



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA
SECCIÓN DE POSGRADO**

**ETIQUETA Y PROTOCOLO EN LAS HABILIDADES SOCIALES DE
LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA, 2019**

**PRESENTADA POR
CLARA IVETT GARCIA CABRERA**

**ASESOR
JORGE VICENTE MAYURÍ BARRÓN**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE DOCTOR EN TURISMO

LIMA – PERÚ

2019



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada
CC BY-NC-ND

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
SECCIÓN DE POSGRADO DE TURISMO Y HOTELERÍA**

**ETIQUETA Y PROTOCOLO EN LAS HABILIDADES SOCIALES DE
LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA, 2019**

**TESIS
PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE DOCTOR EN TURISMO**

**PRESENTADA POR:
CLARA IVETT GARCIA CABRERA**

**ASESOR
Dr. JORGE VICENTE MAYURÍ BARRÓN**

**LIMA – PERÚ
2019**

DEDICATORIA

A la dama más sabia y elegante que he podido conocer; quien, pese a su analfabetismo, me enseñó que no hay mejor regla de etiqueta y protocolo que ser “una buena persona”, ni mejor consejo de belleza que tener “un corazón puro”.

Fue un verdadero privilegio poder ser tu nieta:

¡Manan qonqasaykichu munay urpichay!

¡Tupananchiskama Mama Lucha!

AGRADECIMIENTO

Agradecimiento eterno a mi familia por el apoyo continuo a mis metas profesionales y muy especial a mis sobrinos Naim y Marcello por ser mi inspiración.

A los estudiantes que participaron desinteresadamente del taller de etiqueta y protocolo, sólo motivados por adquirir nuevos conocimientos, son mi aliciente a mejorar profesionalmente.

A mi asesor, el Dr. Jorge Mayuri por su apoyo y paciencia, sin él no habría podido culminar esta investigación, gracias por las palabras de aliento cuando pensaba en darme por vencida.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Páginas
PORTADA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
RESUMO	x
INTRODUCCIÓN	xii
Descripción de la situación problemática	xii
Formulación del problema	xiv
Objetivos de la investigación	xv
Justificación de la investigación	xvi
Importancia de la investigación	xvii
Viabilidad de la investigación	xvii
Limitaciones del estudio	xviii
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	19
1.1 Antecedentes de la investigación	19
1.2 Bases teóricas	22
1.3 Definición de términos básicos	41
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	44

2.1	Formulación de hipótesis principal y derivadas	44
2.2	Variables y definición operacional	45
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA		48
3.1	Diseño metodológico	48
3.2	Diseño muestral	50
3.3	Técnicas de recolección de datos	51
3.4	Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	54
3.5	Aspectos éticos	55
CAPÍTULO IV: RESULTADOS		57
4.1	Análisis de los resultados cuantitativos	57
4.2	Análisis de la prueba de hipótesis	58
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN		74
CONCLUSIONES		82
RECOMENDACIONES		85
REFERENCIAS		87
ANEXOS		94

ÍNDICE DE TABLAS

	Páginas
Tabla 1	Distribución de la población y muestra..... 51
Tabla 2	Resultado final de dictamen final del dictamen de jueces sobre validez del instrumento..... 53
Tabla 3	Estadísticos de fiabilidad..... 54
Tabla 4	Resultados de la prueba de bondad de ajuste para la variable habilidades sociales..... 55
Tabla 5	Escalas y baremos de la variable habilidades sociales..... 57
Tabla 6	Niveles de las habilidades sociales del pretest y post test..... 58
Tabla 7	Nivel de habilidades sociales del grupo de control y experimental según pretest y postest..... 60
Tabla 8	Nivel de las primeras habilidades sociales del grupo de control y experimental según pretest y postest..... 62
Tabla 9	Nivel de habilidades sociales avanzadas del grupo de control y experimental según pretest y postest..... 64
Tabla 10	Nivel de habilidades relacionadas con los sentimientos del grupo de control y experimental según pretest y postest..... 66
Tabla 11	Nivel de habilidades alternativas a la agresión del grupo de control y experimental según pretest y postest..... 68
Tabla 12	Nivel de habilidades para hacer frente al estrés del grupo de control y experimental según pretest y postest..... 70
Tabla 13	Nivel de habilidades de planificación del grupo de control y experimental según pretest y postest..... 72

ÍNDICE DE FIGURAS

	Páginas
Figura 1	Niveles de las habilidades sociales del pretest y pos test..... 58
Figura 2	Las habilidades sociales de los alumnos del grupo de control y experimental según pre test y post test..... 61
Figura 3	Las primeras habilidades sociales de los alumnos del grupo de control y experimental según pre test y post test..... 63
Figura 4	Las habilidades sociales avanzadas de los alumnos del grupo de control y experimental según pre test y post test..... 65
Figura 5	Las habilidades sociales relacionadas con los sentimientos de los alumnos del grupo de control y experimental según pre test y post test 67
Figura 6	Las habilidades alternativas a la agresión de los alumnos del grupo de control y experimental según pre test y post test..... 69
Figura 7	Las habilidades para hacer frente al estrés de los alumnos del grupo de control y experimental según pre test y post test..... 71
Figura 8	Las habilidades de planificación de los alumnos del grupo de control y experimental según pre test y post test..... 73

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la incidencia de la etiqueta y protocolo en las habilidades sociales de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.

El enfoque utilizado fue cuantitativo, con un alcance explicativo y de diseño cuasi experimental, que empleó una muestra intencional de 36 estudiantes, la que fue dividida en un grupo experimental y en un grupo de control, a ambos grupos les fue suministrado el pre-test y luego de la aplicación del taller al grupo experimental, a ambos grupos, también les fue aplicado el post-test, luego de realizado el análisis estadístico y la prueba de normalidad se dictaminó el uso de una prueba no paramétrica para la prueba de hipótesis.

Los resultados determinaron una diferencia sustantiva entre los participantes del grupo control y del grupo experimental como consecuencia de la aplicación del taller de etiqueta y protocolo en el perfeccionamiento de las habilidades sociales de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019. Concluyendo que la etiqueta y el protocolo inciden significativamente en las habilidades sociales de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.

Palabra clave: Etiqueta y protocolo, habilidades sociales, turismo

ABSTRACT

This research aimed to determine the incidence of etiquette and protocol on the social skills of tourism and hospitality management students - 2019.

The approach used was quantitative, with an explanatory scope and a quasi-experimental design, which used an intentional sample of 36 students, which was divided into an experimental group and a control group, both groups were given the pre-test and after the application of the workshop to the experimental group, the post-test was also applied to both groups, after performing the statistical analysis and the normality test, the use of a non-parametric test for the hypothesis test was ruled.

The results determined a substantive difference between the participants of the control group and the experimental group as a result of the implementation of the etiquette and protocol workshop in the strengthening of the social skills of tourism and hospitality management students – 2019. Concluding that etiquette and protocol have a significant impact on the social skills of tourism and hospitality management students – 2019.

Keyword: Etiquette and protocol, social skills, tourism

RESUMO

Esta pesquisa teve como objetivo verificar a incidência da etiqueta e do protocolo nas habilidades sociais de alunos da carreira de administração em turismo e hotelaria - 2019.

A abordagem utilizada foi quantitativa, com escopo explicativo e desenho quase-experimental, que utilizou uma amostra intencional de 36 alunos, a qual foi dividida em um grupo experimental e um grupo controle, ambos os grupos receberam o pré-teste. e após a aplicação do workshop ao grupo experimental, o pós-teste também foi aplicado aos dois grupos, após a análise estatística e o teste de normalidade, foi regra a utilização de um teste não paramétrico para teste de hipóteses.

Os resultados determinaram uma diferença substantiva entre os participantes do grupo de controle e do grupo experimental como consequência da aplicação da oficina de etiqueta e protocolo no fortalecimento das habilidades sociais dos alunos da carreira de administração em turismo e hotelaria – 2019. Concluindo que a etiqueta e o protocolo têm um impacto significativo nas habilidades sociais dos alunos da carreira de administração em turismo e hotelaria - 2019.

Palavra-chave: etiqueta e protocolo, habilidades sociais, turismo

INTRODUCCIÓN

Descripción de la situación problemática

La sociedad actual vive una época disruptiva donde los cambios se vienen dando de forma acelerada, lo que amerita dejar de lado conceptos del pasado y aprender del futuro emergente; sin embargo, en el turismo y hotelería existen normas de comportamiento ofrecidas por la etiqueta y el protocolo que jamás pasarán de moda.

El turismo es un fenómeno integral y multidimensional que integra a diversos actores relacionados en desemejantes contextos de tiempo y espacio (Campodónico & Chalar, 2011); es así como, se considera a la actividad turística como un fenómeno social.

Es así, como un buen comportamiento social, se refleja en el trato adecuado que se brinda y se recibe de los miembros de la sociedad, presentes en el ámbito laboral, institucional, social y en la cotidianidad (Quispe y Quispe, 1980).

Por otro lado, la etiqueta y el protocolo es de suma importancia al momento de ser embajadores de nuestro país y cultura; ofreciendo las herramientas primordiales que permitirán convertirnos en excelentes anfitriones; pues, al tener

un conocimiento previo de la cultura de los visitantes extranjeros, logrando que se lleven una muy buena impresión de los servicios que se proporcionan dentro del sector turismo (Benito, 2011). Es así, como un buen comportamiento social, se refleja en el trato adecuado que se brinda y se recibe de los miembros de la sociedad, presentes en el ámbito laboral, institucional, social y en la cotidianidad (Quispe & Quispe, 1980).

La principal causa de la pérdida de los principios básicos de urbanidad y valores morales es el desconocimiento de la etiqueta y el protocolo; como se observa de forma diaria, al subir a un autobús, en el ascensor o al ingresar a algún lugar, la gente ya no saluda, escasamente se escucha un “por favor” o “gracias”; en las reuniones corporativas, se desconoce quién tiene la precedencia; esto sumado a los escasos esfuerzos de las instituciones educativas formadoras del talento humano del sector turismo, que aspiran a que sus estudiantes logren el éxito anhelado, una vez egresados; pero que dejaron de lado a las habilidades sociales.

Mejorar nuestro comportamiento en sociedad, permite una mejor interrelación, mientras que el poner en práctica un lenguaje culto y alturado, distingue a una persona del resto. Dentro de esta misma concepción, Torroella (2001) señala que el gran reto en el siglo XXI es la educación para la vida, que permita desarrollar las potencialidades del ser humano de forma individual como colectiva. En cuanto al perfeccionamiento de habilidades, en la actualidad, se requieren habilidades no sólo de tipo cognitivas, sino también emocionales y sociales; es así que, si los niños y adolescentes logran desarrollar las habilidades mencionadas, lograrán convertirse en adultos exitosos (OECD, 2016).

Asimismo, la formación de los profesionales necesarios en el turismo y la hotelería, deberían ser debiera teórica y práctica, como lo indica Montenegro (1999), al señalar que, recursos como la observación y el análisis permiten el buen aprendizaje del civismo y la urbanidad. En consecuencia, una formación teórica-práctica de la etiqueta y protocolo resultaría trascendental en el fomento de habilidades que permitan a los estudiantes, que elijan esta carrera, ser más sociables, saber relacionarse en diversos contextos, siguiendo normas de buena conducta; y que responden a la calidad de profesionales que el mercado laboral requiere.

Escuelas de Administración en Turismo y Hotelería en países como Estados Unidos, Francia, Italia e incluso en Latinoamérica ofrecen como asignatura o taller a la etiqueta y el protocolo como parte del currículo universitario; pero en nuestro país son muy pocas las escuelas que comprenden la importancia de la implementación de un taller de este tipo, que permita a los estudiantes, tener un estilo de vida laboral pertinente y ser grandes profesionales con confianza en sí mismos, preocupados por su imagen y por cumplir con las reglas de urbanidad necesarios para establecer una mejor convivencia laboral y social (García, 2016).

Muchos de los egresados de diversas universidades orientadas a la formación de profesionales del sector turismo, ante la creciente competencia laboral obtienen empleos de baja calidad; que se refleja en la deficiente calidad del servicio proporcionado al cliente (Granados, 2010). Es así como, se puede afirmar que la formación académica integral es parte de la problemática que repercute en el éxito profesional de los estudiantes de esta carrera.

Ante ello, el contexto de esta investigación se centró en los estudiantes de esta carrera pertenecientes a una universidad particular en el departamento de Lima, escuela que brindó las facilidades para la ejecución de un taller de etiqueta y protocolo que potencie las habilidades sociales de sus alumnos, favoreciendo sus relaciones interpersonales, y que les permita impulsar su crecimiento profesional. Esta investigación tuvo como premisa hallar respuestas a la problemática propuesta, mediante la ejecución de un taller, brindando las herramientas necesarias para una mejor convivencia social y laboral, siguiendo normas de conducta exigibles en el ámbito turístico debido a la naturaleza del servicio humano e intercultural de este, surgiendo la siguiente disyuntiva:

Formulación del problema

¿De qué manera la etiqueta y protocolo incide en las habilidades sociales de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019?

Problemas específicos

1. ¿De qué manera la etiqueta y protocolo incide en las primeras habilidades sociales de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019?
2. ¿De qué manera la etiqueta y protocolo incide en las habilidades sociales avanzadas de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019?
3. ¿De qué manera la etiqueta y protocolo incide en las habilidades relacionadas con los sentimientos de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019?

4. ¿De qué manera la etiqueta y protocolo incide en las habilidades alternativas a la agresión de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019?
5. ¿De qué manera la etiqueta y protocolo incide en las habilidades para hacer frente al estrés de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019?
6. ¿De qué manera la etiqueta y protocolo incide en las habilidades de planificación de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019?

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar de qué manera la etiqueta y protocolo incide en las habilidades sociales de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.

Objetivos específicos

1. Determinar de qué manera la etiqueta y protocolo incide en las primeras habilidades sociales de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.
2. Determinar de qué manera la etiqueta y protocolo incide en las habilidades sociales avanzadas de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.
3. Determinar de qué manera la etiqueta y protocolo incide en las habilidades relacionadas con los sentimientos de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.

4. Determinar de qué manera la etiqueta y protocolo incide en las habilidades alternativas a la agresión de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.
5. Determinar de qué manera la etiqueta y protocolo incide en las habilidades para hacer frente al estrés de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.
6. Determinar de qué manera la etiqueta y protocolo incide en las habilidades de planificación de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.

1.4 Justificación de la investigación

Este estudio se justifica en la aplicación de una serie de estrategias contempladas dentro del taller de etiqueta y protocolo, que pueden ser asumidas como una herramienta para una excelente formación en servicios que garantice profesionales exitosos, estableciéndose en un comienzo como un taller piloto y según sus resultados, pueda ser implementado en las diversas instituciones de formación profesional en turismo y hotelería del país.

El instrumento que midió las habilidades sociales, pese a ser un instrumento estandarizado, utilizó la validación del juicio de expertos, asimismo, se determinó su confiabilidad estadística, brindándose un aporte metodológico, ya que este instrumento podrá ser utilizado en escenarios afines.

Este estudio buscó el desarrollo humano, para ello, se cuenta con la disposición y el apoyo de la escuela profesional de una universidad particular que imparte esta carrera respectivamente, la cual nos permitió la realización de un taller

teórico-práctico dirigido a los estudiantes del primer ciclo y que consta de 12 sesiones de aprendizaje.

Importancia de la investigación

La naturaleza del taller propuesto permitió que, éste pueda ser aplicado a estudiantes y egresados de cualquier carrera profesional, no limitándose solo a los estudiantes vinculados al turismo y hotelería. Asimismo, este taller propuesto dio a conocer aspectos fundamentales de la etiqueta y el protocolo que propiciaron el perfeccionamiento de las habilidades sociales de los participantes, que posteriormente, se reflejará en el éxito laboral de éstos.

Viabilidad de la investigación

Este estudio dispuso de recursos humanos, tiempo, conocimientos y materiales necesarios.

Asimismo, fue autofinanciado por la investigadora respectivamente, es decir, se asumió los gastos que la ejecución de este proyecto implicó, así como, los gastos que conllevaron la realización del taller de etiqueta y protocolo.

Con respecto a la información que se necesitó para realizar este estudio, se pudo acceder a todo tipo de información requerida, debido a que el tema a investigar fue investigado previamente, contándose con una gran cantidad de información primaria referente a las habilidades sociales, información imprescindible para ejecutar esta investigación.

Igualmente, se recibió apoyo de una escuela profesional que forma profesionales del turismo y hotelería, que facilitó la realización del taller de etiqueta y protocolo, aprobando que 36 estudiantes participaran de esta investigación, que

se desarrolló en un corto plazo de 3 meses, durante 12 sesiones de aprendizaje mediante la práctica de las reglas de etiqueta y protocolo.

Limitaciones del estudio

Fueron distintos los factores limitantes, tales como, el factor económico, al tener que disponer de un presupuesto elevado para el material y sesiones de clase para los respectivos talleres, el tiempo también es considerado un limitante debido a que la ejecución del taller se desarrolló en 12 sesiones, para las cuales, el facilitador y los sujetos de estudio debieron disponer de este último factor mencionado; la información respecto a la etiqueta y el protocolo fue limitada o en muchos casos carecía de rigor científico y por último, otra de las limitaciones fueron los factores institucionales que no permitieron revelar el nombre de la escuela profesional en la que se realizó esta investigación.

Otra de las limitaciones, se evidenció en la redacción, pues al uso de ciertas palabras elevaba el nivel del turnitin por lo que se decidió reemplazarlas, es así como, se reemplazó la frase “estudiantes de la carrera de administración en turismo y hotelería en una universidad del Perú” por “alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú” en todo el documento.

Asimismo, en la parte estadística, una limitante fue la sistematización de las variables pues debido a múltiples recomendaciones estadísticas se realizó el cruce de variables, teniéndose en cuenta la operacionalización de la variable número dos: habilidades sociales.

CAPÍTULO I:

MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la investigación

Casa, León, Loja y Muso (2020) en el artículo titulado: “Capacitación de etiqueta y protocolo para la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, realizado en Ecuador”, se plantearon el objetivo de capacitar a un grupo de alumnos de Secretariado Ejecutivo Gerencial acerca de normas de etiqueta y protocolo. Para lograr este objetivo utilizaron la investigación descriptiva, utilizando el método inductivo y la revisión bibliográfica documental, lo que les permitió recoger información directamente de la fuente. La encuesta aplicada les permitió concluir que la imagen de la institución, la atención al usuario y los protocolos, no son debidamente aplicados, así mismo, los estudiantes consideran la importancia de la aplicación de capacitación referente a temas de etiqueta y protocolo.

Según Alania (2018) en la investigación titulada “Módulo educativo Socializarte en las habilidades sociales avanzadas de estudiantes de Ciencias de

la Comunicación” (p.67). Estudio cuasi experimental que presentó como objetivo principal determinar cómo influye el módulo educativo mencionado sobre las habilidades sociales avanzadas. La muestra utilizada corresponde a 60 alumnos, divididos equitativamente en dos grupos, uno de control y otro experimental; aplicándose un pre y un post-test basado en el cuestionario de habilidades sociales avanzadas. La conclusión a la que se arribó fue que, el módulo educativo utilizado para esta investigación presentó una influencia significativa en las habilidades sociales avanzadas de los alumnos estudiados (Alania, 2018, p.67-76).

Bayas (2018) en el estudio: “La aplicación de las normas de etiqueta y protocolo y su incidencia en la imagen Institucional de la Unidad Educativa “González Suárez” de la ciudad de Ambato” (p.1). Esta investigación presentó como objetivo, establecer la incidencia de las normas de etiqueta y protocolo en la imagen de una institución educativa. Cuya población se encontraba compuesta por 75 profesionales entre personal administrativo y docente; se empleó una encuesta. Acorde a los resultados, la aplicación de un manual de etiqueta y protocolo contribuiría de forma significativa a esta institución educativa, pues permitiría optimizar la relación que existe entre los clientes y los colaboradores, mejorando su imagen y elevando la calidad educativa de este plantel (Bayas, 2018).

Para Lechón (2018) en su tesis: “Diagnóstico del conocimiento y aplicación de las normas de etiqueta y protocolo y su incidencia en la gobernación de Imbabura, en el periodo 2016-2017”, propuso como objetivo, analizar el nivel de conocimiento, la aplicación y la influencia de las normas de etiqueta y protocolo en la imagen como institución del municipio de Imbabura; para lo cual se valió de encuestas a funcionarios de la gobernación, con lo que concluyó que los eventos que realiza el municipio son completamente empíricos, evidencia la falta de conocimiento a pesar

de la experiencia con la que cuentan organizando eventos sociales. La autora recomienda a los funcionarios la elaboración de normas de etiqueta y protocolo que sean de uso del personal administrativo, lo que le s permitirá una mejora en la imagen y una mejor convivencia entre institución y usuarios.

