



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Inteligencia emocional y la solución de problemas sociales en  
los estudiantes de una universidad privada

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO A CADÉMICO DE:**

**Maestra en Docencia Universitaria**

**AUTOR:**

Br. Patricia Cenia Alberto Lovera

**ASESOR:**

**Dra. Doris Elida Fuster Guillen**

**SECCIÓN**

Educación e Idiomas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Innovaciones pedagógicas

**PERÚ-2018**

**Dra. Estrella Esquiagola Aranda**  
**Presidente**

**Dra. Rosalynn Flores Castañeda**  
**Secretaria**

**Mg. Segundo Pérez Saavedra**  
**Vocal**

## **Dedicatoria**

Esta tesis la dedico a Dios por haberme permitido encaminarme con paciencia y sabiduría todo lo enfrentado durante el proceso de mi tesis.

A mis padres quienes desde el cielo iluminan mi camino.

A mi familia por su apoyo constante e incondicional durante la elaboración de mi trabajo de investigación.

A mis amigos por darme el apoyo incondicional durante la elaboración durante nuestra formación.

A mi asesora por su apoyo constante, por convertir su clase en una constante construcción de aprendizaje.

## **Agradecimiento**

Mi agradecimiento a Dios quien me permitió guiarme y darme la fortaleza necesaria para culminar mi tesis.

A la Universidad César Vallejo que me permitió adquirir conocimientos y brindarme una formación integral.

A mi asesora quien me dio permanente apoyo e hizo posible la realización de mi tesis

### **Declaración de Autoría**

Yo, Patricia Cenia Alberto Lovera, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Docencia Universitaria, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Inteligencia emocional y la solución de problemas sociales de los estudiantes del 4 ciclo de educación inicial de la Universidad César Vallejo 2017”, presentada, en 178 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Docencia Universitaria, es de mi autoría.

Expuesto todo lo anterior declaro que:

- He hecho mención de las fuentes que utilicé para este trabajo identificándolas de manera correcta según cita textual o haciendo el parafraseo de las demás fuentes. Todo esto en función a lo que se ha establecido en las normas para elaborar este tipo de trabajo académico.
- No se utilizó alguna otra fuente diferente a las que señale expresamente en este trabajo
- Esta investigación no ha sido presentada anteriormente, ya sea de manera parcial o completa en algún otro título o grado académico
- Entiendo que mi trabajo presentado puede ser revisado de manera electrónica para encontrar plagio.
- En el caso que se encuentre algún material intelectual que no sea propio de mi persona sin tener el reconocimiento o referencia de su fuente soy consciente del resultado y me someteré a las sanciones del proceso debido disciplinario.

Lima, 06 de octubre del 2017

---

Patricia Cenia Alberto Lovera  
DNI: 06685251

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

Haciendo el debido cumplimiento de lo establecido en las normas del reglamento de grados y títulos en la sección de posgrado de la Universidad César Vallejo para acceder y optar el grado de Maestra en Docencia universitaria, presento el trabajo de investigación denominado la inteligencia emocional y la solución de problemas sociales de los estudiantes de cuarto ciclo de educación inicial de la Universidad César Vallejo 2017.

El trabajo que presento tuvo como objetivo fundamental determinar la relación que hay entre la inteligencia emocional y la solución de problemas sociales en los estudiantes de cuarto ciclo de la carrera inicial de la Universidad César Vallejo 2017.

Esta investigación se presentó según estructuras y divisiones en siete capítulos. Se ve en el primer capítulo el proceso de planteamiento del problema el cual está conformado por la formulación del problema, la determinación de los objetivos y las hipótesis. Además, la exposición de la justificación de los antecedentes y fundamentación científica. En el segundo capítulo, vemos como contenido al marco metodológico de la investigación e incluye temas como por ejemplo el desarrollo del trabajo de campo de las variables de estudio y diseño y muestras, técnica y sus respectivos instrumentos de recolección de datos y los métodos con los que se analizaron los resultados. En el capítulo cuatro, se comentaron las disposiciones de la investigación según los resultados. En el quinto capítulo, se van construyendo las conclusiones y en el sexto capítulo se presentaron las recomendaciones. Finalmente en el séptimo capítulo se nombraron las referencias bibliográficas.

Honorable señores miembros del jurado espero que este trabajo que presento sea evaluado y merezca de su aprobación.

