



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Inteligencia emocional y manejo de conflictos en los docentes del nivel inicial y primaria de la red 12 de la Ugel 05 San Juan de Lurigancho - El Agustino.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**AUTOR:**

Br. Chávez Barros Ana María

**ASESOR:**

Mg. Mamani Orconi Hebert

**SECCIÓN:**

Educación e idiomas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y calidad educativa

**PERÚ - 2015**

---

**Dr. Ulises Córdova García**  
**Presidente**

---

**Mg. Hebert Mamani Orconi**  
**Vocal**

---

**Mg. Nancy Herrera Paico**  
**Secretaria**

**Dedicatoria:**

A mis padres, esposo e hija por su apoyo incondicional al esfuerzo, sacrificio y perseverancia en este camino que nos llevará al éxito.

**Agradecimiento:**

A la Universidad Cesar Vallejo por la formación profesional recibida.

A mis profesores de la maestría por sus sabias enseñanzas.

A mis compañeros de la universidad Cesar Vallejo por permitirme compartir grandes momentos de aprendizaje mutuo.

A los profesores de las diversas instituciones educativas del Distrito de San Juan de Lurigancho por su colaboración en el desarrollo de esta tesis

## Declaración de autenticidad

Yo, Chávez Barros Ana María, identificado con DNI 09654161 estudiante del Programa de Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, con la tesis titulada “Inteligencia emocional y manejo de conflictos en los docentes del nivel inicial y primaria de la Red 12 de la Ugel 05 SJL-El Agustino”.

Declaro bajo juramento que:

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

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

San Juan de Lurigancho, FEBRERO 2016.

Nombres y apellidos: Ana María Chávez Barros

## Presentación

En cumplimiento a las exigencias formales de la Universidad Cesar Vallejo, presento a consideración de la ESCUELA DE POST GRADO la investigación titulada: “Inteligencia emocional y manejo de conflictos en los docentes del nivel inicial y primaria de la Red 12 de la Ugel 05 San Juan de Lurigancho -El Agustino”.

Conducente a la obtención del Grado Académico de MAGISTER EN Administración de la Educación. Esta investigación descriptiva correlacional constituye la culminación de los esfuerzos de los estudios de maestría. Considero que los resultados alcanzados van a contribuir a tomar medidas correctivas que favorezcan a la mejora de la calidad educativa.

La investigación se inicia con la introducción, en la primera parte se describe el problema de investigación, justificación y el objetivo , la segunda parte contiene antecedentes y el marco referencial , la tercera parte señala la hipótesis que nos dan el punto de partida a este trabajo, la cuarta parte se denomina marco metodológico, la quinta describe los resultados, en la sexta sección presentamos la discusión, conclusiones y las recomendaciones, por último en la séptima parte las referencias bibliográficas y los anexos.

El objetivo de la tesis es determinar la relación entre la inteligencia emocional y el manejo de conflictos en los docentes del nivel inicial y primaria de la Red 12 de la Ugel 05-El Agustino.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea tomada en cuenta para su evaluación y aprobación.

La autora

## Índice

Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
Antecedentes y fundamentación científica, técnica o humanística	16
Justificación	46
Problema	48
Hipótesis	49
Objetivos	50
II. Marco metodológico	51
2.1 Variables	52
2.2. Operacionalización de variables	52
2.3. Metodología	55
2.4. Tipos de estudio	55
2.5. Diseño	56
2.6. Población, muestra y muestreo	57
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	60
2.8. Métodos de análisis de datos	63
2.9. Aspectos éticos	65
III. Resultados	66
IV. Discusión	84

V. Conclusiones	89
VI. Recomendaciones	91
VII. Referencias bibliográficas	93

#### Anexos

1. Matriz de consistencia
2. Instrumentos
3. Base de datos de la confiabilidad de variables
4. Base de datos
5. Certificado de Validez

