

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**



“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL HOTEL LA PRINCESA, LINCE”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería

AUTORA:

Coapaza Chambi, Dayse Olivia

ASESOR:

Lic. Miranda Guevara, Gladys

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

**“Creatividad e innovación en el desarrollo de nuevos productos turísticos
sostenibles”**

LIMA- PERÚ

2013

DEDICATORIA
A Dios,

A mis padres que son mi motor y motivo, y que me enseñaron a nunca rendirme.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por estar a mi lado y darme las fuerzas en los momentos que más lo necesitaba, a las personas que me apoyaron sin saberlo y que de forma desinteresada contribuyeron con esta investigación. A mi primer asesor Econ. William Flores, por el apoyo, paciencia y consejos que ha tenido la amabilidad de compartir conmigo desde los inicios de la elaboración de la presente tesis, a mi asesora Leslie Carnero quien me contagió de entusiasmo y me generó mayor motivación para la elaboración de la tesis. A mis compañeros de clase que hicieron grato los cinco años cursados en la universidad y de quienes aprendí mucho a crecer personalmente, a mis profesores quienes gracias a ellos me incentivaron y formaron bases sólidas para el desarrollo de mi carrera profesional. A los colaboradores del Hotel La Princesa 4 estrellas quienes me brindaron su tiempo y apoyo.

PRESENTACIÓN

El Hotel La Princesa cuatro estrellas está enfocado en el mercado asiático, turistas y personas de negocios; proporcionándoles, infraestructura moderna y de ambiente cálido con todas las facilidades para que puedan realizar con éxito sus reuniones de trabajo o simplemente relajarse durante su estadía. Si bien es cierto el producto turístico es el conjunto de elementos necesarios para la satisfacción del turista que visita un determinado lugar, conformado por el recurso/atractivo, la planta turística y el acceso. Dentro de la planta turística, encontramos a los establecimientos de hospedaje, encargados de ofrecer el servicio de alojamiento en las mejores condiciones para satisfacer las necesidades de los huéspedes. Sin embargo, el servicio prestado puede convertirse en una experiencia desagradable si es que no se cumple con los servicios ofrecidos todo ello acorde con la categoría que ostenta así como con la tarifa que se cobra. El satisfacer las expectativas de los huéspedes que llegan al hotel debe ser el principal objetivo de toda empresa de hospedaje, tomando en cuenta que los huéspedes esperan recibir el mejor trato por parte de los colaboradores del hotel así como la mayor comodidad de sus instalaciones. El recurso humano es considerado elemento importante de toda empresa hotelera, ya que genera una relación interpersonal entre los mismos colaboradores y siendo más importante con los huéspedes. Por tanto una pobre inteligencia emocional afectaría el desempeño laboral de los colaboradores debido a que no se logra trabajar en equipo y se brinda un mal servicio al huésped, no pudiendo alcanzar los objetivos de la empresa.

El contenido de la presente investigación se ha dividido por capítulos, en el capítulo 1 se plantea el Problema de investigación el cual describe la realidad problemática, así como los objetivos que se definió al realizar la investigación, la justificación y alcances de la investigación; el marco de referencia en el cual se incluye los antecedentes de trabajos anteriores y que tengan similitud con la presente investigación, el marco teórico y conceptual en el cual se describe todos los conceptos teóricos relacionados al tema de investigación; en el capítulo 2 se desarrolla el Marco metodológico en el cual se describe la metodología de la

investigación relacionado al tipo de estudio, al diseño de la investigación, a las variables e hipótesis del proyecto. En el capítulo 3 se describe los resultados obtenidos de la herramienta aplicada, en el capítulo 4 señala la discusión de resultados En el capítulo 5 se plasma las conclusiones. En el capítulo 6 se desarrollará las sugerencias. En el capítulo 7 se señala las fuentes bibliográficas empleadas. Finalmente en el capítulo 8 se encuentran los anexos el cual presenta la matriz de consistencia y el instrumento de la investigación.

INDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTOS	III
PRESENTACIÓN	IV
RESUMEN	1
1. INTRODUCCIÓN	3
1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.1.1. Realidad problemática	3
1.1.2. Formulación del problema	4
1.1.2.1. Problema General	4
1.1.2.2. Problemas específicos	4
1.1.3. Justificación	5
1.1.4. Antecedentes	6
1.1.5. Objetivos	9
1.1.5.1. General	9
1.1.5.2. Específicos	9
1.2. MARCO REFERENCIAL	10
1.2.1. Marco teórico	10
1.2.2. Marco conceptual	16
2. MARCO METODOLÓGICO	18
2.1. HIPÓTESIS	18
2.1.1. General	18
2.1.2. Específicos	18
2.2. VARIABLES	18
2.2.1. Definición conceptual	18
2.2.2. Definición operacional	18
2.3. METODOLOGÍA	19
2.3.1. Tipo de estudio	19

2.3.2. Diseño de investigación.....	19
2.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	20
2.5. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	20
2.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	21
2.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	21
2.6.2. Instrumento de recolección de datos.....	21
2.7. MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS	21
3. RESULTADOS.....	22
3.1. RESULTADO DE DATOS GENERALES.....	22
3.2. RESULTADOS SOBRE LA VARIABLE INTELIGENCIA EMOCIONAL	24
3.3. RESULTADOS SOBRE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL.....	31
3.4. RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL	33
4. DISCUSIÓN.....	38
5. CONCLUSIONES	40
6. RECOMENDACIONES.....	42
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	43
8. ANEXOS.....	46
ANEXO N°1.....	47
ANEXO N°2	48
ANEXO N°3.....	49

RESUMEN

La presente investigación correlacional tiene por finalidad definir la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores del hotel La Princesa 4 estrellas. Por lo cual se realizó una encuesta a todos los colaboradores del hotel, a través de los datos obtenidos se identificó las dimensiones que inciden más sobre la inteligencia emocional y como consecuencia de ello se comprobó la relación positiva de las variables de estudio basados en soportes estadísticos (tablas de contingencia) y soportes teóricos de dimensiones de inteligencia emocional (inteligencia intrapersonal, inteligencia interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo) y el desempeño laboral de los colaboradores del hotel (expectativa, instrumentación y valencia). El resultado de la investigación demostró que sí existe una relación positiva entre inteligencia emocional y desempeño laboral puesto que se probaron las cinco hipótesis específicas mediante el Chi cuadrado.

Palabras claves: Inteligencia emocional, desempeño laboral, inteligencia intrapersonal, inteligencia interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés, estado de ánimo.

ABSTRACT

This correlational research aims to define the relationship between emotional intelligence and job performance of employees of La Princesa 4 stars. Therefore we conducted a survey to all employees of the hotel, through the data obtained was identified dimensions that impact more on emotional intelligence and as a result it was found the positive relationship of the study variables based on statistical media (contingency tables) and supports theoretical dimensions of emotional intelligence (intrapersonal intelligence, interpersonal intelligence, adaptability, stress management and mood) and job performance of the employees of the hotel (expectation, instrumentation and valence). The result of the research showed that there is a positive relationship between emotional intelligence and job performance since the hypotheses were tested using the chi-square specific.

Keywords: emotional intelligence, job performance, intrapersonal intelligence, interpersonal intelligence, adaptability, stress management, mood.