## Índice

	<b>Pag.</b>
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de Tablas	ix
Lista de Figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
<b>I. Introducción</b>	<b>15</b>
1.1 Antecedentes	22
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	28
1.3 Justificación	58
1.4 Problema	62
1.5 Hipótesis	63
1.6 Objetivos	64
<b>II. Marco metodológico</b>	<b>65</b>
2.1. Paradigma	66
2.2. Enfoque	66
2.3. Método	66
2.4. Tipo de estudio	67
2.5. Diseño	67
2.6. Variable	67
2.7. Operacionalización	68
2.8. Población, muestra y muestreo	72
2.9. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	72
2.10. Ficha Técnica	74
2.11. Validación y confiabilidad del instrumento	78

2.12.	Procedimientos de recolección de datos	93
2.13.	Métodos de análisis de datos	94
2.14.	Aspectos éticos	94
<b>III.</b>	<b>Resultados</b>	<b>97</b>
<b>IV.</b>	<b>Discusión</b>	<b>121</b>
<b>V.</b>	<b>Conclusiones</b>	<b>125</b>
<b>VI.</b>	<b>Recomendaciones</b>	<b>128</b>
<b>VII.</b>	<b>Referencias bibliográficas.</b>	<b>130</b>
<b>VIII.</b>	<b>Anexos</b>	<b>138</b>

Matriz de consistencia

Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ

Matriz de datos

Instrumento

Carta de consentimiento informado

Formato de validación de instrumento

Otras evidencias



### Lista de tablas

Tabla 1.	Matriz de operacionalización de la Variable Inteligencia emocional	70
Tabla 2:	Matriz de operacionalización de la Variable Solución de problemas sociales	71
Tabla 3.	Distribución de la población	
Tabla 4.	Escala y baremos de la variable Inteligencia Emocional	76
Tabla 5.	Escala y baremos de la variable Solución de Problemas Sociales	
Tabla 6.	Identificación de las técnicas e instrumentos	78
Tabla 7.	Resultados del análisis de confiabilidad de Inteligencia Emocional según SPSS 21	79
Tabla 8.	Correlación para los ítems que forman parte la dimensión intrapersonal de la variable Inteligencia Emocional	80
Tabla 9.	Correlación para los ítems que forman parte la dimensión interpersonal de la variable Inteligencia Emocional	82
Tabla 10.	Correlación para los ítems que forman parte la dimensión Adaptabilidad de la variable Inteligencia Emocional	83
Tabla 11.	Correlación para los ítems que forman parte la dimensión Manejo de tensión de la variable Inteligencia Emocional	84
Tabla 12.	Correlación para los ítems que forman parte la dimensión Ánimo general de la variable Inteligencia Emocional	85
Tabla 13.	Resultados del análisis de confiabilidad de Solución de problemas sociales según SPSS 21	86
Tabla 14.	Correlación para los ítems que forman parte la dimensión funcional de la variable Solución de problemas sociales	86
Tabla 15.	Correlación para los ítems que forman parte la dimensión disfuncional de la variable Solución de problemas sociales	90
Tabla 16.	Análisis de fiabilidad de los componentes que inciden en la solución de problemas sociales de los estudiantes del 4 ciclo de educación inicial de la universidad Cesar vallejo 2017	95
Tabla 17.	La contrastación de las hipótesis se probó mediante el coeficiente de correlación de Spearman ya que las variables estudiadas no cumplen el supuesto de normalidad en los datos.	95
Tabla 18.	Prueba de la correlación de Spearman entre inteligencia	

	emocional y la Solución de problemas sociales	96
Tabla 19.	La inteligencia emocional de los estudiantes del IV ciclo de educación de la Universidad César Vallejo - Lima Norte 2017	98
Tabla 20.	La inteligencia intrapersonal de los estudiantes del IV ciclo de educación de la Universidad César Vallejo - Lima Norte 2017	99
Tabla 21	La inteligencia interpersonal en los estudiantes del IV ciclo de educación de la Universidad César Vallejo - Lima Norte, 2017	100
Tabla 22.	La adaptabilidad en los estudiantes del IV ciclo de educación de la Universidad César Vallejo - Lima Norte, 2017	101
Tabla 23.	El manejo del estrés en los estudiantes del IV ciclo de educación de la Universidad César Vallejo - Lima Norte, 2017	102
Tabla 24.	El estado de ánimo general en los estudiantes del IV ciclo de educación de la Universidad César Vallejo - Lima Norte, 2017	103
Tabla 25.	Solución de problemas sociales en los estudiantes del IV ciclo de educación de la Universidad César Vallejo - Lima Norte, 2017	104
Tabla 26.	Funcional: orientación positiva hacia el problema en los estudiantes del IV ciclo de educación de la Universidad César Vallejo - Lima Norte, 2017	105
Tabla 27.	Disfuncional: habilidades de solución de problemas en los estudiantes del IV ciclo de educación de la Universidad César Vallejo - Lima Norte, 2017	106
Tabla 28.	La inteligencia emocional y la solución de problemas sociales en los estudiantes del IV ciclo de educación de la Universidad César Vallejo - Lima Norte, 2017	107
Tabla 29.	La inteligencia intrapersonal y la solución de problemas sociales en los estudiantes del IV ciclo de educación de la Universidad César Vallejo - Lima Norte, 2017	108
Tabla 30.	La inteligencia interpersonal y la solución de problemas sociales en los estudiantes del IV ciclo de educación de la Universidad César Vallejo - Lima Norte, 2017	109
Tabla 31.	La adaptabilidad y la solución de problemas sociales en los estudiantes del IV ciclo de educación de la Universidad César Vallejo - Lima Norte, 2017	110