Alvarado (2017) en su tesis: “Efectos del aprendizaje cooperativo sobre las habilidades sociales y la resolución de conflictos en los estudiantes de las carreras de negocios” (p.1). El objetivo general de esta investigación fue determinar los efectos de la aplicación de un programa de aprendizaje cooperativo en las habilidades sociales y la resolución de conflictos. Para esta investigación se tuvo en cuenta el curso de Fundamentos de Marketing de 61 estudiantes, divididos aleatoriamente en dos grupos: experimental (31) y control (30). Para medir la primera variable de estudio se utilizó la Lista de Chequeo de Habilidades Sociales (LCHS), y la medición de la segunda variable empleó el Instrumento de Modos de Conflicto. Luego que se aplicara el programa y que éste fuera medido a través del post test se concluyó que las dos variables mencionadas optimizaron sus niveles de aprendizaje cooperativo, demostrándose sus impactos sobre las variables estudiadas (Alvarado, 2017).

Sin embargo, Bernal y Quesquén (2017) en su investigación titulada: “Programa “fastuosa” en habilidades sociales en adolescentes féminas –Chiclayo, 2017” (p.1). Estudio cuasi experimental que buscaba determinar la influencia del programa “fastuosa” en las habilidades sociales de los sujetos de estudio nombrados, con una muestra estaba conformada de 35 adolescentes de sexo femenino perteneciente a una institución educativa en Chiclayo, evaluadas con el Cuestionario de las Cinco Habilidades Sociales para la Vida, utilizándose un muestreo no probabilístico por conveniencia. Se concluyó que las habilidades

sociales de estas adolescentes a quienes se les aplicó el programa educativo se diferencian significativamente de aquellas a quienes no les fue aplicado, evidenciándose un cambio en las habilidades sociales del grupo experimental; quedando demostrada la influencia del programa que se implementó (Bernal y Quesquén, 2017).

Nieto (2015), en el estudio que lleva por nombre: “Creación de un programa de etiqueta social que mejore la comunicación laboral entre los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Ilustre Municipalidad del Cantón Daule” (p.1). El objetivo general de esta investigación fue desarrollar un programa de etiqueta social para mejorar la comunicación laboral entre los empleados pertenecientes a la mencionada institución edil. La muestra estuvo constituida por 29 empleados del municipio y 100 usuarios del Cantón Daule, se empleó la encuesta, cuyos dos cuestionarios se adaptaron a dos poblaciones diferentes. La conclusión que se obtuvo fue que, debido al ineficiente servicio que prestan los colaboradores involucrados, este servicio es percibido y calificado deficientemente por los usuarios, es así como, resulta urgente crear un programa de Etiqueta Social y que se brinden este tipo de capacitaciones constantemente a los colaboradores y esto les permita mejorar la atención de los usuarios, (Nieto, 2015).

1.2 Bases teóricas

1.2.1 Etiqueta y protocolo

a) Conceptualización. - Diversos autores afirman que la etiqueta y el protocolo son vistos como sinónimos, pero en realidad, difieren considerablemente en cuanto a su significado, por lo cual se podría afirmar que son términos que se encuentran

vinculados, llegando incluso a complementarse. Comenzaremos por sus respectivas definiciones:

Como afirma Carreño (1853), la etiqueta encierra una serie de actos gentiles y ceremoniales que toda persona debe poner en práctica en cualquier situación o contexto diario; más desde el punto de vista de Cabero (2013), las normas de etiqueta se relacionan a la forma de vestir y a las reglas de conducta que deben ser seguidas en cada evento de forma particular. Ambas posturas se refieren a la conducta que se debe seguir para un mejor comportamiento en la sociedad.

Otros autores, como Otero (2011) sostienen que la etiqueta se encuentra relacionada a lo ceremonial y a los usos sociales, mencionando a las casas reales y a los actos públicos. La afirmación dada por Otero se ajusta más a lo que representa el protocolo, pues la etiqueta es la manera en que nos conducimos, nos presentamos en actos sociales y que no siempre involucra reglas protocolarias, por el contrario, el protocolo sí debe incluir reglas de etiqueta en el comportamiento social.

Por otro lado, Cabero (2013) indica que el protocolo es un conjunto de pautas que permiten al anfitrión u organizador ordenar, arreglar y jerarquizar a los invitados en todo tipo de evento, tenga éste un carácter público o sea un evento privado y, sin dejar de tener en cuenta el cargo que ostenten los asistentes; mientras que, para Sánchez (2011), el protocolo incluye reglas, hábitos y usos sociales para establecer orden y precedencias en las celebraciones o en eventos de cualquier índole. Al comparar ambos puntos de vista sobre el protocolo, la definición propuesta por Sánchez resulta ser la más completa y la que posee una mejor descripción.

Cuadrado (2011) trata de simplificar el concepto de protocolo; afirmando que éste se basa en ordenar a las personas para que éstas interactúen dentro de un ámbito público o privado. Es así como, el protocolo nos permite establecer criterios de trato, precedencia de una persona o institución; según su lugar de procedencia y tiene que ver con la diplomacia; despejándose la duda sobre la similitud entre la etiqueta y el protocolo y estableciéndose su complementación.

Más, es Benito (2011), quien se refiere a ambos términos, manifestando que la etiqueta y protocolo constituyen una serie de reglas y consejos que van a guiar cómo nos debemos comportar en la cotidianidad, en actos sociales y protocolares, permitiendo una mejor convivencia social.

b) Evolución. - Tomando en cuenta lo manifestado por Cuadrado (2011), la etiqueta y el protocolo no son comportamientos creados recientemente; por el contrario, Sánchez, Gómez y Pérez (2015) afirman que las civilizaciones más antiguas establecieron ritos y ceremonias con ciertas pautas que permitían establecer el simbolismo sagrado e identificar quien ostentaba el poder. Es decir, ya existían sociedades jerarquizadas con protocolos rudimentarios establecidos que permitían ordenar y establecer una mejor sociedad. Parafraseando a Cuadrado (2011) el protocolo tiene la misma antigüedad del hombre en este planeta.

Gracias a la escuela, aprendimos sobre la evolución del hombre y cómo pasó de ser nómada a sedentario, hasta que se establecieron las primeras sociedades primitivas, en los que ya existían rituales de caza, agrícolas y ceremonias de adoración a sus respectivos dioses. Entonces, lo afirmado por Sánchez, Gómez y Pérez es verosímil.

En sociedades más avanzadas como la egipcia, el faraón representaba el poder absoluto y la divinidad a través de un ritual o ceremonia que le otorgaba beneficios con relación a sus súbditos; debiendo éstos seguir ciertos patrones de conducta; estableciéndose jerarquías y protocolos instituidos para cada una de sus ceremonias.

Según relata Jacq (1999), el papiro de Prisse o Ptahhotep puede ser considerado como un referente histórico de la etiqueta y el protocolo, pues fue el primer escrito egipcio que incluye consejos de comportamiento, educación y civismo.

Todos conocemos la popular Ley del Talión que establece "el ojo por ojo, diente por diente", pero pocos sabemos que es una de las leyes establecidas en el código de Hammurabi y se lo debemos a los Babilonios (Klíma, 2007); es decir, desde tiempos remotos ya se establecían ciertos protocolos y reglas que permitían una mejor convivencia.

Por otro lado, Sánchez, Gómez y Pérez (2015) afirman que, la milenaria cultural China también realizó aportes a la etiqueta y al protocolo, a través de un conjunto de obras denominado: Tres Li o tres ritos; el Yi-Li que incluye normas de etiqueta, el Zhou-Li que establece el ceremonial de la dinastía Zhou y el Liji que es un libro de ritos.

Asimismo, en Éxodo, 20: 2-17 y Deuteronomio, 5: 6-21, se hacen referencia a códigos de conducta y principios éticos y de adoración, contemplado en las Tablas que contienen la Ley de Dios o también conocida como los Diez Mandamientos, que según la tradición cristiana fueron dictadas por Dios Padre al Profeta Moisés en el Monte Sinaí y que debían ser seguidas por estos primeros

cristianos.

Heredoto, citado por Veisaga (2011) relató acerca del peculiar saludo al soberano persa, denominado proskynesis, que se logró extender por todo el antiguo oriente y fue tomada de los asirios y medos; este saludo dependía del rango, por lo que, si pertenecían a la misma jerarquía social, se debían saludar con un beso en la boca. A los persas también les debemos algunos de los simbolismos que aún conservan muchos miembros de la monarquía.

El Antiguo Testamento también describe toda la pompa, el especial cuidado y a tención que le fueron otorgados a la Reina de Saba durante su visita al palacio del Rey Salomón, en Israel; que le permitió despertar la admiración de la reina ante tan espléndido banquete que incluía vasos y vajilla de oro; ganando Salomón la fama de buen anfitrión (I Reyes 10, 1-13). Es así como, el ceremonial, la etiqueta y el protocolo se encuentran presentes en libros tan antiguos como la Biblia.

A Grecia no sólo le debemos la mitología y el impresionante legado histórico-cultural. Según Fernández (2005), Grecia, conocida como la cuna de la civilización y la diplomacia, instaura el primer protocolo deportivo, pues fueron los griegos quienes instituyeron los primeros Juegos Olímpicos; asimismo, durante el mandato de Alejandro Magno se estableció el protocolo militar que serviría a los romanos posteriormente.

La sociedad romana tuvo un gran avance en lo político y social; pero afirma Monroy (2002) que pasarán a la historia por el lujo y derroche ofrecido en sus banquetes, y la costumbre de los comensales de lavar sus manos antes del festín. Asimismo, es recordado el gran banquete que ofreció Julio César para treinta mil

personas, con una duración de diez días, o el banquete ofrecido por Cleopatra para Marco Antonio, en el cual mandó disolver perlas para el vino que bebería su amado.

En el Imperio de Bizancio se establecieron las Cortes perfectamente estructuradas (Dorado y García, 2010), que según Sánchez, Gómez y Pérez (2015) “funcionaban mediante una serie de ceremonias específicamente diseñadas” (p.55) e incluso la emperatriz, esposa de Justiniano, también contaba con su propia corte; existiendo un traje imperial que distinguía la jerarquía. Es así como, luego de establecerse las cortes como la perteneciente a la monarquía visigoda y que luego de desaparecer propició la creación de reinos peninsulares hasta llegar a los Reyes Católicos, que reinstauró la buena crianza y maneras de hombres y mujeres, cortes que continuaron con el uso de la etiqueta y el protocolo.

Si bien es cierto, el mundo se encuentra en constante cambio, al igual que la globalización, la tecnología y el acceso a la información; los gustos y motivaciones de los consumidores han ido evolucionando, esto podría generar en nosotros la idea que la etiqueta y el protocolo son conceptos anticuados, desfasados e incluso obsoletos y para contrarrestar esta presunción podría citar a Etna De Fagre o Frida Holler para darnos cuenta que a pesar de los años, la etiqueta y el protocolo no pasarán de moda.

Sin embargo, el manual de Manuel Carreño sobre urbanidad y buenas maneras, que apareciera en 1853, continúa siendo un referente del buen comportamiento social para los profesionales alrededor del mundo.

No obstante, los buenos modales, la etiqueta y el protocolo se encuentran íntimamente ligados al sector turístico y los negocios internacionales, como lo

afirma Cuadrado (2011) al mencionar la utilidad del protocolo en el ámbito empresarial.

c) Dimensiones de la etiqueta y protocolo. - Al analizar diversos autores y sílabos correspondientes a diversas universidades nacionales y particulares, en las cuales se dicta el taller de etiqueta y protocolo, considerándose a la Urbanidad, Etiqueta, Imagen y Protocolo como dimensiones de la variable Etiqueta y protocolo, al igual que García (2016) en la ejecución de su estudio investigativo. Estas dimensiones serán definidas líneas abajo:

1. Urbanidad

La urbanidad proviene de la voz latina “urbs” que significa "ciudad", y del cual se derivan las palabras: civilización, cultura y relaciones humanas; es así como, la urbanidad se encuentra constituida por “el comportamiento y buenas maneras de quien participando de la civilización procura ser afable, benigno en los pensamientos, noble en los afectos [...] virtudes internas adquiridas en el esfuerzo por la convivencia” (García, 2001, p.15-16).

Chavarro (2007) indica que la urbanidad constituye una serie de leyes de convivencia que deben ser practicadas, permitiéndonos actuar digna y educadamente, manteniendo un respeto hacia los demás, pero sobre todo a nosotros mismos (p.10); es decir, la urbanidad abarca normas de conducta teniendo como base al respeto.

Asimismo, la palabra urbanidad, se encuentra íntimamente vinculada a ciudad, tal como refiere Bohigas (2003), al afirmar que, la ciudad es un factor prioritario, no solo como generadora de arquitectura, sino que la entiende como un lugar en el cual prevalece la convivencia y las buenas relaciones de forma colectiva.

Ante ello, es menester analizar también al urbanismo, que al igual que la urbanidad, parte de la misma raíz latina *urbs*. Winston Churchill decía “le damos forma a nuestros edificios y luego ellos nos dan forma a nosotros”; como respuesta a esta frase se puede añadir que, si se avanza como sociedad, se generará un mejor espacio arquitectónico para vivir más a gusto (Capella, 2016); es así como a través de la frase de Churchill podemos notar la diferencia entre ambos términos. Por otro lado, Acuña (2013) afirma que el urbanismo se define como el arte, ciencia y técnica, del desarrollo de los asentamientos humanos; del conjunto de normas y medidas legales que permitan al gobierno municipal controlar la asignación y el uso de la tierra en la ciudad, más añade que el urbanismo no es sólo una cuestión técnica, sino que también está estrechamente vinculado con el comportamiento de los individuos en sociedad, es decir, tiene un componente ético, es así como, el urbanismo busca también que los comportamientos de los ciudadanos se den con urbanidad en todos los espacios de la ciudad y que estos estén diseñados para promoverlos (párr.3 y 4). Los indicadores de la urbanidad son: deberes morales y normas de urbanidad.

2. Etiqueta

Para la RAE, esta palabra procede “*étiquette*”, palabra francesa que significa “conjunto de normas que deben seguirse en los actos públicos solemnes o en cualquier acto social” (Barquero y Fernández, 2007, p.71).

Barquero y Fernández (2007) van más allá de la definición propuesta por la RAE, agregando que, la etiqueta a llevar dependerá de lo solemne del evento, así como del horario en el que se realice.

Asimismo, Acosta y Garriga (1995) indican que, la etiqueta es la fórmula que permite determinar la forma de vestir observable en diversos actos protocolares. Coincidiendo con Castro (2019) quien relaciona a la etiqueta al código de vestimenta. Todos los autores citados, líneas arriba coinciden en vincular a la etiqueta con la vestimenta apropiada que se debe llevar en actos solemnes.

Solé (2001) define a la etiqueta como un listado de medidas vinculadas al respeto y el recato que deben ser cumplidas por el ser humano y que influyen su comportamiento. Mientras que, Otero (2011) manifiesta que la etiqueta se refiere a ceremonias de las casas reales y de actos públicos.

Por muchos años se le agregó la palabra etiqueta a todo lo relacionado al palacio, la familia real, la corte y sus servidores, quedando rezagada la aplicación del acto público de la etiqueta, es así como, Otero (2011) añade que, la etiqueta se refiere también a la forma en la que nos relacionamos con nuestros semejantes, pues ante la inexistencia de la confianza en ciertos entornos, se necesita vigilar nuestra conducta.

El vocablo etiqueta quedó relacionado con tener un comportamiento digno, luego que, el jardinero de Luis XIV colocara un cartel en el que rogaba a los transeúntes de los Jardines de Versalles respetasen los viveros que acaba de plantar, más al ser estos ignorados, obtuvo un Decreto Real que ordenaba al público acatar la orden o que "se atuviera a las etiquetas" (Solé, 2011).

En definitiva, luego de analizar múltiples posturas, señalaremos al igual que Otero que no existe un modelo único "de etiqueta", pues cada cual define la que considera apropiada como suya propia en base a sus necesidades.

Al referirnos a la etiqueta, debemos tener en cuenta dos indicadores importantes, tales como: la etiqueta social y la etiqueta de mesa. La primera pretende ofrecer soluciones para evitar malentendidos con las personas con quienes convivimos diariamente y profesional, teniendo en cuenta la educación y la convivencia social con el mundo exterior (Collell, 2003); mientras que la segunda también conocida como normas de etiqueta gastronómica, según Gómez (2019), quien afirma que la mesa continúa siendo el espacio cultural de intercambio y aprendizaje social de vital importancia, pues alrededor de ella, transcurre gran parte de nuestra vida.

3. Imagen

Para Schmidt (1995), la imagen representa una presunción en nuestra mental y en la de los demás. Sin embargo, Maqueda (2003) sostiene que la imagen se refiere al aspecto de una persona, pues a través de éste se transmiten los rasgos propios de su carácter, su educación y su saber estar.

Martínez (2007) señala que "se nos juzga por la manera de ir vestidos, la manera de comportarnos, por la clase social a la que pertenecemos e incluso por con quién nos relacionamos (p.33); es decir, el ser humano se encuentra constantemente expuesto al escrutinio público. Dentro de la imagen, se le deben dar relevancia a indicadores como: la imagen personal y profesional, el vestuario y la primera impresión.

4. Protocolo

Martínez (2007) afirma que el protocolo enlista las pautas relacionadas con nuestra conducta y que deben ser seguidas, pues estas describen diversas normas que se aplican de forma distinta según el evento, las personas, el lugar o la nación

respectivamente (p.1). El protocolo también puede ser definido como una especie de sistematización, que integra el orden, las normas y las jerarquías y que es aplicable a los concurrentes a un evento, teniendo en cuenta el entorno, la finalidad de éste, así como los cargos de los asistentes; asimismo, permite el establecimiento de precedencias, con el propósito de que el acto protocolar público o privado sea exitoso (Cabero, 2013, p. 21).

De esta manera, el protocolo es indispensable para el hombre y viceversa, tal es así, que uno no puede ser entendido sin el otro (Barquero y Fernández, 2007, p.22); asimismo, la preparación exitosa de un evento que emplea el protocolo necesita el absoluto conocimiento de las reglas de etiqueta, una estricta organización y un gran sentido de responsabilidad. En el protocolo se pueden distinguir a los siguientes indicadores: precedencias, ceremonial y protocolo internacional.

d) La importancia de la etiqueta y el protocolo. - Las buenas relaciones humanas en un ambiente laboral, en un acto protocolar, o un evento social tienen como base fundamental la aplicación de los buenos modales; resultando importante tener buen tino y sentido común en la creación de un ambiente armónico (McCloskey, 2001).

Muchos especialistas concuerdan en afirmar que, para alcanzar el éxito laboral, es necesario seguir códigos de etiqueta social que permitan proyectar mayor confianza y profesionalismo. Canales (2018) sostiene que:

Conocer y aplicar el adecuado uso de cubiertos, de la servilleta y gestionar la no verbalidad en los eventos permite realzar la imagen de éxito, autoridad y poder de las personas y, por lo tanto, de las empresas que representamos, costumbre que se ha ido masificando en los desayunos, almuerzos y comidas de negocios y también en los procesos de selección de personal.

Al respecto, la Asamblea General de la OMT en 1999, al adoptar “El Código Ético Mundial para el Turismo”, se encontraba completamente convencida que “gracias al contacto directo, espontáneo e inmediato que permite entre hombres y mujeres de culturas y formas de vida distintas, el turismo es una fuerza viva al servicio de la paz y un factor de amistad y comprensión entre los pueblos” (p.2), pero cómo podría haber comprensión si no se conocen y respetan las diferencias culturales; ante ello, mencionaremos algunos principios que resaltan la importancia de una buena convivencia social. En el artículo uno, se propone como principio “La contribución del turismo al entendimiento y al respeto mutuos entre hombres y sociedades”, estableciéndose el respeto hacia la comunidad receptora y a su diversidad cultural como a la del visitante, asimismo, el Código Ético Mundial para el Turismo hace hincapié en que los agentes profesionales locales deben aprender sobre los gustos y forma de vida del visitante para brindar hospitalidad, es decir ser buenos anfitriones; esto se encuentra relacionado con lo expuesto en el artículo 2 que trata sobre “El turismo, instrumento de desarrollo personal y colectivo”, debido al carácter inclusivo de la actividad turística y de su poder como gran generador de empleos que ayudan a mejorar la calidad de vida de la población local (OMT, 2001).

A diferencia de lo que muchos piensan, la etiqueta y el protocolo no son exclusividad de las elites; este tipo de destrezas pueden ser aprendidas como lo afirma García (2016), pues todo se basa en la personalidad, la buena educación y el sentido común, a los que se les agregan los valores necesarios para una excelente convivencia social, los que harán que un profesional se destaque de otro.

El 2015, fue aprobada la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible que incluye a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que pretenden acabar con la pobreza extrema, combatir la desigualdad y la injusticia y solucionar el

cambio climático. Los ODS están centrados en las personas, es por ello que al tener esta investigación un enfoque filantrópico resulta pertinente mencionar el objetivo 4 “Educación de calidad”, pues para que la actividad turística progrese de forma sostenible se necesita de una fuerza laboral que cuente con una formación profesional competente, de estándares y certificaciones. Es así como, las ODS sugieren que las instituciones dedicadas a la educación deberían beneficiar a los jóvenes, las mujeres, las personas mayores, los pueblos indígenas y las personas con necesidades especiales, sirviéndose de la capacidad de promover la inclusividad que tiene el turismo, preservación de los valores de una cultura de tolerancia y de paz, así como la interactividad de la ciudadanía a escala global (OMT, s.f.).

