



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Inteligencia emocional y aprendizaje de etiqueta y protocolo, estudiantes de turismo y hotelería, Cañete, 2015

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magister en Docencia Universitaria

AUTOR:

Br. García Cabrera, Clara Ivett

ASESOR:

Dra. Palacios Garay, Jéssica

SECCIÓN

Educación e Idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Evaluación y aprendizaje

PERÚ – 2016

Página de Jurado

Dra. Zárate Barrial, Rosalía

Presidente

Mg. Herrera Paico, Nancy

Secretario

Dra. Palacios Garay, Jéssica

Vocal

Dedicatoria

A mi hermanita Guiani, emprendiste el viaje eterno sin verme realizada profesionalmente, pero sé que desde donde te encuentres, debes sentirte muy orgullosa de mi. Seguiré tu ejemplo y jamás me daré por vencida.

Agradecimiento

Expreso mi agradecimiento a los estudiantes de la Universidad Nacional de Cañete y del Centro de Formación Técnica “CENFOTEC”, y a sus directivos que colaboraron desinteresadamente en la materialización de la presente investigación.

Mi agradecimiento infinito a mis familiares por su apoyo fundamental en mi formación profesional y por transmitirme su aliento y confianza para poder concluir satisfactoriamente cada nuevo reto emprendido.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Clara Ivett García Cabrera 42866255, estudiante del Programa Maestría en docencia universitaria de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 42866255, con la tesis titulada “Inteligencia emocional y aprendizaje de etiqueta y protocolo, estudiantes de turismo y hotelería, Cañete, 2015”.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse el fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 02 de Abril del 2016

Clara Ivett García Cabrera

DNI: 42866255

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Facultad de Educación, sección de Postgrado de la Universidad “Cesar Vallejo”, para elaborar la tesis de Maestría en problemas de aprendizaje, presento el trabajo de investigación titulado: Inteligencia emocional y aprendizaje de etiqueta y protocolo, estudiantes de turismo y hotelería, Cañete, 2015, con una población finita de 102 estudiantes de la Universidad Nacional de Cañete y del Centro de Formación Técnica “CENFOTEC”, y una muestra no probabilística de 102 estudiantes, con dos instrumentos de medición de inteligencia emocional y el aprendizaje de etiqueta y protocolo validado por expertos en investigación educativa.

Este estudio está compuesto por siete secciones, el primero denominado Introducción describe el problema de investigación, justificaciones, antecedentes, objetivos e hipótesis que dan los primeros conocimientos del tema, así como fundamenta el marco teórico, en la segunda sección presenta los componentes metodológicos, en la tercera sección presenta los resultados, en la cuarta sección presenta la discusión del tema, en la quinta sección expone las conclusiones, seguidamente en la sexta sección se dan las recomendaciones pertinentes y en la séptima sección se adjunta las referencias y demás apéndices.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
I. INTRODUCCIÓN	15
1.1. Antecedentes y fundamentación científica, técnica o humanística	18
1.2. Justificación	59
1.3. Problema	63
1.4. Hipótesis	66
1.5. Objetivos	67
II. MARCO METODOLÓGICO	69
2.1. Variables	70
2.2. Operacionalización de variables	71
2.3. Metodología	72
2.4. Tipos de estudio	73
2.5. Diseño	73
2.6. Población, muestra y muestreo	74
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	76
2.8. Métodos de análisis de datos	81

2.9. Aspectos éticos	83
III. RESULTADOS	84
IV. DISCUSIÓN	110
V. CONCLUSIONES	120
VI. RECOMENDACIONES	122
VII. REFERENCIAS	124
APÉNDICES	134
APÉNDICE A: Matriz de consistencia	135
APÉNDICE B: Operacionalización de la variable inteligencia emocional	138
APÉNDICE C: Operacionalización de la variable aprendizaje de etiqueta y protocolo	139
APÉNDICE D: Base de datos de la prueba piloto de la variable inteligencia emocional	140
APÉNDICE E: Base de datos de la prueba piloto de la variable aprendizaje de etiqueta y protocolo	142
APÉNDICE F: Validez de juicio de expertos	143
APÉNDICE G: Instrumento de medición de la variable inteligencia emocional	163
APÉNDICE H: Instrumento de medición de la variable aprendizaje de etiqueta y protocolo	168
APÉNDICE I: Base de datos de la variable inteligencia emocional	170
APÉNDICE J: Base de datos de la variable aprendizaje de etiqueta y protocolo	173
APÉNDICE K: Artículo científico	175

Lista de tablas

Tabla 1	Matriz de operacionalización de la variable inteligencia emocional Test de BarOn	71
Tabla 2	Matriz de operacionalización de la variable aprendizaje de etiqueta y protocolo	72
Tabla 3	Distribución de la población	75
Tabla 4	Distribución de la muestra	76
Tabla 5	Validez de contenido del instrumento de inteligencia emocional por juicio de expertos	79
Tabla 6	Estadístico de confiabilidad del instrumento que mide la variable inteligencia emocional	80
Tabla 7	Validez de contenido del instrumento de aprendizaje de etiqueta y protocolo por juicio de expertos	80
Tabla 8	Estadístico de confiabilidad del instrumento que mide la variable aprendizaje de etiqueta y protocolo	81
Tabla 9	Escalas y baremos de la variable Inteligencia emocional	82
Tabla 10	Escalas y baremos de la variable aprendizaje de etiqueta y protocolo	82
Tabla 11	Medidas de frecuencia de la variable inteligencia emocional	85
Tabla 12	Medidas de frecuencia de la dimensión interpersonal	86
Tabla 13	Medidas de frecuencia de la dimensión intrapersonal	87
Tabla 14	Medidas de frecuencia de la dimensión adaptabilidad	88
Tabla 15	Medidas de frecuencia de la dimensión manejo de estrés	89
Tabla 16	Medidas de frecuencia de la dimensión estado de ánimo en	90

