional?: ☐ Sí ☐ No

¡Gracias por su colaboración!