En concordancia con lo expuesto ya fin que se cumpla con el ODS 4, se necesita incluir curso y/o talleres que fortalezcan los valores y prácticas descritas líneas arriba; resultando necesaria para el desarrollo sostenible de la actividad turística incluir talleres como el propuesto en esta investigación.

1.2.2 Habilidades sociales

a) Conceptualización. - Las habilidades sociales describen determinados comportamientos o conductas que se necesitan en la interacción de personas dentro del concepto social (Muñoz, Crespí y Angrehs, 2011).

Además, estas habilidades se caracterizan porque permiten una adecuada interrelación, procurando la aceptación y valoración social de los individuos, pues al ser comportamientos que se aprenden, no forman parte de su personalidad; asimismo, estas habilidades pueden ser observadas de forma emocional y/o cognitiva, gracias a cuestiones verbales y no verbales al contacto con otra persona.

Estas habilidades sociales son el resultado de experiencias que se adquieren a lo largo de un proceso de vida, Ribes (2011) manifiesta que, la combinación de procesos como interacciones, desarrollo propio y madurez que se dan a lo largo de la vida, permiten el aprendizaje de las habilidades sociales.

Existiendo una marcada tendencia al acuerdo de teorías que confirman esta aseveración, es preciso señalar que autores como Muñoz et al. (2011) sostienen que la creación de los hábitos es establecida solamente en base de práctica y constancia, esto permite la adquisición de nuevas habilidades o la corrección de habilidades que ya existen.

Los mecanismos que permiten el aprendizaje de este tipo de habilidades son establecidos mediante instrucciones o modelamiento, pues las habilidades sociales son adquiridas mediante la transmisión de instrucciones; es por ello, que la implementación de un taller de etiqueta y protocolo podría potenciar este tipo de habilidades que le permitirán saber relacionarse con todo tipo de persona y en todo tipo de evento, asimismo, dándole herramientas que le permitan saber cómo reaccionar ante diversas situaciones de la manera más alturada posible.

Por otro lado, para De Alva (2015), las habilidades sociales se aprenden y, para que éstas sean adquiridas ameritan un entrenamiento previo, es así como, las conductas socialmente habilidosas van a depender de las circunstancias, que permitirán la obtención de logros o encaminarse hacia un reforzamiento dentro de un contexto material, social, personal o autorrefuerzo.

Teniendo en cuenta lo afirmado por autores como De Alva, Ribes y Muñoz et al., las habilidades sociales pueden ser adquiridas, fomentadas o perfeccionadas a través de ciertos mecanismos y/o instrucciones.

b) Evolución. – Para lograr una completa comprensión de las habilidades sociales, debemos comenzar a estudiar las competencias sociales en la infancia, las que se originan en las múltiples limitantes encontradas en conceptos relacionados a la inteligencia y la evaluación psicológica, que se refieren a un Cociente Intelectual (CI), que posteriormente y a través de diversos estudios quedaría demostrado que el éxito en la vida cotidiana no guarda relación con tener un alto o bajo nivel de CI. Es así como, en los últimos años se han venido estudiando otras formas de inteligencia, como son la inteligencia emocional (Goleman, 1996) y la inteligencia social.

Uno de los conceptos más acertados es el brindado por Thorndike (1929), quien refiere que la inteligencia social es la habilidad que nos permite comprender a otros y comportarnos sensatamente. La inteligencia social también es considerada la habilidad que ayuda a juzgar de manera correcta nuestras emociones, nuestro humor y nuestras motivaciones y las de nuestros semejantes (Wedeck, 1947).

Según Vigotsky (1978), refiriéndose a la teoría Socio-Histórica, todas las habilidades del hombre son originadas dentro de un contexto social. Este tipo de aprendizaje señalado por Vygotsky responde a un concepto más extenso que el académico, tiene que ver con un aprendizaje cultural; el cual se concibe como la disposición de los recursos con los que se cuenta para hacer frente a las dificultades; convirtiendo a esta interacción en motor de desarrollo. Por otro lado, lo más resaltante de la teoría de Vigotsky se refiere a “la zona de desarrollo próximo”, que reafirma la postura social que tiene sobre el aprendizaje, que se basa en que el ser humano aprende junto a otros, es decir el aprendizaje es consecuencia de la interacción de los seres humanos.

En “la teoría de inteligencias múltiples” propuesta por Gardner (1995), éste sostiene la existencia de diversos tipos de inteligencias; destacando entre ellas “la inteligencia interpersonal”, la cual contiene al aspecto intrapersonal y al aspecto interpersonal, el primero se refiere a la imagen que uno tiene de sí mismo, y el segundo aspecto se basa en la comprensión hacia los demás, que además tiene que ver con las habilidades relacionadas al liderazgo, al establecimiento y mantenimiento de relaciones, resolución de problemas y un atinado análisis social. En cuanto a la inteligencia social, Goleman (2006) la define como la capacidad de conectarse con el resto de personas y que estas relaciones establecidas tengan un impacto favorable en nuestras vidas, afirmando también que, si queremos tener una comprensión más plena de la inteligencia social, se debería revisar el concepto, incluyendo a las aptitudes no cognitivas.

En 1993, las variables cognitivas y conductuales son identificadas como componentes centrales de la inteligencia social (Kosmitzki & John, 1993). El componente cognitivo proporciona una mejor perspectiva de las vicisitudes, otorga comprensión hacia las personas, permite el conocimiento de las reglas dentro de la sociedad y nos brinda una apertura de mente hacia el resto. Posteriormente, serían identificados otros tres aspectos cognitivos: a) el conocimiento social, que son los conocimientos de las reglas de cortesía; b) la percepción social que consiste en la habilidad de entender las emociones, y; c) el insight social, conformada por la destreza en la comprensión de los comportamientos observados en sociedad. Con respecto al componente conductual, éste hace referencia a la habilidad de lidiar con los demás seres humanos, poder adaptarse y brindar calidez (Wong, Day, Maxwell & Meara, 1995).

Cabe considerar que, Goldstein (1980) asevera que las habilidades sociales pueden ser definidas como comportamientos que al ser aprendidos van a facilitar las relaciones al ser humano, asimismo, reivindican sus derechos, y los de sus semejantes, evitando situaciones angustiantes o complicadas, facilitando el proceso de comunicación y solucionando inconvenientes.

Dentro de este mismo orden de ideas, Goldstein (1987) también alega que las habilidades sociales se encuentran representadas por una lista de comportamientos que permiten lograr mejores relaciones interpersonales.

Es así que, la lista de chequeo de habilidades sociales se origina como un listado minucioso que incluye detalladamente todos los probables comportamientos que resultan de la utilización de esta herramienta para su evaluación (Goldstein, 1980). Esta herramienta fue creada por Arnold Goldstein y fue adecuada al español por Tomas (1995), cuya aplicación se puede realizar a partir de los 12 años.

c) Dimensiones de las habilidades sociales. – Esta investigación empleó para la recolección de datos, el test de habilidades sociales creado por Arnold Goldstein, quien seleccionó 50 ítems, los que comprenden a su vez, la descripción de seis tipos de habilidades sociales, cuyas dimensiones serán detalladas a continuación:

1. Primeras habilidades sociales

Parafraseando a Goldstein, estas habilidades permiten dar inicio a una conversación y conservar las relaciones interpersonales; y éstas van desde saber escuchar, comenzar una plática y saber sostenerla, preguntar, agradecer, presentarse ante otros, presentar a otros y decir algo gentil (Ontoria, 2018).

2. Habilidades sociales avanzadas

Goldstein sostiene que este tipo de habilidades vuelven al ser humano, un ser responsable, y desarrollar una fácil ayuda al prójimo y la cortesía. Entre estas habilidades, se encuentra: saber solicitar ayuda cuando sea necesario, poder participar, brindar instrucciones, acatar instrucciones, ofrecer disculpas y ejercer el poder de convencimiento sobre otros (Ontoria, 2018).

3. Habilidades relacionadas con los sentimientos

Se encuentran vinculadas con las emociones y pueden ejercer influencia en el resto de personas, haciendo al hombre un ser emocionalmente estable, al tener conocimiento sobre sus fortalezas y debilidades, siendo capaz de expresar sus emociones. Para Goldstein, estas habilidades comprenden: estar al tanto de sus propias emociones, poder expresarlas, entenderlas y también poder entender las emociones del resto, afrontar el disgusto de otros, demostrar cariño, miedo y recompensarse a sí mismo (Ontoria, 2018).

4. Habilidades alternativas a la agresión

Ayudan a dominar nuestras propias emociones, evitando conflictos y siendo asertivos; de acuerdo a Goldstein, entre estas habilidades podemos mencionar a saber cómo solicitar permiso, ser capaz de compartir, procurar asistencia al prójimo, desarrollar el don de negociación, emplear el autocontrol, hacer respetar sus derechos, bromear y saber gastar bromas, evita tener problemas y los pleitos (Ontoria, 2018).

5. Habilidades para hacer frente al estrés

De acuerdo a Goldstein, estas habilidades permiten ser más tolerantes ante situaciones frustrantes, afrontando los fracasos, proporcionándonos madurez afectiva, ayudándonos en la toma de decisiones, asimismo, hace de la persona un ser más resiliente. Entre este tipo de habilidades encontramos saber manifestar una queja o molestia y saber cómo responder ante ésta, tomar las cosas deportivamente, afrontar situaciones vergonzosas, saber cómo actuar si se es rechazado, salir en defensa de los amigos, persuadir y ser persuadido, hacer frente a los fracasos y a los mensajes que causan contradicciones, sabe afrontar denuncias, estar preparado para enfrentar conversaciones difíciles y responde de la mejor manera a situaciones de tensión (Ontoria, 2018).

6. Habilidades de planificación

Según Goldstein, ayudan al ser humano con la planificación de objetivos, su organización, la conclusión de proyectos y trabajos que permitan alcanzar las metas planteadas. Dentro de las habilidades de planificación, podemos encontrar habilidades como: tener iniciativa, entender las causas de una complicación, plantear objetivos, determinando las habilidades de uno mismo, saber recolectar información necesaria para solucionar problemas en base a cuan importantes son, para la toma de decisiones, así como la concentración (Ontoria, 2018).

d. Importancia de las habilidades sociales. – Para los seres humanos, las habilidades sociales tienen gran relevancia, pues se encuentran estrechamente vinculadas a las relaciones interpersonales y al seguimiento de las normas que le permiten un mejor comportamiento social.

La capacidad que poseemos los seres humanos de dar inicio y continuar manteniendo las interacciones sociales de una forma positiva con otras personas, es considerada una consecuencia de nuestro desarrollo social, por otro lado, el poder relacionarnos con otras personas, nos permite aprender y aplicar las habilidades asimiladas (Hops,1983).

Es así como, podemos afirmar que vivimos un proceso de constante aprendizaje y desarrollo, que nos permite interactuar con nuestro medio social, pues al ser “seres sociales por naturaleza” necesitamos del entorno para nuestro desarrollo integral, resultando fundamental la adquisición y el perfeccionamiento de este tipo de habilidades.

1.3 Definición de términos básicos

Taller de etiqueta y protocolo: Sesiones de aprendizaje que permiten la adquisición de conocimientos de naturaleza teórica-práctica que ayudan a la comprensión de las reglas de urbanidad y buena conducta necesarias en el ámbito profesional, protocolar y social (García, 2016).

Urbanidad: Mezcla oportuna de cualidades que el ser humano ha adquirido, haciendo de él, alguien agradable y respetable. (García, 2001, p.10).

Etiqueta: Grupo de buenas costumbres que al ser puestas en práctica hacen que una persona destaque del resto. (Acosta y Garriga, 1995, p.73).

Imagen: Este valor se forma gracias a la experiencia que puede ser manipulada y adaptada (Colección Acción Empresarial, 2014, p.17).

Protocolo: Son el conjunto de normas que deben seguirse para un buen comportamiento social, más a diferencia del resto de normas, estas son pautas diferenciadas a diversas personas, circunstancias, países o instituciones (Martínez, 2007, p.1).

Habilidades sociales: Este tipo de capacidades permite la interacción de las personas proporcionándole valoración y aceptación social, que beneficia a uno personalmente y al resto (Peñafiel & Serrano, 2010, p.19).

Primeras habilidades sociales: Este tipo de habilidades son las primeras que el ser humano aprende y que van desde saber escuchar, entablar una conversación y mantenerla, saber preguntar, agradecer, presentar y presentarse hasta ofrecer un gentil cumplido (Ontoria, 2018).

Habilidades sociales avanzadas: Estas habilidades permiten al ser humano adquirir capacidades que le permitan solicitar ayuda cuando lo necesite, instruir y seguir instrucciones según sea el caso, así como, ofrecer disculpas y utilizar el poder de convencimiento (Ontoria, 2018).

Habilidades relacionadas con los sentimientos: Ofrecen al ser humano la capacidad de identificar, demostrar y entender sus propias emociones y las del resto, así mismo, poder hacerle frente al enfado propio y al del resto, expresando emociones como el miedo y el afecto, y para recompensarse uno mismo (Ontoria, 2018).

Habilidades alternativas a la agresión: Habilidades que posibilitan enfrentar agresiones, sabiendo pedir permiso, compartiendo, brindar ayuda, tener el poder de negociación, auto controlándose, saliendo en defensa de sus

derechos, respondiendo bien ante las burlas, evitando problemas, y sin iniciar pleitos con el resto (Ontoria, 2018).

Habilidades para hacer frente al estrés: Permiten al ser humano hacer frente a situaciones estresantes, formulando quejas y respondiendo a ellas alturadamente, sabiendo responder a los fracasos, enfrentándose a contradicciones, acusaciones, presiones o situaciones difíciles (Ontoria, 2018).

Habilidades de planificación: Facilitan un mejor proceso para tomar decisiones, analizando causas de los problemas, estableciendo objetivos, recogiendo información necesaria, que le permita dar solución a los problemas en orden de importancia (Ontoria, 2018).

CAPÍTULO II:

HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), las hipótesis son “explicaciones tentativas sobre el problema de investigación o fenómeno estudiado que se formulan como proposiciones o afirmaciones” (p.123).

2.1.1. Hipótesis general

HI: La etiqueta y protocolo incide en las habilidades sociales de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.

HN: La etiqueta y protocolo no incide en las habilidades sociales de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.

2.1.2. Hipótesis específicas

1. HI1: La etiqueta y protocolo incide en las primeras habilidades sociales de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.

1. HN1: La etiqueta y protocolo no incide en las primeras habilidades sociales de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.
2. HI2: La etiqueta y protocolo incide en las habilidades sociales avanzadas de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.
2. HN2: La etiqueta y protocolo no incide en las habilidades sociales avanzadas de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.
3. HI3: La etiqueta y protocolo incide en las habilidades relacionadas con los sentimientos de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.
3. HN3: La etiqueta y protocolo no incide en las habilidades relacionadas con los sentimientos de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.
4. HI4: La etiqueta y protocolo incide en las habilidades alternativas a la agresión de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.
4. HN4: La etiqueta y protocolo no incide en las habilidades alternativas a la agresión de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.
5. HI5: La etiqueta y protocolo incide en las habilidades para hacer frente al estrés de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.
5. HN5: La etiqueta y protocolo no incide en las habilidades para hacer frente al estrés de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.
6. HI6: La etiqueta y protocolo incide en las habilidades de planificación de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.

6. HN6: La etiqueta y protocolo no incide en las habilidades de planificación de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.

2.2 Variables y definición operacional

Esta investigación tuvo en cuenta a la variable independiente representada por la variable etiqueta y el protocolo y a la variable dependiente que es la variable habilidades sociales, y cuya operacionalización fue presentada en su respectiva matriz (Ver anexo B y C).

Variable Independiente: Etiqueta y protocolo

Variable que fue manipulada para determinar la incidencia sobre la otra variable estudiada, es así como, partiendo de esta variable se elaboró un taller de aplicación denominado “Taller de Etiqueta y Protocolo”, que permitió modificar el estado de la variable dependiente “habilidades sociales”. Para García (2018) la etiqueta y protocolo establecen las normas de conducta que se deben seguir para una mejor convivencia en sociedad, evento social o protocolar.

Variable Dependiente: Habilidades sociales

Caballo (1986) afirma que este tipo de habilidades constituyen una serie de comportamientos humanos que en un entorno interpersonal le permiten la libre expresión de sus opiniones, sentimientos, deseos, etc.; respetando a sus semejantes (Vived, 2011, p.15).

El instrumento que se utilizó en la medición de este tipo de habilidades es el test creado por Arnold Goldstein que analiza las habilidades sociales, a través de una escala de Likert; en el cual los ítems del instrumento proceden de múltiples estudios que luego de ser suministrados, permitieron recolectar información que

ayudó a establecer cuáles son las conductas apropiadas y que permiten al ser humano desenvolverse adecuada y urbanamente dentro de contextos cotidianos.

Arnold Goldstein tiene la autoría de este instrumento, que fue adaptado por Tomás Ambrosio, para establecer el nivel de habilidades sociales en una persona. Este resultado permite evaluar la competencia o deficiencia del ser humano al emplear una habilidad social ante las diversas situaciones.

El test de Goldstein se aplicó en dos momentos, el primer momento fue antes de la aplicación del taller de etiqueta y protocolo, y el segundo momento fue después del taller mencionado.

CAPÍTULO III:

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

El enfoque asumido para este estudio fue cuantitativo, pues este enfoque es apropiado “cuando queremos estimar las magnitudes u ocurrencia de los fenómenos y probar hipótesis” [...], incluye análisis estadístico pues lidiaremos con números” (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p.6-7).

El alcance de este estudio fue explicativo, estos estudios “están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos de cualquier índole [...], su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta” (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p.110-112).

En este sentido, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) alegan que “los diseños experimentales se utilizan cuando el investigador pretende establecer el posible efecto de una causa que se manipula” (p.152). Es así que, el diseño aplicado fue cuasi experimental.

El diseño cuasi experimental utilizado, facilitó el trabajo en el grupo experimental y en el grupo de control. Según lo expresado, el grado de manipulación de la variable independiente corresponde al grado de presencia- ausencia, que:

Implica que un grupo o conjunto de casos se expone a la presencia de la variable independiente y el otro no. Posteriormente, los dos grupos se comparan para saber si el grupo expuesto a la variable independiente difiere del grupo que no fue expuesto. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p.154).

El estímulo estuvo representado por el taller de etiqueta y protocolo, que a través de su aplicación se pretendió desarrollar las habilidades sociales de los sujetos estudiados; siendo manipulada una de las variables; asimismo, a ambos grupos, les fue aplicado un pre test y post test, pero el único grupo en recibir un estímulo fue el grupo experimental, el que corresponde al diseño con preprueba- posprueba y grupo de control (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p.166).

El esquema representativo que se empleó corresponde a la siguiente gráfica:

GE: 01 X 02

GC: 03 - 04

Dónde:

GE: Grupo experimental representado por 18 alumnos del primer ciclo de la carrera turística en una universidad del Perú

GC: Grupo control representado por 18 alumnos de primer ciclo de la carrera de turística en una universidad del Perú

X: Aplicación de la variable independiente

01, 03: Medición inicial de las habilidades sociales pre test

02, 04: Medición final de las habilidades sociales post test

3.2 Diseño muestral

Primero identificaremos a nuestra población. “El universo o población es definido o, al menos perfilado, desde el planteamiento del problema (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p.196). Desde que esta investigación se iniciara se tuvo en cuenta a los alumnos del primer ciclo de la carrera de Administración en Turismo y Hotelería, debido a que suelen ser los más entusiastas y participativos, asimismo, son los alumnos que tienen mayor índice de problemas de conducta dentro de la universidad en la que se ejecutó el presente estudio. Durante el ciclo 2019-II, ingresaron 200 estudiantes al primer ciclo de la carrera turística, estos constituyen la población de esta investigación.

En cuanto al diseño muestral, éste fue no probabilístico o dirigido; pues acorde con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) este tipo de muestreo constituye un “subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación” (p.200); es así como, las características de este estudio dictaminaban incluir a los estudiantes del primer ciclo de la carrera turística, si bien se pensó en incluir a todos dentro de la muestra, no todos aceptaron participar del taller de etiqueta y protocolo, solo se mostraron interesados 36, de los cuales sólo la mitad (18 alumnos) asistieron a las 12 sesiones de clases del taller.

En cuanto al tamaño de la muestra, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) basándose en Mertens (2015) y Borg y Gall (1989) indica que el tamaño mínimo de

una muestra en estudios cuantitativos experimentales o cuasi experimentales es de 15 por grupo (p.214).

