



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y
HOTELERÍA

**“Nivel de inteligencia emocional de los colaboradores del Sonesta Hotel
El Olivar del distrito de San Isidro, año 2017”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y
HOTELERÍA

AUTORA:

Sarita Noemí Coseatado Medina

ASESOR:

Mg. Luz Irene Asencio Reyes

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Empresas Turísticas y de Centros de Esparcimiento

LIMA-PERÚ

2017

PÁGINAS PRELIMINARES


ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F07-PP-PR-02.02

Versión : 08

Fecha : 12-09-2017

Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don
(a) Santa Noemi Coscatado Medina

cuyo título es: "Nivel de inteligencia emocional de los colaboradores del
Sonesta Hotel El Olivar en el distrito de San Isidro, año 2017"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por
el estudiante, otorgándole el calificativo de: 17 (número)
DECISIETE (letras).

Lima, San Juan de Lurigancho01.....de.....12..... del 2017

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Dedicatoria

La presente investigación está dedicada a mis padres por brindarme los recursos necesarios y su apoyo incondicional desde que inicie mi carrera universitaria, logrando que este sueño se haga realidad.

Posteriormente, se la dedico con todo mi amor a mi pequeño angelito que desde el cielo me da fuerzas para seguir adelante.

Agradecimiento

Agradezco a mi asesora la Mg. Luz Irene Asencio Reyes, por su valiosa orientación y su apoyo constante para la culminación del presente trabajo de investigación.

Declaración de Autenticidad

Yo, Sarita Noemí Coseatado Medina con DNI N° 70818326, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración en Turismo y Hotelería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 22 de Diciembre del 2017



Sarita Noemí Coseatado Medina

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis Titulada **“Nivel de inteligencia emocional de los colaboradores del Sonesta Hotel El Olivar del distrito de San Isidro, año 2017”** y comprende los capítulos de Introducción, metodología, resultados, discusión, conclusiones y recomendaciones. El objetivo de la referida tesis fue determinar el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores de las áreas operativas del Sonesta Hotel el Olivar del distrito de San Isidro, año 2017, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería.

Atte.,



Sarita Noemí Coseatado Medina

Índice

	Página
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del jurado	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaratoria de autenticidad	vi
Presentación	vii
Índice	viii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías Relacionadas al tema	18
1.4. Formulación al problema	30
1.5. Justificación del estudio	30
1.6. Objetivo	31
II. MÉTODO	
2.1. Diseño de investigación	33
2.2. Variables, operacionalización	34
2.3. Población y censo	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
2.5. Métodos de análisis de datos	38
2.6. Aspectos éticos	39
III. RESULTADOS	40
IV. DISCUSIÓN	44
V. CONCLUSIONES	50

VI.	RECOMENDACIONES	52
VII.	REFERENCIAS	54

ANEXOS

Anexo A:	Instrumento de Investigación	61
Anexo B:	Matriz de consistencia	63
Anexo C:	Fichas de Validación de Expertos	65
Anexo D:	Estadística total de los elementos del Alfa de Cronbach	71
Anexo E:	Base de Datos de la Muestra	71
Anexo F:	Ficha técnica del Instrumento	73
Anexo G:	Resultados obtenidos por ítems	74
Anexo H:	Representación del programa Turnitin	90
Anexo I:	Recibo digital Turnitin	91
Anexo J:	Acta de Originalidad de Tesis	92
Anexo K:	Autorización de publicación de Tesis	93
Anexo L:	Autorización de la versión final del trabajo	94

RESUMEN

La investigación realizada tuvo como objetivo principal determinar el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores de las áreas operativas del Sonesta Hotel el Olivar del distrito de San Isidro, año 2017. Se estudió la variable Inteligencia emocional, que está conformada por cinco elementos (el autoconocimiento, la autorregulación, la motivación, la empatía y habilidades sociales) según el teórico Daniel Goleman. Las unidades de estudio fueron los colaboradores de las áreas operativas del establecimiento. Por lo que la población de estudio estuvo conformada por 50 personas, a quienes se le aplicó un cuestionario de 32 preguntas. Los datos recolectados fueron procesados y analizados empleando el software SPSS 22.0, a través de la estadística descriptiva, se pudo llegar a la conclusión de que el nivel inteligencia emocional de los colaboradores de las áreas operativas se encuentran en un nivel aceptable de inteligencia emocional, cumpliendo así el objetivo del presente estudio.

Palabras clave: Inteligencia emocional, Colaboradores, Hotel.

ABSTRACT

The main objective of the investigation was to determine the level of emotional intelligence of the collaborators of the operational areas of the Sonesta Hotel the Olivar grove of the district of San Isidro, year 2017. It was studied the variable emotional intelligence, which is composed of five elements (the self-knowledge, self-regulation, motivation, empathy and social skills) according to the theoretical Daniel Goleman. The units of study were the collaborators of the operational areas of the establishment. So that the study population was composed of 50 people, who applied a questionnaire of 32 questions. The collected data were processed and analyzed using the SPSS software 22.0, through the descriptive statistics, it could be concluded that the level of emotional intelligence of the collaborators of the operational areas are in an acceptable level of emotional intelligence, thus fulfilling the objective of the present study.

Keywords: Emotional intelligence, Collaborators, Hotel.