## Índice de tablas

Tabla 1	Matriz de operacionalización de la inteligencia emocional	53
Tabla 2	Matriz de operacionalización del manejo de conflictos	54
Tabla 3	Población de estudio	57
Tabla 4	Muestra de estudio	59
Tabla 5	Validadores	62
Tabla 6	Validadores	62
Tabla 7	Confiabilidad del estudio	63
Tabla 8	Distribución de los niveles de la inteligencia emocional	67
Tabla 9	Distribución de los niveles del autoconocimiento	68
Tabla 10	Distribución de los niveles de la autoregulación	69
Tabla 11	Distribución de los niveles de la automotivación	70
Tabla 12	Distribución de los niveles de la empatía	71
Tabla 13	Distribución de los niveles de habilidades sociales	72
Tabla 14	Distribución de los niveles de manejo de conflictos	73
Tabla 15	Distribución de los niveles de negociación	74
Tabla 16	Distribución de los niveles de mediación	75
Tabla 17	Distribución de los niveles de conciliación	76
Tabla 18	Distribución de los niveles de arbitraje	77
Tabla 19	Correlación de la inteligencia emocional y manejo de conflicto	79
Tabla 20	Correlación de la inteligencia emocional y la negociación	80
Tabla 21	Correlación de la inteligencia emocional y la mediación	81
Tabla 22	Correlación de la inteligencia emocional y la conciliación	82
Tabla 23	Correlación de la inteligencia emocional y el arbitraje	83

## Índice de figuras

Figura 1	Distribución de los niveles de la inteligencia emocional	67
Figura 2	Distribución de los niveles del autoconocimiento	68
Figura 3	Distribución de los niveles de la autorregulación	69
Figura 4	Distribución de los niveles de la automotivación	70
Figura 5	Distribución de los niveles de la empatía	71
Figura 6	Distribución de los niveles de habilidades sociales	72
Figura 7	Distribución de los niveles de manejo de conflictos	73
Figura 8	Distribución de los niveles de negociación	74
Figura 9	Distribución de los niveles de mediación	75
Figura 10	Distribución de los niveles de conciliación	76
Figura 11	Distribución de los niveles de arbitraje	77

## Resumen

A continuación, presentamos una síntesis de la investigación Inteligencia emocional y manejo de conflictos en los docentes del nivel inicial y primaria de la Red 12 de la Ugel 05 SJL-EI Agustino.

El objetivo de la investigación estuvo dirigido a determinar la relación entre inteligencia emocional y el manejo de conflictos de la muestra estudiada. La investigación es de tipo básico, el nivel es descriptivo correlacional y el diseño utilizado es no experimental, de corte transversal. La muestra fue intencional y estuvo conformada por 152 docentes de las instituciones educativas públicas de nivel inicial y primaria de la Red 12 de la Ugel 05 SJL-EI Agustino.

Para recolectar los datos se utilizaron los instrumentos de inteligencia emocional y de manejo de conflictos. El procesamiento de datos se realizó con el software SPSS (versión 22).

Realizado el análisis descriptivo y la correlación a través del coeficiente de Rho de Spearman, con un resultado de  $Rho=0,424$ , interpretándose como moderada relación entre las variables, con una  $p = 0.00$  ( $p < 0.05$ ), con el cual se rechaza la hipótesis nula por lo tanto los resultados señalan que existe relación significativa entre el Inteligencia emocional y manejo de conflictos.

*Palabras claves:* Inteligencia emocional, Manejo de conflictos.

## Abstract

The following is a summary of the emotional intelligence research and conflict management in the kindergarden and primary teachers of Network 12 of Ugel 05 SJL-The Agustino.

The objective of the research was aimed to determine the relationship between emotional intelligence and conflict management in the studied sample. The research is basic type, the level is descriptive and correlational design used is not experimental, cross-sectional. The sample was intentional and consisted of 152 teachers from public educational institutions and primary initial level of Network 12 of 05 Ugel SJL-EI Agustino.

To collect data instruments emotional intelligence and conflict management were used. Data processing was performed using SPSS software (version 22).

Made the descriptive analysis and correlation through the coefficient of Spearman Rho coefficient, with a score of  $Rho = 0.424$ , interpreted as a moderate relationship between the variables, with  $p = 0.00$  ( $p < 0.05$ ), with which it rejects the null hypothesis therefore the results indicate that there is significant relationship between emotional intelligence and conflict management.

*Keywords: Emotional Intelligence, Conflict Management*