Tabla 1

Distribución de la población y muestra

N°	Grupo	Total
1	Control	18
2	Experimental	18
Total		36

Fuente: Elaboración propia

La tabla 1 señala cómo se encuentra distribuida la población y la muestra; la que estuvo constituida por un total de 36 alumnos de una población finita de 200 alumnos de una universidad particular del Perú, decidiéndose trabajar con alumnos del primer ciclo de la carrera turística, por tener facilidad de acceso a este grupo y por su interés en participar en el taller de etiqueta y protocolo, estableciéndose que 18 estudiantes integrarían el grupo experimental y los 18 restantes el grupo de control.

3.3 Técnicas de recolección de datos

Técnica

Este estudio empleó la encuesta, pues mediante esta técnica se logró recopilar información de la muestra. Asimismo, para Carrasco (2017), la encuesta facilita la objetividad de la investigación, pues los datos son obtenidos de forma sencilla; por tanto, esta técnica permitió aplicar eficientemente tanto el pre test como del pos test.

El cuestionario fue el instrumento utilizado, y que acorde a Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) es “un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p.251).

3.3.1. Descripción de los instrumentos

Ficha técnica del Instrumento

Esta lista de chequeo permite medir las habilidades sociales y cuenta con una escala de Likert.

Origen: Los ítems proceden de diferentes investigaciones hechas en el campo de la psicología y que permitieron recopilar información sobre los comportamientos apropiados en diversos entornos sociales.

Autor: Arnold P. Goldstein y adaptada por Ambrosio Tomás

Objetivo: El instrumento fue elaborado para medir las insuficiencias e idoneidades de los seres humanos con respecto a sus habilidades sociales; permitiendo la identificación de las diversas habilidades pertenecientes al listado proporcionado por Goldstein.

Asimismo, permite evaluar diversas circunstancias en las que el ser humano emplea de forma eficiente o ineficientemente sus habilidades sociales.

Administración: La aplicación de este test fue realizado a ambos grupos, en dos momentos, previamente a la aplicación del taller de etiqueta y protocolo y posteriormente a la aplicación del taller.

Validez

Permitió medir de manera objetiva, precisa, veraz y auténtica aquello que deseaba medirse en la variable habilidades sociales de los alumnos del primer ciclo de la carrera de turística en una universidad del Perú, 2019.

Para que la validez de contenido de esta investigación fuera determinada, el cuestionario fue analizado por el juicio de experticia conformado por especialistas en el tema de estudio quienes verificaron y emitieron su opinión al respecto, que fue tomado en cuenta para la adecuación de los ítems correspondientes al Test de habilidades sociales de Goldstein que se empleó.

Tabla 2

Resultado final de dictamen de jueces sobre validez del instrumento

Nº	Indicadores	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Dictamen
1	Coherencia	Si	Si	Si	Aplicable
2	Claridad	Si	Si	Si	Aplicable
3	Pertinencia	Si	Si	Si	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

La tabla 2 señala el dictamen final del juicio de experticia sobre la validez del instrumento utilizado, este dictamen fue realizados por tres expertos, quienes consideraron aplicable el instrumento utilizado para esta investigación.

Confiabilidad

La confiabilidad del cuestionario fue precisada a través de una prueba piloto; la cual contó con la participación de 10 estudiantes que contaban con características similares a la muestra; cuyos resultados permitieron aplicar el coeficiente

estadístico denominado Alfa de Cronbach por tratarse de las respuestas a un cuestionario.

Tabla 3

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,945	50

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 3, se aprecia que el estadístico aplicado a la prueba piloto fue el Alfa de Cronbach; cuyo coeficiente obtenido fue 0,945; es así que, al aproximarse a su valor máximo, 1, se garantiza una alta confiabilidad de contenido del instrumento utilizado.

3.4 Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos

Se empleó el SPSS o Statistical Package for the Social Sciences versión 25.

Estadística descriptiva

En función a los niveles presentados que concuerdan con la forma en la que el Ministerio de educación realiza las respectivas evaluaciones, se estableció la frecuencia descriptiva en cantidades y porcentajes respecto a los estudiantes y sus habilidades sociales respectivamente.

Estadística de prueba de normalidad

Tratándose de muestras menores a 80, se establece la utilización del Test de Shapiro–Wilk que permitió contrastar la normalidad del conjunto de datos obtenidos gracias al instrumento empleado.

Tabla 4

Resultados de la prueba de bondad de ajuste para la variable habilidades sociales

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Habilidades sociales_Pretest	,715	36	,000
Habilidades sociales_Postest	,866	36	,000
Primeras habilidades sociales_pretest	,881	36	,001
Habilidades sociales avanzadas_pretest	,562	36	,000
Habilidades relacionadas con los sentimientos_pretest	,774	36	,000
Habilidades alternativas a la agresión_Pretest	,728	36	,000
Habilidades para hacer frente al estrés_Pretest	,744	36	,000
Habilidades de planificación_Pretest	,850	36	,000
Primeras habilidades sociales_postest	,850	36	,000
Habilidades sociales avanzadas_postest	,794	36	,000
Habilidades relacionadas con los sentimientos_postest	,904	36	,004
Habilidades alternativas a la agresión_Postest	,892	36	,002
Habilidades para hacer frente al estrés_Postest	,873	36	,001
Habilidades de planificación_Postest	,898	36	,003

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 4, se aprecian los resultados de la prueba de bondad de ajuste de la variable habilidades sociales para la cual se utilizó el Test de Shapiro–Wilk; observándose que todos los puntajes de esta variable no se aproximan a una distribución normal, pues el coeficiente obtenido es significativo ($p < 0,000$); tanto en el pre test, como en el post test de variables y dimensiones, es por ello que, la prueba estadística que se utilizará debe ser no paramétrica, es decir utilizaremos, la Prueba de U de Mann-Whitney.

Estadística de prueba de hipótesis

Para la ejecución de la prueba de hipótesis se tuvieron en cuenta los resultados arrojados en la prueba de normalidad, la cual determinó el uso de la prueba no paramétrica U de Mann-Whitney.

3.5 Aspectos éticos

Este estudio respetó la propiedad intelectual es por ello que las fuentes bibliográficas son citadas respetándose la condición moral y ética de los autores, asimismo, la identidad de los investigados y el nombre de la universidad en la que fue aplicado el taller mencionado.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 Análisis de los resultados cuantitativos

A continuación, se presenta la tabla de escalas y baremos de la variable habilidades sociales:

Tabla 5.

Escalas y baremos de la variable habilidades sociales

General	Cuantitativo						Cualitativo
	Dim1	Dim2	Dim3	Dim4	Dim5	Dim6	
200-250	33-40	24-30	28-35	36-45	48-60	33-40	Bueno
150-199	24-32	18-23	21-27	27-35	36-47	24-32	Promedio
100-149	16-23	12-17	14-20	18-26	24-35	16-23	Regular
50-99	8-15	6-11	7-13	9-17	12-23	8-15	Bajo

Fuente: Elaboración propia

La tabla 5 señala las escalas y baremos de la variable habilidades sociales; el baremo nos permitió categorizar la variable analizada en niveles que van desde “bueno”, “promedio”, “regular” y “bajo” y obtener los rangos correspondientes a la estadística descriptiva.

Tabla 6.

Niveles de las habilidades sociales del pretest y post test

		Niveles de habilidades sociales					
		Bajo	Regular	Promedio	Bueno	Total	
Grupo control	Pre	fi	5	9	4	0	18
		% fi	27.8	50.0	22.2	0.0	100
	Post	fi	5	9	4	0	18
		% fi	27.8	50.0	22.2	0.0	100
Grupo experimental	Pre	fi	5	9	4	0	18
		% fi	27.8	50.0	22.2	0.0	100
	Post	fi	0	0	4	14	18
		% fi	0.0	0.0	22.2	77.8	100

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 6, apreciamos que, en el grupo de control, la aplicación del pre test y post test presentaron similares condiciones; más en el grupo experimental, apreciamos que, en el pre test, se obtuvo que, el 27.8 % tiene un nivel bajo, el 50% tiene un nivel regular y el 22.2% tiene un nivel promedio; mientras que los resultados obtenidos en el post test de este grupo experimental, el 22.2% cuentan con un nivel promedio y el 77.8% presenta un buen nivel de habilidades sociales.

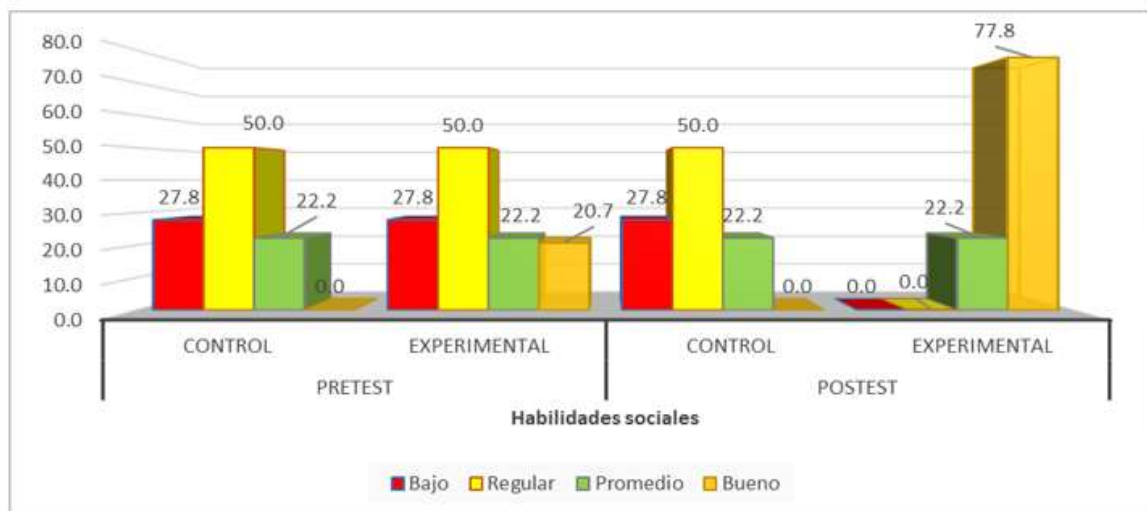


Figura 1. Niveles de las habilidades sociales del pre test y pos test

En la figura 1, se aprecia que tanto en el pre test, como en el post test del grupo de control se presentan condiciones similares; mientras que, en el pre test del grupo experimental, el 27.8% cuenta con un bajo nivel, el 50% tiene un nivel regular y el 22.2% se encuentra en un nivel promedio; y en el post test del grupo experimental, el 22.2% tiene un nivel promedio y el 77.8% cuenta con un buen nivel de habilidades sociales.

4.2 Análisis de la prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general

Esta prueba de hipótesis general, se realizó utilizando la hipótesis nula y la hipótesis alternativa, que luego, de realizada la contrastación permitió aceptar o rechazar una de ellas, teniéndose en cuenta para este análisis el 95% de confianza.

Formulación de la hipótesis

Hi. $\mu_1 \neq \mu_2$: La etiqueta y protocolo incide en las habilidades sociales de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.

H0. $\mu_1 = \mu_2$: La etiqueta y protocolo no incide en las habilidades sociales de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.

Tabla 7

Nivel de habilidades sociales del grupo de control y experimental según pre test y post test

Estadístico	Grupo		Test U de Mann-Whitney
	Control (n=18)	Experimental (n=18)	
Pre test			
Rango promedio	18.50	18.50	U=162,000 Z = 0.000
Suma de rangos	333.00	333.00	p = 1.000
Post test			
Rango promedio	9.50	171.00	U= ,000 Z = 5.143
Suma de rangos	27.50	495.00	p < .000

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 7, se observa que, al 95% de confiabilidad, el promedio de las habilidades sociales de los alumnos, luego de suministrárseles el pre test muestran similitud tanto en el grupo de control: 18.50, como en el grupo experimental: 18.50, y en cuanto a la prueba de (U-Mann-Whitney: 162.000 y z= 0,000), donde $p=1.000$ y $p > 0.05$. Así mismo, al 95% de confiabilidad, en el pos test, el promedio de las habilidades sociales de los alumnos es diferente en ambos grupos, pues en el grupo de control alcanza: 9.50 y en el grupo experimental: 171.00 y en cuanto a la prueba de (U-Mann-Whitney: .000 y z= 5,143), $p = .000$ y $p < 0.05$; es así como, los alumnos del grupo experimental presentaron mejores resultados en sus niveles de habilidades sociales después de que les fuera aplicado el taller de etiqueta y protocolo.

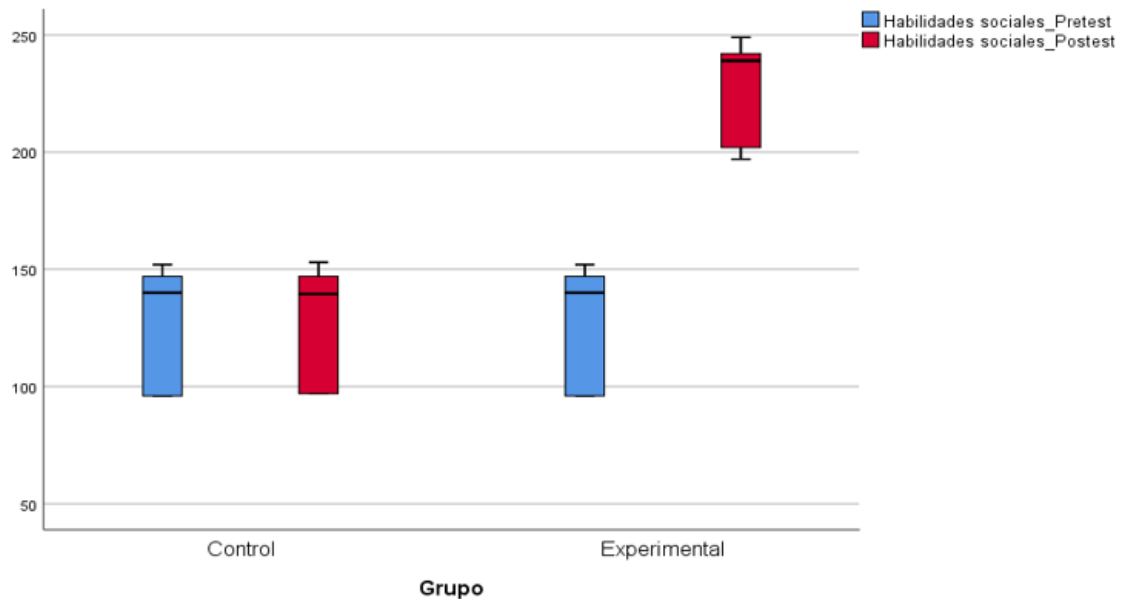


Figura 2. Las habilidades sociales de los alumnos del grupo de control y experimental según pre test y post test.

En la figura 2, se aprecia que, los puntajes iniciales de habilidades sociales (pre test) son similares en los alumnos del grupo control y experimental. De igual forma, se aprecia una diferencia significativa en los puntajes finales (post test) entre los alumnos del grupo de control y experimental, siendo éstos últimos quienes obtuvieron mejores puntajes de habilidades sociales; por otro lado, en ambos casos, se observó una disminución de las variabilidades de las puntuaciones en el post test en relación al pre test.

Prueba de hipótesis específica 1

Hi. $\mu_1 \neq \mu_2$: La etiqueta y protocolo incide en las primeras habilidades sociales de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.

H0. $\mu_1 = \mu_2$: La etiqueta y protocolo no incide en las primeras habilidades sociales de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.

Tabla 8

Nivel de las primeras habilidades sociales del grupo de control y experimental según pre test y post test

Estadístico	Grupo		Test U de Mann-Whitney
	Control (n=18)	Experimental (n=18)	
	Pre test		
Rango promedio	18.61	18.39	U=160,000
Suma de rangos	335.00	331.00	Z = 0.065 $p = .963$
	Post test		
Rango promedio	9.50	171.00	U= ,000
Suma de rangos	27.50	495.00	Z = 5.157 $p < .000$

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 8, se aprecia al 95% de confiabilidad, el promedio de las primeras habilidades sociales de los alumnos en el pre test son similares en el grupo control 18.61 y en el grupo experimental 18.39 y en cuanto a la prueba de (U-Mann-Whitney: 160.000 y $z = 0,065$), $p = .963$ y $p > 0.05$, Así mismo, al 95% de confiabilidad, en el post test el promedio de las primeras habilidades sociales de los alumnos es diferente, del grupo control 9.50 y experimental 171.00 y en cuanto a la prueba de (U-Mann-Whitney: .000 y $z = 5,157$), $p = .000$ y $p < 0.05$: por lo que los alumnos del grupo experimental presentaron mejores resultados en sus niveles de las primeras habilidades sociales después de que les fuera aplicado el taller de etiqueta y protocolo.

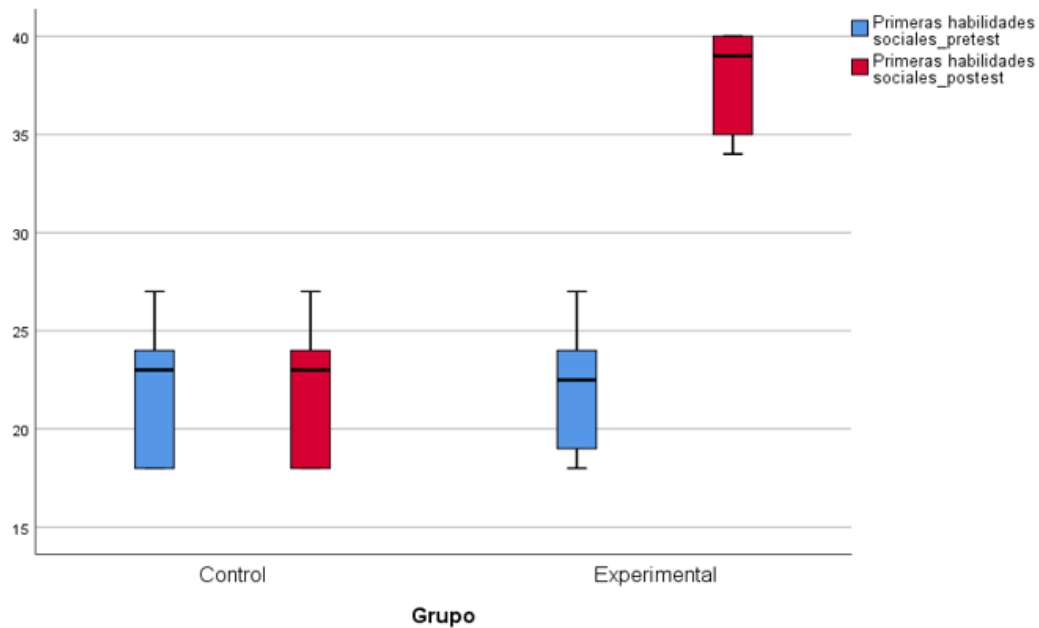


Figura 3. Las primeras habilidades sociales de los alumnos del grupo de control y experimental según pre test y post test.

En la figura 3, se aprecia que los puntajes iniciales de las primeras habilidades sociales (pre test) son similares en los alumnos del grupo control y experimental. Así mismo, se observa una diferencia significativa en los puntajes finales (post test) entre los alumnos del grupo de control y experimental, siendo éstos últimos los que obtuvieron mejores puntajes en las primeras habilidades sociales; por otro lado, en ambos casos, se observó una disminución de las variabilidades de las puntuaciones en el post test en relación al pre test.

Prueba de hipótesis específica 2

Hi. $\mu_1 \neq \mu_2$: La etiqueta y protocolo incide en las habilidades sociales avanzadas de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.

H0. $\mu_1 = \mu_2$: La etiqueta y protocolo no incide en las habilidades sociales avanzadas de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.

Tabla 9

Nivel de habilidades sociales avanzadas del grupo de control y experimental según pre test y post test

Estadístico	Grupo		Test U de Mann-Whitney
	Control (n=18)	Experimental (n=18)	
Pre test			
Rango promedio	18.50	18.50	U=162,000
Suma de rangos	333.00	333.00	Z = 0.000 $p = 1.000$
Post test			
Rango promedio	9.50	171.00	U= ,000
Suma de rangos	27.50	495.00	Z = 5.399 $p < .000$

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 9, se muestra al 95% de confiabilidad, el promedio de las habilidades sociales avanzadas de los alumnos en el pre test es similar en el grupo control 18.50 y en el grupo experimental 18.50, y en cuanto a la prueba de (U-Mann-Whitney: 162.000 y $z = 0,000$), $p = 1.000$ y $p > 0.05$. Así mismo, al 95% de confiabilidad, en el post test el promedio de las habilidades sociales avanzadas de los alumnos es diferente, en el grupo control 9.50 y en el grupo experimental 171.00 y en cuanto a la prueba de (U-Mann-Whitney: .000 y $z = 5,399$), $p = .000$ y $p < 0.05$; por lo que, los alumnos del grupo experimental presentaron mejores resultados en sus niveles de habilidades sociales avanzadas después de que les fuera aplicado el taller de etiqueta y protocolo.