Tabla 32.	El manejo de estrés y la solución de problemas sociales en los estudiantes del IV ciclo de educación de la Universidad César Vallejo - Lima Norte, 2017	111
Tabla 33.	El estado de ánimo general y la solución de problemas sociales en los estudiantes del IV ciclo de educación de la Universidad César Vallejo - Lima Norte, 2017	112
Tabla 34.	Prueba de normalidad de los datos	113
Tabla 35.	Prueba de la correlación de Spearman entre inteligencia emocional y la Solución de problemas sociales	114
Tabla 36.	Prueba de la correlación de Spearman entre inteligencia intrapersonal y la solución de problemas sociales	115
Tabla 37.	Prueba de la correlación de Spearman entre inteligencia interpersonal y la solución de problemas sociales	117
Tabla 38.	Prueba de la correlación de Spearman entre adaptabilidad y la solución de problemas sociales	118
Tabla 39.	Prueba de la correlación de Spearman entre el manejo del estrés y la solución de problemas sociales	119
Tabla 40.	Prueba de la correlación de Spearman entre el estado de ánimo general y la solución de problemas sociales	120

## Lista de figuras

Figura 1.	La inteligencia emocional de los estudiantes	98
Figura 2.	La inteligencia intrapersonal de los estudiantes	99
Figura 3.	La inteligencia interpersonal en los estudiantes	100
Figura 4.	La adaptabilidad en los estudiantes	101
Figura 5.	El manejo del estrés en los estudiantes	102
Figura 6.	El estado de ánimo general en los estudiantes	103
Figura 7.	Solución de problemas sociales en los estudiantes	104
Figura 8.	Funcional: orientación positiva hacia el problema en los estudiantes	105
Figura 9.	Disfuncional: habilidades de solución de problemas en los estudiantes	106
Figura 10.	La inteligencia emocional y la solución de problemas sociales en los estudiantes	107
Figura 11.	La inteligencia intrapersonal y la solución de problemas sociales en los estudiantes	108
Figura 12.	La inteligencia interpersonal y la solución de problemas sociales en los estudiantes	109
Figura 13.	La adaptabilidad y la solución de problemas sociales en los estudiantes	110
Figura 14.	El manejo de estrés y la solución de problemas sociales en los estudiantes	111
Figura 15.	El estado de ánimo general y la solución de problemas sociales en los estudiantes	112

## Resumen

En la presente investigación el problema identificado fue ¿qué relación existe entre la inteligencia emocional y la solución de problemas sociales de los estudiantes del cuarto ciclo de educación inicial de la Universidad César Vallejo 2017? Asimismo el propósito principal fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y la solución de problemas sociales.

El tipo de investigación fue básica enmarcada en el enfoque cuantitativo y se trabajó con el método hipotético deductivo. Además el diseño fue no experimental y transversal correlacional con una población de 120 estudiantes del 4 ciclo de educación inicial de la universidad César Vallejo, a quienes se les aplicó dos instrumentos de evaluación. Uno tipo cuestionario denominado EQ-IBarOn (inventario de Inteligencia Emocional Inventor) de de Reuven BarOn y el otro llamado SPSI (Inventario de Solución de Problemas Sociales) de D Zurrilla y Nezu. Estos instrumentos evidenciaron ser consistentes en validez y confiabilidad.

Los resultados obtenidos mediante el análisis estadísticos evidenciaron que que no existe relación entre la inteligencia emocional y la solución de problemas sociales en esta muestra de estudiantes; puesto que, se evidencia que el coeficiente de correlación de Spearman  $p = 0.808$  es mayor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$ . Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis general de investigación.

*Palabras clave:* Inteligencia, emocional, solución, problemas, sociales, estudiantes.

## Abstrac

In the present investigation, the general problem identified was: What is the relationship between emotional intelligence and the solution of social problems of the students of the 4th cycle of initial education of César Vallejo 2017? Likewise, its main purpose was to determine the relationship between emotional intelligence and the solution of social problems.

The type of research was basic framed in the quantitative approach and was worked with the deductive hypothetical method. In addition, the design was non-experimental and correlational cross-sectional with a population of 120 students of the 4 cycle of initial education of the university César Vallejo, who were applied two evaluation instruments. One type questionnaire called the EQ-IBarOn (inventory of Emotional Intelligence Inventor) by Reuven BarOn and the other called SPSI (Inventory of Solving Social Problems) by D Zurrilla and Nezu. These instruments proved to be consistent in validity and reliability.

The results obtained through the statistical analysis showed that there is no relationship between emotional intelligence and solving social problems in this sample of students; since it is evident that the Spearman correlation coefficient  $p = 0.808$  is greater than the theoretical significance value  $\alpha = 0.05$ . Therefore, the null hypothesis is accepted and the general research hypothesis is rejected.

*Keywords:* Intelligence, emotional, solution, problems, social, students.