	general	
Tabla 17	Medidas de frecuencia de la variable aprendizaje de etiqueta y protocolo	91
Tabla 18	Medidas de frecuencia de la dimensión urbanidad	92
Tabla 19	Medidas de frecuencia de la dimensión etiqueta	93
Tabla 20	Medidas de frecuencia de la dimensión imagen	94
Tabla 21	Medidas de frecuencia de la dimensión protocolo	95
Tabla 22	Inteligencia emocional y aprendizaje de etiqueta y protocolo de los estudiantes de turismo y hotelería de Cañete, 2015	96
Tabla 23	Inteligencia emocional y urbanidad de los estudiantes de turismo y hotelería de Cañete, 2015	97
Tabla 24	Inteligencia emocional y etiqueta de los estudiantes de turismo y hotelería de Cañete, 2015	98
Tabla 25	Inteligencia emocional e imagen de los estudiantes de turismo y hotelería de Cañete, 2015	99
Tabla 26	Inteligencia emocional y protocolo de los estudiantes de turismo y hotelería de Cañete, 2015	100
Tabla 27	Prueba de normalidad	101
Tabla 28	Prueba de correlación de Spearman de inteligencia emocional y aprendizaje de etiqueta y protocolo	103
Tabla 29	Prueba de correlación de Spearman de inteligencia emocional y urbanidad	104
Tabla 30	Prueba de correlación de Spearman de inteligencia emocional y etiqueta	106
Tabla 31	Prueba de correlación de Spearman de inteligencia emocional e	107

	imagen	
Tabla 32	Prueba de Correlación de Spearman de inteligencia emocional y protocolo	109

Lista de figuras

Figura 1	Diagrama del diseño correlacional	74
Figura 2	Niveles de frecuencia de la variable inteligencia emocional	85
Figura 3	Niveles de frecuencia de la dimensión interpersonal	86
Figura 4	Niveles de frecuencia de la dimensión intrapersonal	87
Figura 5	Niveles de frecuencia de la dimensión adaptabilidad	88
Figura 6	Niveles de frecuencia de la dimensión manejo de estrés	89
Figura 7	Niveles de frecuencia de la dimensión estado de ánimo en general	90
Figura 8	Niveles de frecuencia de la variable aprendizaje de etiqueta y protocolo	91
Figura 9	Niveles de frecuencia de la dimensión urbanidad	92
Figura 10	Niveles de frecuencia de la dimensión etiqueta	93
Figura 11	Niveles de frecuencia de la dimensión imagen	94
Figura 12	Niveles de frecuencia de la dimensión protocolo	95
Figura 13	Inteligencia emocional y aprendizaje de etiqueta y protocolo	96
Figura 14	Inteligencia emocional y urbanidad	97
Figura 15	Inteligencia emocional y etiqueta	98
Figura 16	Inteligencia emocional e imagen	99
Figura 17	Inteligencia emocional y protocolo	100

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la inteligencia emocional y el aprendizaje de etiqueta y protocolo de los estudiantes de turismo y hotelería de Cañete, 2015.

La investigación fue de tipo sustantiva con un nivel descriptivo, correlacional con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y transversal. La población estuvo conformada por 102 estudiantes del curso de etiqueta y protocolo de la carrera de Turismo y Hotelería de San Vicente de Cañete, 2015; pertenecientes a la Universidad Nacional de Cañete y al Centro De Formación Técnica “CENFOTEC” y una muestra de 102 estudiantes. Se aplicó el Test de BarOn para medir el nivel de inteligencia emocional y una prueba de conocimientos para medir el aprendizaje de etiqueta y protocolo de los estudiantes de Turismo y Hotelería de ambas instituciones educativas, los cuales fueron validados por el juicio de expertos.

Los resultados que fueron obtenidos después del procesamiento y análisis de los datos nos demuestran que: existe correlación directa, ello significa que existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el aprendizaje de etiqueta y protocolo de los estudiantes de Turismo y Hotelería, Cañete, 2015 (sig. bilateral = .000 < .01; Rho = .761**).

Palabras clave: inteligencia emocional, aprendizaje de etiqueta y protocolo, universitarios.

Abstract

The present study was aimed at determining the overall relationship between emotional intelligence and etiquette and protocol learning of Tourism and Hospitality students from Cañete, 2015.

The research was substantively type a descriptive level, with a quantitative approach correlational not experimental and cross-sectional. The population consisted of 102 students of etiquette and protocol course of the Tourism and Hospitality career belonging to Universidad Nacional de Cañete and CENFOTEC. The Ice BarOn Test was applied to measure the level of emotional intelligence and a knowledge test to measure etiquette and protocol learning of Tourism and Hospitality students of both educational institutions which were validated by three experts knowledgeable.

The results obtained after processing and data analysis indicate that: there is a direct correlation, this means that there is a significant relationship between emotional intelligence and etiquette and protocol learning of Tourism and Hospitality students from Cañete, 2015. (bilateral sig = .000 < .01; Rho = .761 **).

Keywords: emotional intelligence, etiquette and protocol learning and university students.