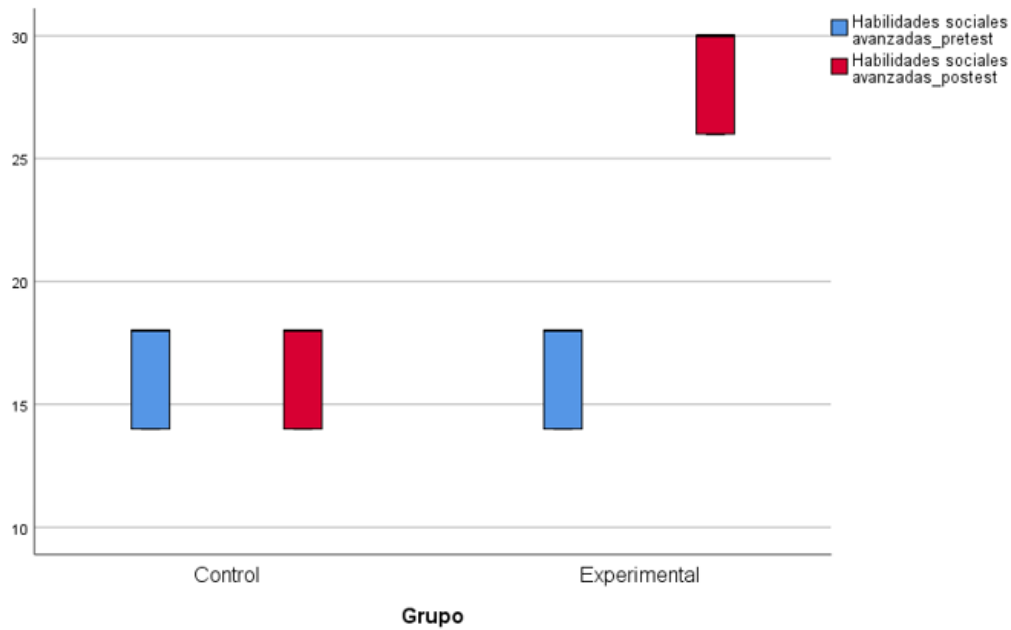


Figura 4. Las habilidades sociales avanzadas de los alumnos del grupo de control y experimental según pre test y post test.

En la figura 4, se puede observar que los puntajes iniciales de habilidades sociales avanzadas (pre test) son similares en los alumnos del grupo control y en el grupo experimental. Así mismo, se observa una diferencia significativa en los puntajes finales (post test) entre los alumnos del grupo de control y grupo experimental, siendo éstos últimos los que obtuvieron mejores puntajes en las habilidades sociales avanzadas. Por otro lado, en ambos casos, se observó una disminución de las variabilidades de las puntuaciones en el post test en relación al pre test.

Prueba de hipótesis específica 3

Hi. $\mu_1 \neq \mu_2$: La etiqueta y protocolo incide en las habilidades relacionadas con los sentimientos de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.

H0. $\mu_1 = \mu_2$: La etiqueta y protocolo no incide en las habilidades relacionadas con los sentimientos de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.

Tabla 10

Nivel de habilidades relacionadas con los sentimientos del grupo de control y experimental según pre test y post test

Estadístico	Control (n=18)	Grupo		Test U de Mann-Whitney
		Experimental (n=18)		
Pre test				
Rango promedio	18.50	18.50		U=162,000
Suma de rangos	333.00	333.00		Z = 0.000 p = 1.000
Post test				
Rango promedio	9.50	171.00		U= ,000
Suma de rangos	27.50	495.00		Z = 5.177 p < .000

Fuente: Elaboración propia

La tabla 10 muestra al 95% de confiabilidad, el promedio de las habilidades sociales relacionadas con los sentimientos de los alumnos en el pre test es similar en el grupo de control 18.50 y grupo experimental 18.50 y en cuanto a la prueba de (U-Mann-Whitney: 162.000 y z= 0,000), $p=1.000$ y $p > 0.05$. Así mismo, al 95% de confiabilidad, en el post test el promedio de las habilidades sociales relacionadas con los sentimientos de los alumnos es diferente en el grupo de control 9.50 y grupo experimental 171.00 y en cuanto a la prueba de (U-Mann-Whitney: .000 y z= 5,177), $p = .000$ y $p < 0.05$: por lo que los estudiantes del grupo experimental presentaron mejores resultados en sus niveles de habilidades sociales relacionadas con los sentimientos después de que les fuera aplicado el taller de etiqueta y protocolo.

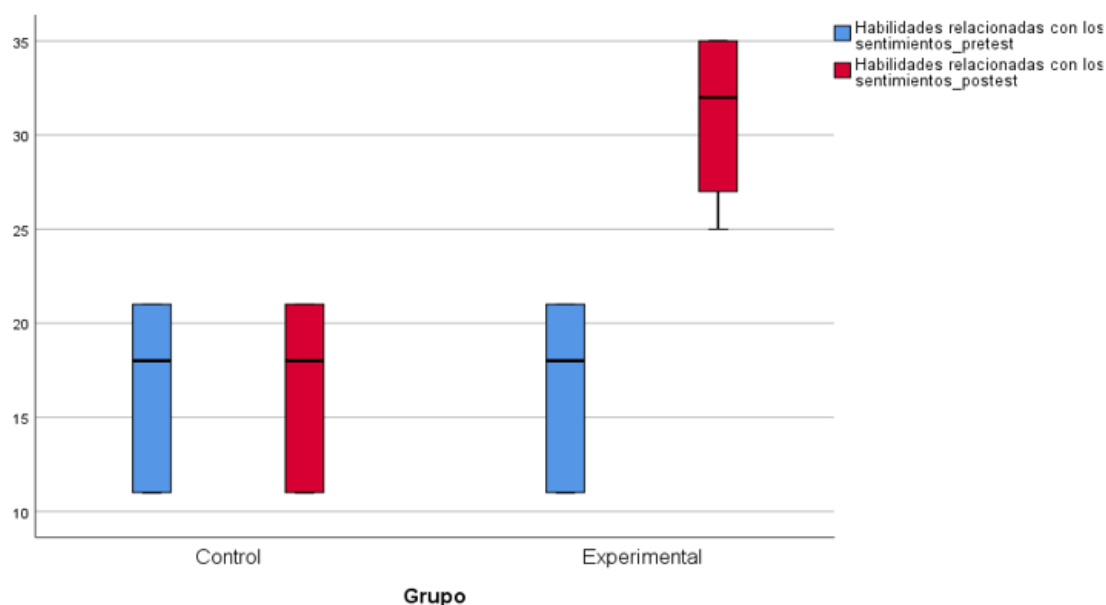


Figura 5. Las habilidades sociales relacionadas con los sentimientos de los alumnos del grupo de control y experimental según pre test y post test.

En la figura 5, se aprecia que los puntajes iniciales de habilidades sociales relacionadas con los sentimientos (pre test) son similares en los alumnos del grupo control y experimental. Así mismo, se observa una diferencia significativa en los puntajes finales (post test) entre los alumnos del grupo de control y experimental, siendo éstos últimos los que obtuvieron mejores puntajes de habilidades sociales relacionadas con los sentimientos. Por otro lado, en ambos casos, se observó una disminución de las variabilidades de las puntuaciones en el post test en relación al pre test.

Prueba de hipótesis específica 4

Hi. $\mu_1 \neq \mu_2$: La etiqueta y protocolo incide en las habilidades alternativas a la agresión de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.

H0. $\mu_1 = \mu_2$: La etiqueta y protocolo no incide en las habilidades alternativas a la agresión de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.

Tabla 11

Nivel de habilidades alternativas a la agresión del grupo de control y experimental según pre test y post test

Estadístico	Control (n=18)	Grupo		Test U de Mann-Whitney
		Experimental (n=18)		
Pre test				
Rango promedio	18.50	18.50		U=162,000
Suma de rangos	333.00	333.00		Z = 0.000 $p = 1.000$
Post test				
Rango promedio	9.50	171.00		U= ,000
Suma de rangos	27.50	495.00		Z = 5.168 $p < .000$

Fuente: Elaboración propia

La tabla 11 muestra al 95% de confiabilidad, el promedio de las habilidades alternativas a la agresión de los alumnos que en el pre test resulta ser similar en el grupo de control 18.50 y grupo experimental 18.50 y en cuanto a la prueba de (U-Mann-Whitney: 162.000 y $z = 0,000$), $p = 1.000$ y $p > 0.05$, Así mismo, al 95% de confiabilidad, en el post test el promedio de las habilidades alternativas a la agresión de los alumnos es diferente en el grupo de control 9.50 y grupo experimental 171.00 y en cuanto a la prueba de (U-Mann-Whitney: .000 y $z = 5,168$), $p = .000$ y $p < 0.05$; por lo que los alumnos del grupo experimental presentaron mejores resultados en sus niveles de habilidades alternativas a la agresión después de que les fuera aplicado el taller de etiqueta y protocolo.

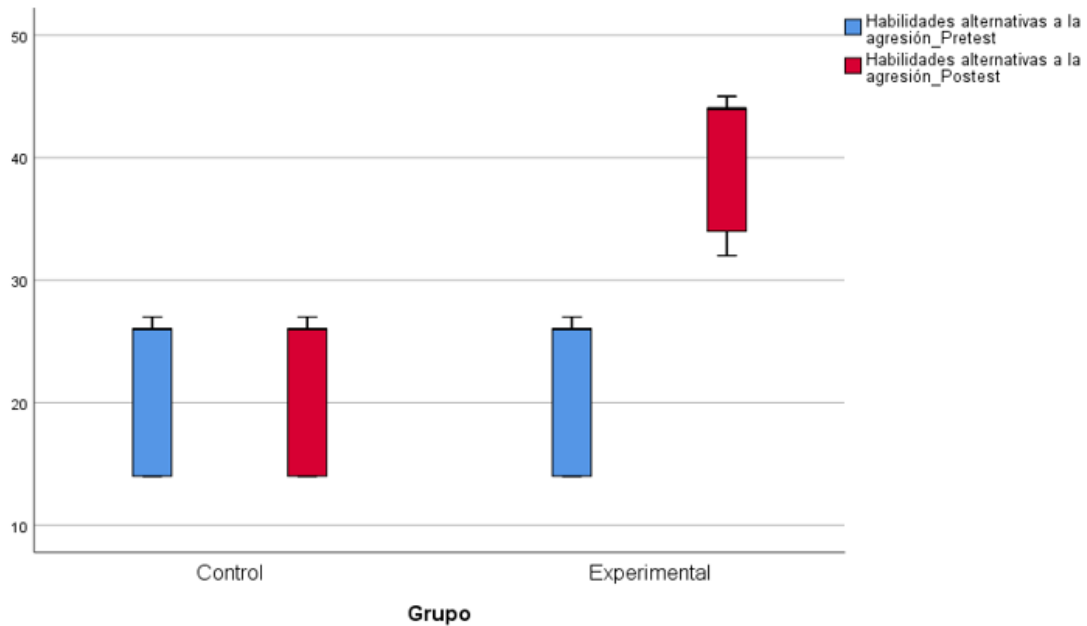


Figura 6. Las habilidades alternativas a la agresión de los alumnos del grupo de control y experimental según pre test y post test.

En la figura 6, se aprecia que los puntajes iniciales de habilidades alternativas a la agresión (pre test) son similares en los alumnos del grupo control y experimental. Así mismo, se observa una diferencia significativa en los puntajes finales (post test) entre los alumnos del grupo de control y experimental, siendo éstos últimos los que obtuvieron mejores puntajes en las habilidades alternativas a la agresión. Por otro lado, en ambos casos, se observó una disminución de las variabilidades de las puntuaciones en el post test en relación al pre test.

Prueba de hipótesis específica 5

Hi. $\mu_1 \neq \mu_2$: La etiqueta y protocolo incide en las habilidades para hacer frente al estrés de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.

H0. $\mu_1 = \mu_2$: La etiqueta y protocolo no incide en las habilidades para hacer frente al estrés de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.

Tabla 12

Nivel de habilidades para hacer frente al estrés del grupo de control y experimental según pre test y post test

Estadístico	Control (n=18)	Grupo		Test U de Mann-Whitney
		Experimental (n=18)		
Pre test				
Rango promedio	18.36	18.64		U=159,500
Suma de rangos	330.50	335.50		Z = 0.082 $p = 0.935$
Post test				
Rango promedio	9.50	171.00		U= ,000
Suma de rangos	27.50	495.00		Z = 5.165 $p < .000$

Fuente: Elaboración propia

La tabla 12, muestra al 95% de confiabilidad, el promedio de las habilidades para hacer frente al estrés de los alumnos en el pretest es similar en el grupo de control 18.36 y grupo experimental 18.64 y en cuanto a la prueba de (U-Mann-Whitney: 159.500 y $z = 0,082$), $p = .935$ y $p > 0.05$, Así mismo, al 95% de confiabilidad, en el post test el promedio de las habilidades para hacer frente al estrés de los alumnos es diferente en el grupo de control 9.50 y grupo experimental 171.00 y en cuanto a la prueba de (U-Mann-Whitney: .000 y $z = 5,165$), $p = .000$ y $p < 0.05$: por lo que, los estudiantes del grupo experimental presentaron mejores resultados en sus niveles de habilidades para hacer frente al estrés después de que les fuera aplicado el taller de etiqueta y protocolo.

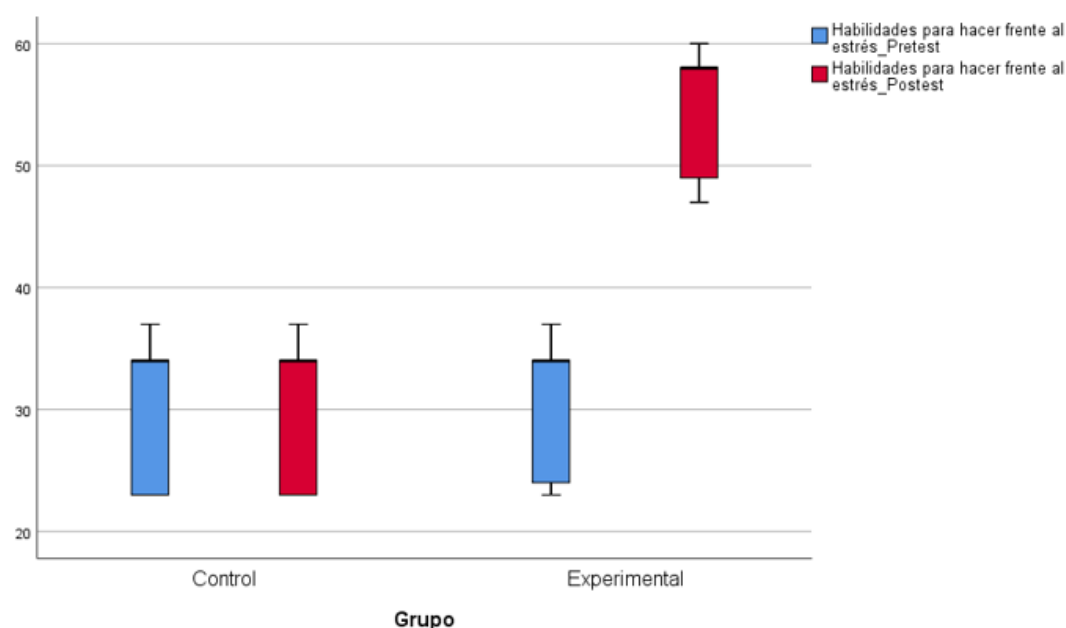


Figura 7. Las habilidades para hacer frente al estrés de los alumnos del grupo de control y experimental según pre test y post test.

En la figura 7, observamos que los puntajes iniciales de habilidades para hacer frente al estrés (pre test) son similares en los alumnos del grupo de control y grupo experimental. Así mismo, se observa una diferencia significativa en los puntajes finales (post test) entre los alumnos del grupo de control y experimental, siendo éstos últimos los que obtuvieron mejores puntajes de habilidades para hacer frente al estrés. Por otro lado, en ambos casos, se observó una disminución de las variabilidades de las puntuaciones en el post test en relación al pre test.

Prueba de hipótesis específica 6

Hi. $\mu_1 \neq \mu_2$: La etiqueta y protocolo incide en las habilidades de planificación de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.

H0. $\mu_1 = \mu_2$: La etiqueta y protocolo no incide en las habilidades de planificación de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.

Tabla 13

Nivel de habilidades de planificación del grupo de control y experimental según pretest y postest

Estadístico	Grupo		Test U de Mann-Whitney
	Control (n=18)	Experimental (n=18)	
	Pre test		
Rango promedio	18.08	18.92	U=154,500
Suma de rangos	325.50	340.50	Z = 0.241 $p = .815$
	Post test		
Rango promedio	9.50	171.00	U= ,000
Suma de rangos	27.50	495.00	Z = 5.159 $p < .000$

Fuente: Elaboración propia

La tabla 13 muestra al 95% de confiabilidad, el promedio de las habilidades de planificación de los alumnos en el pre test es similar en el grupo de control 18.08 y grupo experimental 18.92 y en cuanto a la prueba de (U-Mann-Whitney: 154.500 y $z = 0,241$), $p = .815$ y $p > 0.05$. Así mismo, al 95% de confiabilidad, en el post test el promedio de las habilidades de planificación de los alumnos es diferente en el grupo de control 9.50 y grupo experimental 171.00 y en cuanto a la prueba de (U-Mann-Whitney: .000 y $z = 5,159$), $p = .000$ y $p < 0.05$; por lo que los estudiantes del grupo experimental presentaron mejores resultados en sus niveles de habilidades de planificación después de que les fuera aplicado el taller de etiqueta y protocolo.

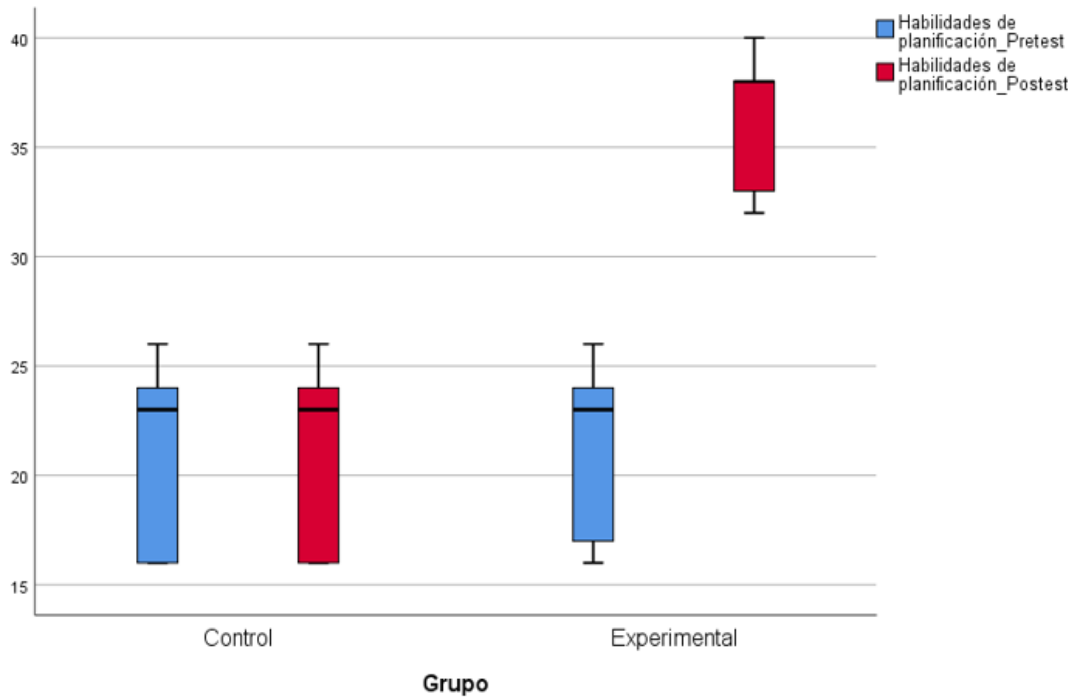


Figura 8. Las habilidades de planificación de los alumnos del grupo de control y experimental según pre test y post test.

En la figura 8, se aprecia que los puntajes iniciales de habilidades de planificación (pre test) son similares en los alumnos del grupo control y grupo experimental. Así mismo, se observa una diferencia significativa en los puntajes finales (post test) entre los alumnos del grupo de control y grupo experimental, siendo éstos últimos los que obtuvieron mejores puntajes de habilidades de planificación. Por otro lado, en ambos casos, se observó una disminución de las variabilidades de las puntuaciones en el pos test en relación al pre test.

CAPÍTULO V:

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos, producto de la aplicación del instrumento al grupo de control y al grupo experimental de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019, posterior al análisis estadístico, determinaron que la variable independiente, etiqueta y protocolo incide significativamente en la variable habilidades sociales, esto se demuestra en los indicadores y promedios de bueno (al 95% de confiabilidad, del grupo control: 9.50 y grupo experimental: 171.00 y en cuanto a la prueba de U-Mann-Whitney= .000 y $z= 5,143$, siendo $p = .000$ y $p < 0.05$) por lo que se aceptó la hipótesis general que determina que el taller de etiqueta y protocolo incide significativamente en las habilidades sociales de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019. Estos resultados tienen similitud con los obtenidos por Bayas (2018) quien demostró que la aplicación de un manual de normas de etiqueta y protocolo incidieron positivamente en las relaciones entre clientes y colaboradores de una institución educativa y como valor aditivo, mejoraron tanto la imagen como la calidad de

enseñanza. Estos resultados demuestran que los programas de etiqueta y protocolo pueden ser eficientes en todo nivel educativo; pero si se fija la mirada crítica hacia una institución gubernamental, se puede percibir cuando una institución pública necesita el auxilio de un programa de etiqueta que mejore las relaciones sociales, este es el caso del estudio de Nieto (2015) quien denota cuán necesaria es la creación de un programa de etiqueta que optimice la comunicación entre la entidad gubernamental y su comunidad, pues los servicios ofrecidos por esta institución, son cualificados de deficientes por parte de los usuarios, es por ello que su investigación concluye en la urgencia de implementar capacitaciones que logren el objetivo propuesto por el investigador. Al respecto Benito (2011) corrobora todo lo expresado, argumentando que la etiqueta y el protocolo cumplen la función de guiar el comportamiento humano, desde la cotidianeidad, hasta las actividades y/o rituales cívicos que congreguen multitudes, lo que permite una mejor coexistencia social entre seres humanos, pues a decir de Chavarro (2007), el comportamiento en sociedad, es lo que el autor denomina urbanidad, que consiste en leyes de convivencia, que permiten mantener un respeto hacia los demás, pero sobre todo, hacia uno mismo.

En cuanto al análisis de la dimensión, primeras habilidades sociales, se pudo determinar que los alumnos correspondientes al grupo experimental mostraron un resultado significativo y superior (al 95% de confiabilidad, del grupo control: 9.50 y experimental: 171.00 y en cuanto a la prueba de U-Mann-Whitney= .000 y $z= 5,157$, siendo $p = .000$ y $p < 0.05$) con respecto a los alumnos pertenecientes al grupo de control, es así como, los alumnos del grupo experimental presentaron mejores resultados en sus niveles de las primeras habilidades sociales después de la aplicación del taller de etiqueta y protocolo. Al respecto, Casa et al. (2020) en su

artículo de investigación, plantearon lo necesario que resultaba implementar un taller de etiqueta y protocolo; las investigadoras notaron que, a simple vista, las normas protocolares no estaban siendo llevadas a cabo de manera coherente y asertiva, por lo que notaron la necesidad de capacitar en el proceso, concluyendo que se puede mejorar la imagen institucional y facilitar las relaciones sociales en la facultad. Asimismo, Lechón (2018) en su tesis analiza la cómo la aplicación de las normas de etiqueta y protocolo inciden en la gobernación de Imbabura; la autora nota que, a pesar de tener experiencia en la realización de eventos sociales, los funcionarios del municipio carecen de los conocimientos protocolares que permitirían una mejor comunicación entre las personas y los trabajadores ediles. A decir verdad, las habilidades sociales son el resultado de experiencias que se adquieren durante el proceso de vida (Ribes, 2011), corroborado por Lechón (2018), y De Alva (2015), este último sostiene que las habilidades sociales pueden ser aprendidas, entrenadas y desarrolladas para conseguir el logro de objetivos tanto en el entorno y también lograr objetivos personales, como lo expresa Ontoria (2018) aseverando que, las primeras habilidades sociales son sencillas en su ejecución, que incluyen: saber escuchar, comenzar una plática y sostenerla, preguntar, agradecer, presentarse, presentar y elogiar.

En el análisis de la dimensión habilidades sociales avanzadas, se determinó que los alumnos sometidos al taller de etiqueta y protocolo mostraron un resultado significativo y superior (al 95% de confiabilidad, del grupo de control 9.50 y grupo experimental 171.00 y en cuanto a la prueba de U-Mann-Whitney: .000 y $z = 5,399$, siendo $p = .000$ y $p < 0.05$) con respecto al grupo de control, mientras que los alumnos del grupo experimental presentaron mejores resultados en sus niveles de habilidades sociales avanzadas después de la aplicación del taller de etiqueta y

protocolo. Al respecto, Alania (2018) en su investigación sobre las habilidades sociales avanzadas en estudiantes de Ciencias de la Comunicación, obtiene también un resultado significativo en cuanto a la forma de cómo interactúan los estudiantes, al igual que Alvarado (2017) quien al investigar el aprendizaje cooperativo y cómo se resuelven los conflictos a nivel académico, dejando claro que, la cooperación entre personas fomenta que las relaciones sociales fluyan de manera positiva, permitiendo de este modo que los conflictos sean minúsculos o en el mejor de los casos, nulos. Por otro lado, Goldstein (1980) afirma que las habilidades sociales son conductas que se aprenden, facilitando la interrelación de las personas, delimitan derechos propios y ajenos, minimizan los conflictos reduciendo la ansiedad, haciendo que las situaciones estresantes, sean más ligeras de sobrellevar. Este concepto tiene sus orígenes en las inteligencias múltiples, pues según Gardner (1995) existen una serie de inteligencias, intrapersonales e interpersonales, que permiten estrechar un puente emocional entre las personas, desarrollando la capacidad de guiar, mantener amistades y resolver conflictos a través del diálogo y la empatía. Ontoria (2018) acota que las Habilidades Sociales Avanzadas van a desarrollar la responsabilidad, la empatía y la cortesía en el ser humano.

En el análisis de la dimensión habilidades relacionadas con los sentimientos, se determinó que el grupo experimental presentó una significativa mejora después de la aplicación del programa etiqueta y protocolo (al 95% de confiabilidad, del grupo de control 9.50 y grupo experimental 171.00 y en cuanto a la prueba de U-Mann-Whitney: .000 y $z = 5,177$, siendo $p = .000$ y $p < 0.05$) con respecto al grupo de control, es así como, los alumnos pertenecientes al grupo experimental presentaron mejores resultados en sus niveles de habilidades sociales relacionadas

con los sentimientos después de la aplicación del taller de etiqueta y protocolo. Al respecto, Bernal y Quesquén (2017) también comprobaron cómo la aplicación de un programa puede influir en el perfeccionamiento de las habilidades sociales en adolescentes de sexo femenino, teniendo a consideración que un buen manejo de las emociones, pueden ayudar a las estudiantes a obtener mejores competencias socio-emocionales, favoreciendo una mejor adaptación al medio social en un futuro profesional. Lo afirmado en esta investigación, tiene sustento en lo ratificado por Kosmitzki y John (1993) quienes argumentan que la inteligencia social incluye en las variables cognitivas que permiten tener una perspectiva clara de los hechos sociales, comprensión hacia los demás, actuar bajo las normas de conducta apropiadas y demostrar apertura social; en cuanto a las habilidades conductuales, éstas se refieren a las habilidades de interrelación, adaptabilidad a lo social y calidez interpersonal. Ontoria (2018) señala que las habilidades relacionadas a los sentimientos, están vinculadas a las emociones e influyen en las demás personas, permitiendo una relativa madurez emocional que dependerá de cuanto conoce la persona sobre sus fortalezas y debilidades para ser capaz de expresar sus emociones, estas habilidades comprenden la empatía, afrontar y manejar el disgusto ajeno, demostrar cariño, miedo y auto recompensarse en un ejercicio de amor propio.

En el análisis de la dimensión habilidades alternativas a la agresión, se determinó que los alumnos del grupo experimental muestran un resultado significativo y superior (al 95% de confiabilidad, del grupo de control 9.50 y grupo experimental 171.00 y en cuanto a la prueba de U-Mann-Whitney: .000 y $z = 5,168$, sino $p = .000$ y $p < 0.05$) con respecto al grupo de control, por lo que los alumnos del grupo experimental presentaron mejores resultados en sus niveles de

habilidades alternativas a la agresión después de la aplicación del taller de etiqueta y protocolo. En su investigación, Alvarado (2017) analiza los efectos de la cooperación a través del aprendizaje y como es que los estudiantes aprenden a desarrollar sus habilidades sociales con la finalidad de poder resolver conflictos. Asimismo, en el estudio realizado por Nieto (2015), quien desarrolla un programa que está destinado a mejorar la comunicación entre colaboradores de una institución pública, que es objeto de críticas respecto al trato que se ofrece a los usuarios, en este programa, el autor resalta la urgencia de capacitar a los trabajadores en etiqueta y protocolo con la finalidad de mejorar la imagen institucional del municipio. Ontoria (2018) afirma que el dominio de las emociones negativas disminuye la posibilidad de conflictos, pues como norma social de convivencia está el solicitar licencia para proceder oportunamente, saber compartir, asistir al prójimo, llegar a un acuerdo diplomáticamente, auto controlarse, hacerse respetar y crear un ambiente ameno y propicio para un buen desarrollo laboral, pues como señala Vigostky (1978) la zona de desarrollo próximo permite aprender de los demás mediante la interacción social.

Así también, en el análisis de la dimensión habilidades para hacer frente al estrés, se determinó que los alumnos sometidos al programa etiqueta y protocolo mostraron un resultado significativo y superior (al 95% de confiabilidad, del grupo control 9.50 y experimental 171.00 y en cuanto a la prueba de U-Mann-Whitney: .000 y $z = 5,165$, sino $p = .000$ y $p < 0.05$) por lo que los alumnos del grupo experimental presentaron mejores resultados en sus niveles de habilidades para hacer frente al estrés después de la aplicación del taller de etiqueta y protocolo. resultado corroborado por Casa et al. (2020), quienes investigaron acerca de cómo la capacitación en norma de etiqueta y protocolo pueden generar una imagen más

optimista en una facultad, esta investigación surge luego de que notaran ciertas discrepancias en el trato a los alumnos, que puede dar lugar a posibles reclamos, propiciando un ambiente estresante para los trabajadores; esta situación conllevó a la creación de un vínculo negativo entre los alumnos y los administrativos, pero que luego de aplicada la capacitación cambió de forma significativa. De acuerdo con Ontoria (2018), las habilidades para hacer frente al estrés permiten desarrollar la tolerancia de cara a situaciones frustrantes y el manejo adecuado de las emociones; afirmación que coincide con Goleman (2006) quien, al referirse a la inteligencia social, la describe como la capacidad de conectar con los demás y de esa manera, generar un impacto positivo en nuestras vidas. Asimismo, Wong et al. (1995) identifican tres aspectos relacionados a la inteligencia social que se imbrican una a otras y son conocer las reglas de cortesía, comprender el estado emocional de los demás y comprender las conductas sociales, de esta manera se puede lograr pensar antes de reaccionar.

Finalmente, al analizar la dimensión habilidades de planificación, se logró determinar que los alumnos pertenecientes al grupo experimental, mostraron un resultado significativo y superior (al 95% de confiabilidad, del grupo control 9.50 y experimental 171.00 y en cuanto a la prueba de U-Mann-Whitney: .000 y $z = 5,159$, siendo $p = .000$ y $p < 0.05$), asimismo, los alumnos del grupo experimental presentaron mejores resultados en sus niveles de habilidades de planificación después de la aplicación del taller de etiqueta y protocolo. Este resultado es corroborado por Bernal y Quesquén (2017) a través de la aplicación del programa “Fastuosa” dirigido a adolescente féminas, brindan una herramienta que potenció el desarrollo social de estas adolescentes. Este resultado es respaldado por Goldstein, citado en Tomas (1995) quien hace alusión al instrumento que fue

aplicado para esta investigación, que permite evaluar el perfeccionamiento de las habilidades sociales y que puede ser aplicado desde los doce años de edad, poniendo en claro que mientras más temprano se interviene, mejor será el desarrollo a posterior de estas habilidades; postura reforzada por Muñoz et al. (2011) quienes mencionan que para adquirir ciertas habilidades o corregirlas es necesario practicar y ser constantes en el proceso, pues estas habilidades de planificación ayudan a la persona a trazar metas y objetivos, tanto personales, académicos u organizacionales y se dan a través de la iniciativa, comprender y evaluar dificultades para dar solución mediante la toma de decisiones asertivas (Ontoria, 2018).

CONCLUSIONES

Hipótesis principal:

Con el estadístico de U-Mann-Whitney que arroja un valor de: ,000, se obtuvo un ratio de $z= 5,143$, encontrándose dentro del rango $p=.000<.05$; lo cual declara significancia estadística, rechazándose la hipótesis nula y aprobándose la hipótesis alterna, quedando demostrado que la etiqueta y protocolo incide en las habilidades sociales de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.

Primera:

Con el estadístico de U-Mann-Whitney que arroja un valor de: ,000, se obtuvo un ratio de $z= 5,157$, encontrándose dentro del rango $p=.000<.05$; lo cual declara significancia estadística, rechazándose la hipótesis nula y aprobándose la hipótesis alterna, quedando demostrado que la etiqueta y protocolo incide en las primeras habilidades sociales de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.

Segunda:

Con el estadístico de U-Mann-Whitney que arroja un valor de: ,000, se obtuvo un ratio de $z= 5,399$, encontrándose dentro del rango $p=.000<.05$; lo cual declara significancia estadística, rechazándose la hipótesis nula y aprobándose la hipótesis alterna, quedando demostrado que la etiqueta y protocolo incide en las habilidades sociales avanzadas de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.

Tercera:

Con el estadístico de U-Mann-Whitney que arroja un valor de: ,000, se obtuvo un ratio de $z= 5,177$, encontrándose dentro del rango $p=.000<.05$; lo cual declara significancia estadística, rechazándose la hipótesis nula y aprobándose la hipótesis alterna, quedando demostrado que a etiqueta y protocolo incide en las habilidades relacionadas con los sentimientos de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.

Cuarta:

Con el estadístico de U-Mann-Whitney que arroja un valor de: ,000, se obtuvo un ratio de $z= 5,168$, encontrándose dentro del rango $p=.000<.05$; lo cual declara significancia estadística, rechazándose la hipótesis nula y aprobándose la hipótesis alterna, quedando demostrado que la etiqueta y protocolo incide en las habilidades alternativas a la agresión de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.

Quinta:

Con el estadístico de U-Mann-Whitney que arroja un valor de: ,000, se obtuvo un ratio de $z= 5,165$, encontrándose dentro del rango $p=.000<.05$; lo cual declara significancia estadística, rechazándose la hipótesis nula y aprobándose la hipótesis alterna, quedando demostrado que la etiqueta y protocolo incide en las habilidades para hacer frente al estrés de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.

Sexta:

Con el estadístico de U-Mann-Whitney que arroja un valor de: ,000, se obtuvo un ratio de $z= 5,159$, encontrándose dentro del rango $p=.000<.05$; lo cual declara significancia estadística, rechazándose la hipótesis nula y aprobándose la hipótesis alterna, quedando demostrado que la etiqueta y protocolo incide en las habilidades de planificación de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.

RECOMENDACIONES

Primera. Las escuelas de turismo a nivel nacional deberían considerar la implementación de talleres de etiqueta y protocolo que permitan el fortalecimiento de las habilidades sociales de sus estudiantes respectivamente, teniendo en cuenta los excelentes resultados presentados en esta investigación; pues serán precisamente estos estudiantes que luego de terminada su etapa universitaria constituirán el recurso humano del sector turístico.

Segunda: Se sugiere rediseñar estrategias educativas que permitan un aprendizaje significativo en los participantes de los talleres de etiqueta y protocolo, que permitan mejorar los seis tipos de habilidades sociales analizados en este estudio, haciendo énfasis en las habilidades alternativas a la agresión, las habilidades alternativas a la agresión y habilidades para hacer frente al estrés, debido a la naturaleza de la carrera, los profesionales se encuentran en contacto continuo con los clientes, por ello, deben mantenerse serenos y cordiales para brindar un servicio de calidad.

Tercera: Los Gerentes y responsables del personal de las empresas turísticas y hoteleras deberían implementar talleres no sólo de etiqueta y protocolo, sino de inteligencia emocional con la finalidad de potenciar las competencias de sus empleados y mejorar sus relaciones interpersonales de todo el personal, lo cual se verá reflejado en la satisfacción de los clientes y por ende, en el éxito de la empresa respectivamente.

Cuarta: El Ministerio de Educación que tiene bajo sus competencias el diseño de la currícula de educación superior a nivel nacional debería considerar la posibilidad de la incorporación de este taller a la currícula educativa de todas las carreras técnicas y universitarias, como asignatura complementaria al curso de Educación Cívica, ante la eminente pérdida de valores, malos hábitos y comportamiento inadecuado de los jóvenes.

Quinta: Sería importante que los estudiantes consideren poner en práctica, de manera inmediata, las enseñanzas recibidas en este taller de etiqueta y protocolo, en el contexto universitario y dentro de su cotidianidad con la finalidad de que en el momento oportuno puedan ser incorporadas como algo innato en su ambiente laboral, proporcionándole una mejor convivencia, adaptabilidad y éxito profesional.

REFERENCIAS

- Acosta, M., y Garriga, R. (1995). *Ceremonial y protocolos académicos*. Caracas: Equinoccio.
- Acuña, P. (2013). El concepto de Urbanidad. Recuperado desde: <https://pavsargonauta.wordpress.com/2013/01/05/el-concepto-de-urbanidad/>
- Alania, R. (2018). *Módulo educativo Socializarte en las habilidades sociales avanzadas de estudiantes de Ciencias de la Comunicación*. Apuntes de Ciencia & Sociedad, 8(1), 67-76. Doi: <http://dx.doi.org/10.18259/acs.2018008>
- Alvarado, A. (2017). *Efectos del aprendizaje cooperativo sobre las habilidades sociales y la resolución de conflictos en los estudiantes de las carreras de negocios*. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Recuperado desde: <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/3923>
- Barquero, J., y Fernández, F. (2007). *Los secretos del protocolo, las relaciones públicas y la publicidad*. Valladolid: LEX NOVA
- Bayas, R. (2018). *La aplicación de las normas de etiqueta y protocolo y su incidencia en la imagen institucional de la Unidad Educativa "González Suárez" de la ciudad de Ambato*. Ambato, Ecuador: Universidad Regional Autónoma de Los Andes. Recuperado desde: <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/7892>
- Benito, P. (2011). *Guía de estilo, protocolo y etiqueta en la empresa*. Madrid: Wolters Kluwer
- Bernal, K., y Quesquén, B. (2017). *Programa "fastuosa" en habilidades sociales en adolescentes féminas – Chiclayo, 2017*. Chiclayo, Perú: Universidad Señor de Sipán. Recuperado desde: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/4106>

- Bohigas, O. (2003). *Realismo, urbanidad y fracasos*. Servicio Publicaciones ETSA. Universidad de Navarra
- Cabero, C. (2013). *Protocolo en Hostelería y Restauración*. Madrid: Paraninfo
- Canales, O. (2018). *Importancia del protocolo y etiqueta en la mesa*. ESAN Alumni. Recuperado desde: <https://esanalumni.esan.edu.pe/importancia-del-protocolo-y-etiqueta-en-la-mesa/>
- Campodónico, R., y Chalar, L. (2011). *Hacia la construcción del conocimiento en turismo*. Estudios y perspectivas en turismo, Vol. 20(6), 1-1. Recuperado desde: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5294946>
- Capello, J. (2016). Urbanismo sin urbanidad. Recuperado desde: <https://www.elperiodico.com/es/opinion/20160706/urbanismo-sin-urbanidad-5251504>
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la investigación científica*. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Lima: San Marcos
- Carreño, M. (1853). *El Manual de Carreño*. Caracas, Venezuela: CEC.
- Casa, J.; León, M.; Loja, J. y Muso, C. (2020). *Capacitación de etiqueta y protocolo para la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi*. Ecuador. CIENCIAMATRIA, ISSN-e 2610-802X, ISSN 2542-3029, Vol. 6, Nº. 10, 2020, págs. 265-288. Recuperado desde: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7389061>
- Castro, A. (2019). *Protocolo*. Madrid: Editorial Elearning
- Colección Acción Empresarial. (2014). *Profesionales en evolución*. Madrid: LID
- Cuadrado, C. (2011). *Protocolo y comunicación en la empresa y los negocios*. (7ºed.). Madrid: FC Editorial

- Chavarro, W. (2007). *La urbanidad de Wilson. Ética y valores*. Bogotá: San Pablo.
- Collell, M. (2003). *Etiqueta social: Preguntas y respuestas*. Barcelona: Gestión 2000
- De Alba, C. (2015). *Desarrollo de habilidades personales y sociales de las personas con discapacidad*. Madrid: Paraninfo
- Dorado, J., y García, M. (2010). *Protocolo, relaciones públicas y comunicación*. Madrid: Síntesis
- Fernández, J. (2005). *VADEMÉCUM de protocolo y ceremonial deportivo*. La organización de los distintos eventos deportivos. Barcelona: Paidotribo
- García, C. (2016). *Inteligencia emocional y aprendizaje de etiqueta y protocolo, estudiantes de turismo y hotelería, Cañete, 2015*. Inteligencia emocional y aprendizaje de etiqueta y protocolo, estudiantes de turismo y hotelería, Cañete, 2015. Lima, Perú: Universidad César Vallejo
- García, P. (2001). *Urbanidad para Hoy*. Bogotá: San Pablo
- Gardner, H. (1995). *Inteligencias múltiples. La teoría en la práctica*. Barcelona: Paidós
- Gómez, Y. (2019). *Manual de etiqueta y protocolo en la mesa*. España: Arcopress
- Goleman, D. (1996). *Inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós
- Goleman, D. (2006). *Inteligencia social: La nueva ciencia de las relaciones humanas*. Barcelona: Kairós
- Granados, M. (2010). *Empleo con profesionalización en el sector turismo*. Gestión en el Tercer Milenio, 13(26), 23-37. Recuperado desde: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/viewFile/8867/7702>
- Goldstein, A. (1980). *Lista de Chequeo de Habilidades Sociales (LCHS)*. Madrid: Projective Way.

- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGRAW-HILL
- Hops, H. (1983). *Children's social competence and skills: Current research practices and future directions*. Behavior Therapy, Volume 14, Issue 1, January 1983, Pages 3-18. Recuperado desde: [https://doi.org/10.1016/S0005-7894\(83\)80084-7](https://doi.org/10.1016/S0005-7894(83)80084-7)
- Jacq, C. (1999). *Las máximas de Ptahhotep: el libro de la sabiduría egipcia*. Madrid: EDAF
- Klíma, J. (2007). *Sociedad y cultura en la antigua Mesopotamia*. (5° Ed.). Madrid: España. Ediciones AKAL
- Kosmitzki, C., & John, O. P. (1993). *The implicit use of explicit conceptions of social intelligence*. Personality and Individual Differences, 15(1), 11–23. Recuperado desde: [https://doi.org/10.1016/0191-8869\(93\)90037-4](https://doi.org/10.1016/0191-8869(93)90037-4)
- Lechón, A. (2018). *Diagnóstico del conocimiento y aplicación de las normas de etiqueta y protocolo y su incidencia en la gobernación de Imbabura, en el periodo 2016-2017*. Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica del Norte, Ibarra. Recuperado desde: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/8056>
- McCloskey, M. (2001). *Etiqueta para profesionales. Guía práctica de urbanidad para desenvolverse con éxito en el ambiente empresarial y social*. Bogotá: Editorial Norma
- Martínez, M. (2007). *Manual básico de protocolo empresarial y social*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos
- Monroy, P. (2002). *Introducción a la Gastronomía*. (2° ed.). México D.F.: Limusa

- Montenegro, I. (1999). *Civismo, urbanidad y valores humanos*. Santa Fe de Bogotá: Cooperativa Editorial Magisterio
- Muñoz, C., Crespí, P., y Angrehs, R. (2011). *Habilidades Sociales*. Madrid: Ediciones Paraninfo
- Nieto, S. (2015). *Creación de un programa de etiqueta social que mejore la comunicación laboral entre los colaboradores del gobierno autónomo descentralizado ilustre municipalidad del cantón Daule*. Daule, Guayas, Ecuador: Universidad de Guayaquil. Facultad de Comunicación Social. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/8274>
- OECD (2016). *Habilidades para el progreso social: El poder de las habilidades sociales y emocionales*. OECD, 1-166. Recuperado desde: [https://books.google.com.pe/books?id=i6a4CwAAQBAJ&pg=PA2&lpg=PA2&dq=Instituto+de+la+Estad%C3%ADstica+de+la+UNESCO.++\(2016\).+Habilidades+para+el+progreso&source=bl&ots=ajFox5W_XD&sig=ACfU3U2BVQ8lsVO1GGcwOa-pidn1-otGLQ&hl=en&sa=X&ved=2ahUKEwi1v9enosTqAhWhH7kGHXdyCqwQ6AEwAXoECAkQAQ#v=onepage&q=Instituto%20de%20la%20Estad%C3%ADstica%20de%20la%20UNESCO.%20\(2016\).%20Habilidades%20para%20el%20progreso&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=i6a4CwAAQBAJ&pg=PA2&lpg=PA2&dq=Instituto+de+la+Estad%C3%ADstica+de+la+UNESCO.++(2016).+Habilidades+para+el+progreso&source=bl&ots=ajFox5W_XD&sig=ACfU3U2BVQ8lsVO1GGcwOa-pidn1-otGLQ&hl=en&sa=X&ved=2ahUKEwi1v9enosTqAhWhH7kGHXdyCqwQ6AEwAXoECAkQAQ#v=onepage&q=Instituto%20de%20la%20Estad%C3%ADstica%20de%20la%20UNESCO.%20(2016).%20Habilidades%20para%20el%20progreso&f=false)
- OMT (2001). Código Ético Mundial para el Turismo. Recuperado desde: <https://www.ugto.mx/images/eventos/06-07-16/codigo-etico-mundial-turismo.pdf>
- OMT (s.f.). El turismo en la Agenda 2030. Recuperado desde: <https://www.unwto.org/es/turismo-agenda-2030>
- Ontoria, M. (2018). *Habilidades sociales*. Madrid: Editex

- Otero, M. (2011). *Protocolo y organización de eventos*. Barcelona: Editorial UOC
- Peñafiel, E., y Serrano, C. (2010). *Habilidades Sociales*. Madrid: Editex
- Quispe, U., y Quispe, M. (1980). *Etiqueta Social o Protocolo*. Editorial. Lima: Gráfica Faval
- Ribes, M. (2011). *Habilidades sociales y dinamización de grupos: servicios socioculturales y a la comunidad*. Bogotá: Ediciones de la U
- Thorndike, E. (1929). *Intelligence and its use*. Harper's Magazine, 140:227-235.
Recuperado desde: <https://www.gwern.net/docs/iq/1920-thorndike.pdf>
- Sánchez, D. (2011). *Fundamentos del ceremonial y del protocolo*. Madrid: Síntesis
- Sánchez, D., Gómez, M., & Pérez, R. (2015). *Historia del ceremonial y del protocolo*. Madrid: Síntesis
- Schmidt, K. (1995). *The Quest for identity. Corporate Identity: Strategies, Methods and Examples*. London: Cassel
- Solé, M. (2011). *El protocolo y la empresa*. Valencia: Grupo Planeta Spain
- Thorndike, E. (1920). *Intelligence and its uses*. Harper's Magazine, 140, 227–235.
Recuperado desde: <https://www.gwern.net/docs/iq/1920-thorndike.pdf>
- Tomas, A. (1995). *Conducta Tipo A y habilidades sociales en estudiantes del primer al quinto año de Psicología de una Universidad Nacional de Lima* (Tesis de licenciatura). Universidad Federico Villarreal, Lima.
- Torroella, G. (2001). *Educación para la vida: El gran reto*. Revista Latinoamericana de Psicología, 33(1), 73-84. Recuperado desde: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=805/80533108>
- Valderrama, S. (2014). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica cuantitativa, cualitativa y mixta*. Lima: San Marcos.
- Veisaga, R. (2011). *Imperios e Historia*. Estados Unidos: Trafford Publishing.

- Vigotsky, L. (1978). *Mind in Society: Development of Higher Psychological Processes*. Harvard University Press: Cambridge
- Vived, E. (2011). *Habilidades sociales, autonomía personal y autorregulación*. Zaragoza: Prensas de la Universidad de Zaragoza.
- Wedek, J. (1947). *The relationship between personality and 'psychological ability'*. *British Journal of Psychology*, 36:133-151. Recuperado desde: <https://doi.org/10.1111/j.2044-8295.1947.tb01128.x>
- Wong, C., Day, J., Maxwell, S. & Meara, N. (1995). *A multitrait-multimethod study of academic and social intelligence in college students*. *Journal of Educational Psychology*, 87(1), 117–133. Recuperado desde: <https://doi.org/10.1037/0022-0663.87.1.117>

ANEXOS

ANEXO A: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: La **etiqueta y protocolo** y las **habilidades sociales** de los estudiantes de la carrera de Administración en Turismo y Hotelería en una universidad del Perú, 2019.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
¿De qué manera la etiqueta y protocolo incide en las habilidades sociales de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019?	Determinar de qué manera la etiqueta y protocolo incide en las habilidades sociales de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.	<p>HI: La etiqueta y protocolo incide en las habilidades sociales de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.</p> <p>HN: La etiqueta y protocolo no incide en las habilidades sociales de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.</p>				<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Alcance: Explicativo</p> <p>Diseño: Cuasi experimental</p> <p>Población: Estudiantes del primer ciclo de una universidad particular de Lima</p> <p>Muestra: 36 estudiantes del primer ciclo de una universidad particular de Lima</p> <p>Instrumento de Recolección de Datos: Test de Habilidades Sociales de Goldstein</p>
SISTEMATIZACIÓN	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS				
1. ¿De qué manera la urbanidad como parte de	1. Determinar de qué manera la urbanidad como parte de	HI: La urbanidad como parte de la etiqueta y protocolo incide	Independiente (X)= Etiqueta y protocolo	X1= Urbanidad	X11= Deberes morales X12= Normas de Urbanidad	

<p>la etiqueta y protocolo incide en las habilidades sociales de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019?</p>	<p>la etiqueta y protocolo incide en las habilidades sociales de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.</p>	<p>en las habilidades sociales de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.</p> <p>HN: La urbanidad como parte de la etiqueta y protocolo no incide en las habilidades sociales de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.</p>				<p>Paquete Estadístico de Análisis de Datos: SPSS ver. 25</p>
<p>2. ¿De qué manera la etiqueta como parte de la etiqueta y protocolo incide en las habilidades sociales de los alumnos de la carrera turística en una</p>	<p>2. Determinar de qué manera la etiqueta como parte de la etiqueta y protocolo incide en las habilidades sociales de los alumnos de la carrera turística en una</p>	<p>HI: La etiqueta como parte de la etiqueta y protocolo incide en las habilidades sociales de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.</p>		<p>X2= Etiqueta</p>	<p>X21=Etiqueta social X22= Etiqueta de mesa</p>	

<p>universidad del Perú, 2019?</p>	<p>universidad del Perú, 2019.</p>	<p>HN: La etiqueta como parte de la etiqueta y protocolo no incide en las habilidades sociales de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.</p>				
<p>3. ¿De qué manera la imagen como parte de la etiqueta y protocolo incide en las habilidades sociales de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019?</p>	<p>3. Determinar de qué manera la imagen como parte de la etiqueta y protocolo incide en las habilidades sociales de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.</p>	<p>HI: La imagen como parte de la etiqueta y protocolo incide en las habilidades sociales de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.</p> <p>HN: La imagen como parte de la etiqueta y protocolo no incide en las habilidades sociales de los alumnos de la carrera turística en una</p>		<p>X3= Imagen</p>	<p>X31= Imagen personal y profesional X32= Vestuario X33= La primera impresión</p>	

		universidad del Perú, 2019.				
4. ¿De qué manera el protocolo como parte de la etiqueta y protocolo incide en las habilidades sociales de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019?	4. Determinar de qué manera el protocolo como parte de la etiqueta y protocolo incide en las habilidades sociales de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.	<p>HI: El protocolo como parte de la etiqueta y protocolo incide en las habilidades sociales de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.</p> <p>HN: El protocolo como parte de la etiqueta y protocolo no incide en las habilidades sociales de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.</p>		X4= Protocolo	X41= Precedencias X42= Ceremonial X43= Protocolo Internacional	
5. ¿De qué manera la etiqueta y protocolo incide en las primeras habilidades	5. Determinar de qué manera la etiqueta y protocolo incide en las primeras habilidades	HI: La etiqueta y protocolo incide en las primeras habilidades sociales de los alumnos de la carrera turística	<u>Dependiente</u> (Y) = Habilidades sociales	Y1= Primeras habilidades sociales	Y11= Escuchar Y12= Iniciar una conversación Y13= Mantener una conversación Y14= Formular una pregunta	

<p>sociales de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019?</p>	<p>sociales de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.</p>	<p>en una universidad del Perú, 2019. HN: La etiqueta y protocolo no incide en las primeras habilidades sociales de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.</p>			<p>Y15= Dar las "gracias" Y16= Presentarse Y17= Presentar a otras personas Y18= Hacer un cumplido</p>	
<p>6. ¿De qué manera la etiqueta y protocolo incide en las habilidades sociales avanzadas de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019?</p>	<p>6. Determinar de qué manera la etiqueta y protocolo incide en las habilidades sociales avanzadas de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.</p>	<p>HI: La etiqueta y protocolo incide en las habilidades sociales avanzadas de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019. HN: La etiqueta y protocolo no incide en las habilidades sociales avanzadas de los alumnos de la carrera</p>		<p>Y2= Habilidades sociales avanzadas</p>	<p>Y21= Pedir ayuda Y22= Participar Y23= Dar instrucciones Y24= Seguir instrucciones Y25= Disculparse Y26= Convencer a los demás</p>	

		turística en una universidad del Perú, 2019.			
7. ¿De qué manera la etiqueta y protocolo incide en las habilidades relacionadas con los sentimientos de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019?	7. Determinar de qué manera la etiqueta y protocolo incide en las habilidades relacionadas con los sentimientos de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.	HI: La etiqueta y protocolo incide en las habilidades relacionadas con los sentimientos de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019. HN: La etiqueta y protocolo no incide en las habilidades relacionadas con los sentimientos de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.		Y3= Habilidades relacionadas con los sentimientos	Y31= Conocer los propios sentimientos Y32= Expresar los sentimientos Y33= Comprender los sentimientos de los demás Y34= Enfrentarse con el enfado de otro Y35= Expresar afecto Y36= Resolver el miedo Y37= Autorrecompensarse
8. ¿De qué manera la etiqueta y protocolo incide en las habilidades	8. Determinar de qué manera la etiqueta y protocolo incide en las habilidades	HI: La etiqueta y protocolo incide en las habilidades alternativas a la agresión de los		Y4= Habilidades alternativas a la agresión	Y41= Pedir permiso Y42= Compartir algo Y43= Ayudar a los demás Y44= Negociar

<p>alternativas a la agresión de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019?</p>	<p>alternativas a la agresión de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.</p>	<p>alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.</p> <p>HN: La etiqueta y protocolo no incide en las habilidades alternativas a la agresión de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.</p>			<p>Y45= Emplear el autocontrol Y46= Defender los propios derechos Y47= Responder a las bromas Y48= Evitar los problemas con los demás Y49= No entrar en peleas</p>	
<p>9. ¿De qué manera la etiqueta y protocolo incide en las habilidades para hacer frente al estrés de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019?</p>	<p>9. Determinar de qué manera la etiqueta y protocolo incide en las habilidades para hacer frente al estrés de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.</p>	<p>HI: La etiqueta y protocolo incide en las habilidades para hacer frente al estrés de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.</p> <p>HN: La etiqueta y protocolo no incide en las habilidades para hacer frente al estrés de los</p>		<p>Y5= Habilidades para hacer frente al estrés</p>	<p>Y51= Formular una queja Y52= Responder a una queja Y53= Demostrar deportividad después de un juego Y54= Resolver la vergüenza Y55= Arreglárselas cuando le dejan de lado Y56= Defender a un amigo Y57= Responder a la persuasión Y58= Responder al fracaso</p>	

		alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.			<p>Y59= Enfrentarse a los mensajes contradictorios</p> <p>Y510= Responder a una acusación</p> <p>Y511= Prepararse para una conversación difícil</p> <p>Y512= Hacer frente a las presiones del grupo</p>	
10. ¿De qué manera la etiqueta y protocolo incide en las habilidades de planificación de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019?	10. Determinar de qué manera la etiqueta y protocolo incide en las habilidades de planificación de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.	<p>HI: La etiqueta y protocolo incide en las habilidades de planificación de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.</p> <p>HN: La etiqueta y protocolo no incide en las habilidades de planificación de los alumnos de la carrera turística en una universidad del Perú, 2019.</p>		Y6= Habilidades de planificación	<p>Y61= Tomar iniciativas</p> <p>Y62= Discernir sobre la causa de un problema</p> <p>Y63= Establecer un objetivo</p> <p>Y64= Determinar las propias habilidades</p> <p>Y65= Recoger información</p> <p>Y66= Resolver los problemas según su importancia</p> <p>Y67= Tomar una decisión</p> <p>Y68= Concentrarse en una tarea</p>	

ANEXO B: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION VARIABLE INDEPENDIENTE

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<p align="center"><u>Independiente</u></p> <p>(X)= Etiqueta y protocolo</p>	<p>X1= Urbanidad</p>	<p>X11= Deberes morales X12= Normas de Urbanidad</p>
	<p>X2= Etiqueta</p>	<p>X21= Etiqueta social X22= Etiqueta de mesa</p>
	<p>X3= Imagen</p>	<p>X31= Imagen personal y profesional X32= Vestuario X33= La primera impresión</p>
	<p>X4= Protocolo</p>	<p>X41= Precedencias X42= Ceremonial X43= Protocolo Internacional</p>

ANEXO C: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION VARIABLE DEPENDIENTE

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Dependiente (Y)=_Habilidades sociales	Y1= Primeras habilidades sociales	Y11= Escuchar Y12= Iniciar una conversación Y13= Mantener una conversación Y14= Formular una pregunta Y15= Dar las "gracias" Y16= Presentarse Y17= Presentar a otras personas Y18= Hacer un cumplido
	Y2= Habilidades sociales avanzadas	Y21= Pedir ayuda Y22= Participar Y23= Dar instrucciones Y24= Seguir instrucciones Y25= Disculparse Y26= Convencer a los demás
	Y3= Habilidades relacionadas con los sentimientos	Y31= Conocer los propios sentimientos Y32= Expresar los sentimientos Y33= Comprender los sentimientos de los demás Y34= Enfrentarse con el enfado de otro Y35= Expresar afecto Y36= Resolver el miedo Y37= Autorrecompensarse
	Y4= Habilidades alternativas a la agresión	Y41= Pedir permiso Y42= Compartir algo Y43= Ayudar a los demás Y44= Negociar Y45= Emplear el autocontrol Y46= Defender los propios derechos Y47= Responder a las bromas Y48= Evitar los problemas con los demás

		Y49= No entrar en peleas
	Y5= Habilidades para hacer frente al estrés	Y51= Formular una queja Y52= Responder a una queja Y53= Demostrar deportividad después de un juego Y54= Resolver la vergüenza Y55= Arreglárselas cuando le dejan de lado Y56= Defender a un amigo Y57= Responder a la persuasión Y58= Responder al fracaso Y59= Enfrentarse a los mensajes contradictorios Y510= Responder a una acusación Y511= Prepararse para una conversación difícil Y512= Hacer frente a las presiones del grupo
	Y6= Habilidades de planificación	Y61= Tomar iniciativas Y62= Discernir sobre la causa de un problema Y63= Establecer un objetivo Y64= Determinar las propias habilidades Y65= Recoger información Y66= Resolver los problemas según su importancia Y67= Tomar una decisión Y68= Concentrarse en una tarea

ANEXO D: CUESTIONARIO DE HABILIDADES SOCIALES

CUESTIONARIO DE HABILIDADES SOCIALES

El siguiente cuestionario contiene 50 enunciados y tiene como fin medir tus habilidades sociales. El cuestionario es anónimo. Por favor respóndelo con total sinceridad.

Marca 1 si NUNCA realizas la actividad

Marca 2 si RARA VEZ realizas la actividad

Marca 3 si A VECES realizas la actividad

Marca 4 si A MENUDO realizas la actividad

Marca 5 si SIEMPRE realizas la actividad

No dejes ningún enunciado sin responder

	Nunca	Rara vez	A veces	A menudo	Siempre
GRUPO I: PRIMERAS HABILIDADES SOCIALES					
1.- Prestas atención cuando alguien te está hablando y haces un esfuerzo para comprender lo que te está diciendo	1	2	3	4	5
2.- Inicias conversaciones con otras personas y puedes mantenerlas por bastante tiempo	1	2	3	4	5
3.- Hablas con otras personas sobre cosas que interesan a ambos	1	2	3	4	5
4.- Eliges la información que necesitas saber y se la pides a la persona adecuada	1	2	3	4	5
5.- Dices a los demás que estas agradecida(o) con ellos por algo que hicieron por ti	1	2	3	4	5
6.- Te esfuerzas por conocer nuevas personas por propia iniciativa	1	2	3	4	5
7.- Presentas nuevas personas a otros(as)	1	2	3	4	5
8.- Dices a los demás lo que te gusta de ellos o lo que te gusta que hagan	1	2	3	4	5

GRUPO II: HABILIDADES SOCIALES AVANZADAS					
	Nunca	Rara vez	A veces	A menudo	Siempre
9.- Pides ayuda cuando la necesitas	1	2	3	4	5
10.- Te integras a un grupo para participar en una determinada actividad	1	2	3	4	5
11.- Explicas con claridad a los demás como hacer una tarea específica	1	2	3	4	5
12.- Prestas atención a instrucciones, pides explicaciones y llevas adelante instrucciones correctamente	1	2	3	4	5
13.- Pides disculpas a los demás cuando haz echo algo que sabes que está mal	1	2	3	4	5
14.- Intentas persuadir a los demás que tus ideas son mejores y que serán de mayor utilidad que las de otras personas	1	2	3	4	5
GRUPO III: HABILIDADES RELACIONADAS CON LOS SENTIMIENTOS					
	Nunca	Rara vez	A veces	A menudo	Siempre
15.- Intentas comprender y reconocer las emociones que sientes	1	2	3	4	5
16.- Permites que los demás conozcan lo que sientes	1	2	3	4	5
17.- Intentas comprender lo que sienten los demás	1	2	3	4	5
18.- Intentas comprender el enfado de otras personas	1	2	3	4	5
19.- Haces saber que te interesas o te preocupas por los demás	1	2	3	4	5
20.- Cuando sientes miedo, piensas porqué lo sientes, y luego intentas hacer algo para disminuirlo	1	2	3	4	5
21.- Te recompensas a ti mismo después de hacer algo bien	1	2	3	4	5

GRUPO IV: HABILIDADES ALTERNATIVAS A LA AGRESIÓN					
	Nunca	Rara vez	A veces	A menudo	Siempre
22.- Sabes cuándo es necesario pedir permiso para hacer algo y se lo pides a la persona indicada	1	2	3	4	5
23.- Compartes tus cosas con los demás	1	2	3	4	5
24.- Ayudas a quien lo necesita	1	2	3	4	5
25.- Si estás en desacuerdo con alguien, tratas de llegar a un acuerdo que satisfaga a ambos	1	2	3	4	5
26.- Controlas tu carácter de modo que no pierdes el control	1	2	3	4	5
27.- Defiendes tus derechos	1	2	3	4	5
28.- Conservas el control cuando te hacen bromas	1	2	3	4	5
29.- Te mantienes al margen de situaciones que te pueden ocasionar problemas	1	2	3	4	5
30.- Encuentras formas de resolver situaciones difíciles sin tener que pelearte	1	2	3	4	5
GRUPO V: HABILIDADES PARA HACER FRENTE AL ESTRÉS					
	Nunca	Rara vez	A veces	A menudo	Siempre
31.- Le dices a los demás de modo claro, pero sin enfado, cuando han hecho algo que no te gusta	1	2	3	4	5
32.- Intentas escuchar a los demás y responder imparcialmente cuando ellos se quejan de ti	1	2	3	4	5
33.- Expresas halagos sinceros cuando piensas que alguien lo merece	1	2	3	4	5
34.- Haces algo que te ayude a sentir menos vergüenza o a estar menos cohibido	1	2	3	4	5
35.- Determinas si te han dejado de lado en alguna actividad y, luego, haces algo para sentirte mejor en esa situación	1	2	3	4	5
36.- Manifiestas a los demás cuando sientes que una amistad no ha sido tratada de manera justa	1	2	3	4	5
37.- Si alguien está tratando de convencerte de algo, piensas en la posición de esa persona y luego en la tuya antes de decidir qué hacer	1	2	3	4	5
38.- Intentas comprender la razón por la cual has fracasado en una situación particular	1	2	3	4	5

	Nunca	Rara vez	A veces	A menudo	Siempre
39.- Manejas el enojo y confusión que te produce cuando los demás dicen una cosa pero hacen otra	1	2	3	4	5
40.- Reconoces y comprendes cuando alguien te ha acusado de algo y luego logras que esa persona se quede con una opinión positiva de ti	1	2	3	4	5
41.- Planificas la mejor forma para exponer tu punto de vista, antes de una conversación problemática	1	2	3	4	5
42.- Decides lo que quieres hacer aún si los demás quieren que hagas otra cosa	1	2	3	4	5
GRUPO VI: HABILIDADES DE PLANIFICACIÓN					
	Nunca	Rara vez	A veces	A menudo	Siempre
43.- Si te sientes aburrido(a), intentas encontrar algo interesante que hacer	1	2	3	4	5
44.- Si surge un problema, intentas determinar que lo causó	1	2	3	4	5
45.- Tomas decisiones adecuadas sobre lo que te gustaría hacer antes de comenzar una tarea	1	2	3	4	5
46.- Determinas de manera realista qué tan bien podrías hacer una tarea antes de comenzarla	1	2	3	4	5
47.- Determinas lo que necesitas saber y cómo conseguir esa información	1	2	3	4	5
48.- Determinas de forma realista cuál de tus problemas es el más importante y cuál debería solucionarse primero	1	2	3	4	5
49.- Analizas entre varias posibilidades y luego eliges la que te beneficiará más	1	2	3	4	5
50.- Eres capaz de ignorar distracciones y solo prestar atención a lo que quieres hacer.	1	2	3	4	5

ANEXO E: VALIDACIÓN DE EXPERTOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS HABILIDADES SOCIALES

N°	ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Primeras habilidades sociales							
1	Prestas atención cuando alguien te está hablando y haces un esfuerzo para comprender lo que te está diciendo	X		X		X		
2	Inicias conversaciones con otras personas y puedes mantenerlas por bastante tiempo	X		X		X		
3	Hablas con otras personas sobre cosas que interesan a ambos	X		X		X		
4	Eliges la información que necesitas saber y se la pides a la persona adecuada	X		X		X		
5	Dices a los demás que estás agradecida(o) con ellos por algo que hicieron por ti	X		X		X		
6	Te esfuerzas por conocer nuevas personas por propia iniciativa	X		X		X		
7	Presentas nuevas personas a otros(as)	X		X		X		
8	Dices a los demás lo que te gusta de ellos o lo que te gusta que hagan	X		X		X		
	Habilidades sociales avanzadas							
9	Pides ayuda cuando la necesitas	X		X		X		
10	Te integras a un grupo para participar en una determinada actividad	X		X		X		
11	Explicas con claridad a los demás como hacer una tarea específica	X		X		X		
12	Prestas atención a instrucciones, pides explicaciones y llevas adelante instrucciones correctamente	X		X		X		
13	Pides disculpas a los demás cuando haz echo algo que sabes que está mal	X		X		X		
14	Intentas persuadir a los demás que tus ideas son mejores y que serán de mayor utilidad que las de otras personas	X		X		X		

	Habilidades relacionadas con los sentimientos	Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
15	Intentas comprender y reconocer las emociones que sientes	X		X		X		
16	Permites que los demás conozcan lo que sientes	X		X		X		
17	Intentas comprender lo que sienten los demás	X		X		X		
18	Intentas comprender el enfado de otras personas	X		X		X		
19	Haces saber que te interesas o te preocupas por los demás	X		X		X		
20	Cuándo sientes miedo, piensas porqué lo sientes, y luego intentas hacer algo para disminuirlo	X		X		X		
21	Te recompensas a ti mismo después de hacer algo bien	X		X		X		
	Habilidades alternativas a la agresión	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
22	Sabes cuándo es necesario pedir permiso para hacer algo y se lo pides a la persona indicada	X		X		X		
23	Compartes tus cosas con los demás	X		X		X		
24	Ayudas a quien lo necesita	X		X		X		
25	Si estás en desacuerdo con alguien, tratas de llegar a un acuerdo que satisfaga a ambos	X		X		X		
26	Controlas tu carácter de modo que no pierdes el control	X		X		X		
27	Defiendes tus derechos	X		X		X		
28	Conservas el control cuando te hacen bromas	X		X		X		
29	Te mantienes al margen de situaciones que te pueden ocasionar problemas	X		X		X		
30	Encuentras formas de resolver situaciones difíciles sin tener que pelearte	X		X		X		

	Habilidades para hacer frente al estrés	Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
31	Le dices a los demás de modo claro, pero sin enfado, cuando han hecho algo que no te gusta	X		X		X		
32	Intentas escuchar a los demás y responder imparcialmente cuando ellos se quejan de ti	X		X		X		
33	Expresas halagos sinceros cuando piensas que alguien lo merece	X		X		X		
34	Haces algo que te ayude a sentir menos vergüenza o a estar menos cohibido	X		X		X		
35	Determinas si te han dejado de lado en alguna actividad y, luego, haces algo para sentirte mejor en esa situación	X		X		X		
36	Manifiestas a los demás cuando sientes que una amistad no ha sido tratada de manera justa	X		X		X		
37	Si alguien está tratando de convencerte de algo, piensas en la posición de esa persona y luego en la tuya antes de decidir qué hacer	X		X		X		
38	Intentas comprender la razón por la cual has fracasado en una situación particular	X		X		X		
39	Manejas el enojo y confusión que te produce cuando los demás dicen una cosa pero hacen otra	X		X		X		
40	Reconoces y comprendes cuando alguien te ha acusado de algo y luego logras que esa persona se quede con una opinión positiva de ti	X		X		X		
41	Planificas la mejor forma para exponer tu punto de vista, antes de una conversación problemática	X		X		X		
42	Decides lo que quieres hacer aún si los demás quieren que hagas otra cosa	X		X		X		
	Habilidades de planificación	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
43	Si te sientes aburrido(a), intentas encontrar algo interesante que hacer	X		X		X		
44	Si surge un problema, intentas determinar que lo causó	X		X		X		
45	Tomas decisiones adecuadas sobre lo que te gustaría hacer antes de comenzar una tarea	X		X		X		

		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
46	Determinas de manera realista qué tan bien podrías hacer una tarea antes de comenzarla	X		X		X		
47	Determinas lo que necesitas saber y cómo conseguir esa información	X		X		X		
48	Determinas de forma realista cuál de tus problemas es el más importante y cuál debería solucionarse primero	X		X		X		
49	Analizas entre varias posibilidades y luego eliges la que te beneficiará más	X		X		X		
50	Eres capaz de ignorar distracciones y solo prestar atención a lo que quieres hacer	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []



02 de Octubre del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: REGALADO CHAMORRO, MONICA

DNI: 41446703

Teléfono: 996305888

Título/Grado: DOCTORA EN TURISMO

Cargo en institución en que labora: UNIVERSIDAD SAN MARTÍN DE PORRES

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS HABILIDADES SOCIALES

N°	ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Primeras habilidades sociales							
1	Prestas atención cuando alguien te está hablando y haces un esfuerzo para comprender lo que te está diciendo	X		X		X		
2	Inicias conversaciones con otras personas y puedes mantenerlas por bastante tiempo	X		X		X		
3	Hablas con otras personas sobre cosas que interesan a ambos	X		X		X		
4	Eliges la información que necesitas saber y se la pides a la persona adecuada	X		X		X		
5	Dices a los demás que estás agradecida(o) con ellos por algo que hicieron por ti	X		X		X		
6	Te esfuerzas por conocer nuevas personas por propia iniciativa	X		X		X		
7	Presentas nuevas personas a otros(as)	X		X		X		
8	Dices a los demás lo que te gusta de ellos o lo que te gusta que hagan	X		X		X		
	Habilidades sociales avanzadas							
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
9	Pides ayuda cuando la necesitas	X		X		X		
10	Te integras a un grupo para participar en una determinada actividad	X		X		X		
11	Explicas con claridad a los demás como hacer una tarea específica	X		X		X		
12	Prestas atención a instrucciones, pides explicaciones y llevas adelante instrucciones correctamente	X		X		X		
13	Pides disculpas a los demás cuando haz echo algo que sabes que está mal	X		X		X		
14	Intentas persuadir a los demás que tus ideas son mejores y que serán de mayor utilidad que las de otras personas	X		X		X		

	Habilidades relacionadas con los sentimientos	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
15	Intentas comprender y reconocer las emociones que sientes	X		X		X		
16	Permites que los demás conozcan lo que sientes	X		X		X		
17	Intentas comprender lo que sienten los demás	X		X		X		
18	Intentas comprender el enfado de otras personas	X		X		X		
19	Haces saber que te interesas o te preocupas por los demás	X		X		X		
20	Cuándo sientes miedo, piensas porqué lo sientes, y luego intentas hacer algo para disminuirlo	X		X		X		
21	Te recompensas a ti mismo después de hacer algo bien	X		X		X		
	Habilidades alternativas a la agresión	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
22	Sabes cuándo es necesario pedir permiso para hacer algo y se lo pides a la persona indicada	X		X		X		
23	Compartes tus cosas con los demás	X		X		X		
24	Ayudas a quien lo necesita	X		X		X		
25	Si estás en desacuerdo con alguien, tratas de llegar a un acuerdo que satisfaga a ambos	X		X		X		
26	Controlas tu carácter de modo que no pierdes el control	X		X		X		
27	Defiendes tus derechos	X		X		X		
28	Conservas el control cuando te hacen bromas	X		X		X		
29	Te mantienes al margen de situaciones que te pueden ocasionar problemas	X		X		X		
30	Encuentras formas de resolver situaciones difíciles sin tener que pelearte	X		X		X		

	Habilidades para hacer frente al estrés	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
31	Le dices a los demás de modo claro, pero sin enfado, cuando han hecho algo que no te gusta	X		X		X		
32	Intentas escuchar a los demás y responder imparcialmente cuando ellos se quejan de ti	X		X		X		
33	Expresas halagos sinceros cuando piensas que alguien lo merece	X		X		X		
34	Haces algo que te ayude a sentir menos vergüenza o a estar menos cohibido	X		X		X		
35	Determinas si te han dejado de lado en alguna actividad y, luego, haces algo para sentirte mejor en esa situación	X		X		X		
36	Manifiestas a los demás cuando sientes que una amistad no ha sido tratada de manera justa	X		X		X		
37	Si alguien está tratando de convencerte de algo, piensas en la posición de esa persona y luego en la tuya antes de decidir qué hacer	X		X		X		
38	Intentas comprender la razón por la cual has fracasado en una situación particular	X		X		X		
39	Manejas el enojo y confusión que te produce cuando los demás dicen una cosa pero hacen otra	X		X		X		
40	Reconoces y comprendes cuando alguien te ha acusado de algo y luego logras que esa persona se quede con una opinión positiva de ti	X		X		X		
41	Planificas la mejor forma para exponer tu punto de vista, antes de una conversación problemática	X		X		X		
42	Decides lo que quieres hacer aún si los demás quieren que hagas otra cosa	X		X		X		
	Habilidades de planificación							
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
43	Si te sientes aburrido(a), intentas encontrar algo interesante que hacer	X		X		X		
44	Si surge un problema, intentas determinar que lo causó	X		X		X		
45	Tomas decisiones adecuadas sobre lo que te gustaría hacer antes de comenzar una tarea	X		X		X		

		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
46	Determinas de manera realista qué tan bien podrías hacer una tarea antes de comenzarla	X		X		X		
47	Determinas lo que necesitas saber y cómo conseguir esa información	X		X		X		
48	Determinas de forma realista cuál de tus problemas es el más importante y cuál debería solucionarse primero	X		X		X		
49	Analizas entre varias posibilidades y luego eliges la que te beneficiará más	X		X		X		
50	Eres capaz de ignorar distracciones y solo prestar atención a lo que quieres hacer	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

02 de octubre de 2020

Firma:



ARROYO CASAS TERESITA ALINA

Apellidos y nombres del juez evaluador:

DNI: 20024827 Teléfono: 996388794

Título/Grado: Doctor en Educación

Cargo en institución en que labora: Coordinadora Pedagógica Universidad César Vallejo

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS HABILIDADES SOCIALES

N°	ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Primeras habilidades sociales							
1	Prestas atención cuando alguien te está hablando y haces un esfuerzo para comprender lo que te está diciendo	X		X		X		
2	Inicias conversaciones con otras personas y puedes mantenerlas por bastante tiempo	X		X		X		
3	Hablas con otras personas sobre cosas que interesan a ambos	X		X		X		
4	Eliges la información que necesitas saber y se la pides a la persona adecuada	X		X		X		
5	Dices a los demás que estás agradecida(o) con ellos por algo que hicieron por ti	X		X		X		
6	Te esfuerzas por conocer nuevas personas por propia iniciativa	X		X		X		
7	Presentas nuevas personas a otros(as)	X		X		X		
8	Dices a los demás lo que te gusta de ellos o lo que te gusta que hagan	X		X		X		
	Habilidades sociales avanzadas							
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
9	Pides ayuda cuando la necesitas	X		X		X		
10	Te integras a un grupo para participar en una determinada actividad	X		X		X		
11	Explicas con claridad a los demás como hacer una tarea específica	X		X		X		
12	Prestas atención a instrucciones, pides explicaciones y llevas adelante instrucciones correctamente	X		X		X		
13	Pides disculpas a los demás cuando haz echo algo que sabes que está mal	X		X		X		
14	Intentas persuadir a los demás que tus ideas son mejores y que serán de mayor utilidad que las de otras personas	X		X		X		

	Habilidades relacionadas con los sentimientos	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
15	Intentas comprender y reconocer las emociones que sientes	X		X		X		
16	Permites que los demás conozcan lo que sientes	X		X		X		
17	Intentas comprender lo que sienten los demás	X		X		X		
18	Intentas comprender el enfado de otras personas	X		X		X		
19	Haces saber que te interesas o te preocupas por los demás	X		X		X		
20	Cuándo sientes miedo, piensas porqué lo sientes, y luego intentas hacer algo para disminuirlo	X		X		X		
21	Te recompensas a ti mismo después de hacer algo bien	X		X		X		
	Habilidades alternativas a la agresión	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
22	Sabes cuándo es necesario pedir permiso para hacer algo y se lo pides a la persona indicada	X		X		X		
23	Compartes tus cosas con los demás	X		X		X		
24	Ayudas a quien lo necesita	X		X		X		
25	Si estás en desacuerdo con alguien, tratas de llegar a un acuerdo que satisfaga a ambos	X		X		X		
26	Controlas tu carácter de modo que no pierdes el control	X		X		X		
27	Defiendes tus derechos	X		X		X		
28	Conservas el control cuando te hacen bromas	X		X		X		
29	Te mantienes al margen de situaciones que te pueden ocasionar problemas	X		X		X		
30	Encuentras formas de resolver situaciones difíciles sin tener que pelearse	X		X		X		

	Habilidades para hacer frente al estrés	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
31	Le dices a los demás de modo claro, pero sin enfado, cuando han hecho algo que no te gusta	X		X		X		
32	Intentas escuchar a los demás y responder imparcialmente cuando ellos se quejan de ti	X		X		X		
33	Expresas halagos sinceros cuando piensas que alguien lo merece	X		X		X		
34	Haces algo que te ayude a sentir menos vergüenza o a estar menos cohibido	X		X		X		
35	Determinas si te han dejado de lado en alguna actividad y, luego, haces algo para sentirte mejor en esa situación	X		X		X		
36	Manifiestas a los demás cuando sientes que una amistad no ha sido tratada de manera justa	X		X		X		
37	Si alguien está tratando de convencerte de algo, piensas en la posición de esa persona y luego en la tuya antes de decidir qué hacer	X		X		X		
38	Intentas comprender la razón por la cual has fracasado en una situación particular	X		X		X		
39	Manejas el enojo y confusión que te produce cuando los demás dicen una cosa pero hacen otra	X		X		X		
40	Reconoces y comprendes cuando alguien te ha acusado de algo y luego logras que esa persona se quede con una opinión positiva de ti	X		X		X		
41	Planificas la mejor forma para exponer tu punto de vista, antes de una conversación problemática	X		X		X		
42	Decides lo que quieres hacer aún si los demás quieren que hagas otra cosa	X		X		X		
	Habilidades de planificación	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
43	Si te sientes aburrido(a), intentas encontrar algo interesante que hacer	X		X		X		
44	Si surge un problema, intentas determinar que lo causó	X		X		X		
45	Tomas decisiones adecuadas sobre lo que te gustaría hacer antes de comenzar una tarea	X		X		X		

		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
46	Determinas de manera realista qué tan bien podrías hacer una tarea antes de comenzarla	✓		✓		✓		
47	Determinas lo que necesitas saber y cómo conseguir esa información	✓		✓		✓		
48	Determinas de forma realista cuál de tus problemas es el más importante y cuál debería solucionarse primero	✓		✓		✓		
49	Analizas entre varias posibilidades y luego eliges la que te beneficiará más	✓		✓		✓		
50	Eres capaz de ignorar distracciones y solo prestar atención a lo que quieres hacer	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

03 de octubre del 2020.

Firma:



Apellidos y nombres del juez evaluador: SOLARI GARCÍA, RENZO ANTONIO

DNI: 09849042 Teléfono: 953035123.

Título/Grado: Doctor en Administración

Cargo en institución en que labora: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas UPC

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

ANEXO F: INFORME DE ORIGINALIDAD DE TURNITIN

Etiqueta Y Protocolo En Las Habilidades Sociales De Los Estudiantes De La Carrera De Administración En Turismo Y Hotelería, 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	11%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
3	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	s439d3d19ea69a7f2.jimcontent.com Fuente de Internet	1%
5	ruizcarvajal5.blogspot.com Fuente de Internet	<1%
6	www.repositorioacademico.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.utn.edu.ec Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad de San Martín de Porres	<1%