



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Inteligencia emocional y solución de conflictos en los alumnos
de educación secundaria de las instituciones públicas de la
UGEL 01 del distrito de Lurín, 2013**

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

AUTORAS:

Br. Arroyo Calderón, Eda Tarcela
Br. Torres Alvarado, Leonor Beatriz

ASESOR:

Mgr. Karlo Ginno Quiñones Castillo

SECCIÓN

EDUCACIÓN E IDIOMAS

Línea de investigación

Gestión y calidad educativa

PERÚ - 2014

Dedicatoria

A Dios por permitirnos alcanzar nuestros nobles ideales como maestros.

A nuestras familias, por su inmenso amor y apoyo moral, que nos impulsa a seguir adelante superando obstáculos.

Agradecimiento

Nuestro infinito agradecimiento a cada uno de los maestros, quienes con sus experiencia, tiempo, dedicación y conocimientos, contribuyeron en nuestra formación, guiándonos en el proceso de la investigación científica.

A los maestros de las instituciones educativas públicas de la UGEL 01 de Lurín, que ha permitido la aplicación de los instrumentos de investigación.

Declaración jurada

Yo, Eda Tarcela Arroyo, Calderón estudiante del Programa Maestría en administración de la educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 07998283, con la tesis titulada "Inteligencia Emocional y Solución de Conflictos en los alumnos de educación secundaria de las instituciones públicas de la UGEL O1 del distrito de Lurín 2013".

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría compartida con Leonor Beatriz Torres Alvarado.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido 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 presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta 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.

Lugar y fecha: Lurín, 03 de octubre del 2014

Nombres y apellidos: Eda Tarcela Arroyo Calderón

DNI: 07998283

Nombres y apellidos: Leonor Beatriz Torres Alvarado

DNI: 07998288

Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

En cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Escuela de Postgrado de la Universidad “César Vallejo” se pone a vuestra consideración la tesis titulada: “Inteligencia emocional y solución de conflictos en los alumnos de educación secundaria de las instituciones públicas de la UGEL 01 del distrito de Lurín 2013”, con el propósito de optar el grado de magister en Administración Educativa.

El buen funcionamiento de una organización educativa depende, en un gran porcentaje, del ánimo o actitud que los trabajadores (docentes) de la misma enfoquen hacia sus tareas, claro está, que algunas veces nos encontramos con docentes que se dedican única y exclusivamente a terminar a como dé lugar sus tareas, sin preocuparse de la calidad de las mismas, afectando de grave manera al desarrollo de la organización. Pero generalmente lo que más se observa es el descontento con la forma de administración que se da en su institución educativa. Y para comprender la dinámica y el comportamiento de los docentes, es necesario considerarlos dentro de un sistema, es decir, partir de la explicación de la organización a la cual pertenecen.

La información se ha estructurado en cuatro capítulos: en el capítulo I, se plantea y formula el problema de investigación, se mencionan las limitaciones, justificación y antecedentes y finalmente se plantean los objetivos generales y específicos. En el capítulo II, se registran las bases teóricas de la variable dependiente “inteligencia emocional” y la variable independiente “solución de conflictos” y finalmente muestra la definición de términos. En el capítulo III, se plantean las hipótesis de investigación, la operacionalización de las variables, la población y muestra, el tipo de investigación y los métodos y técnicas empleadas. En el IV capítulo, se considera la descripción y discusión de resultados así como las conclusiones y sugerencias, finalmente se presentan la bibliografía y los anexos.

Las autoras

Índice

	Página
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaración jurada	iv
Presentación	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Planteamiento del problema	15
1.2 Formulación del problema	17
1.2.1 Problema general	17
1.2.2 Problemas específicos	17
1.3 Justificación	18
1.4 Limitaciones	20
1.5 Antecedentes	20
1.5.1 Internacionales	20
1.5.2 Nacionales	23
1.6 Obietivos	25
1.6.1 General	25
1.6.2 Específicos	25
II. MARCO TEÓRICO	
2.1 Teorías relacionadas a la variable 1: "Inteligencia emocional"	27
2.1.1 Definición de Inteligencia emocional	27
2.1.2 Aspectos de inteligencia emocional	29
2.1.3 Tipos de emociones más frecuentes	33
2.1.4 Competencias emocionales	35

2.1.5 Las siete emociones positivas	36
2.2 Teorías relacionadas a la variable 2: “Solución de conflictos”	38
2.2.1 Definición de solución de conflictos	38
2.2.2 Dimensiones de solución de conflictos	40
2.2.3 Clasificación de los conflictos	43
2.2.4 ¿Qué entendemos por conflictos escolares?	47
2.2.5 Tipos de conflictos escolares	48
2.2.6 Causas de los conflictos escolares	50
2.2.7 Conflictos interpersonales en la dinámica del aula	53
2.2.8 Propuestas pedagógicas de solución de conflictos desde la escuela	55
2.3 Definición de términos básicos:	57
III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Hipótesis	63
3.2 Variables	63
3.2.1 Definición conceptual	63
3.2.2 Definición operacional	64
3.3 Metodología	65
3.3.1 Tipo de investigación	65
3.3.2 Diseño	66
3.4 Población y muestra	67
3.5 Método de investigación	69
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	70
3.7 Métodos de Análisis de datos	70
IV. RESULTADOS	
4.1 Descripción	75
4.2 Discusión de los resultados	86
CONCLUSIONES	90
SUGERENCIAS	91
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	92
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1.	Matriz de Operacionalización de inteligencia emocional	64
Tabla 2.	Matriz de Operacionalización de Solución de conflictos	65
Tabla 3.	Frecuencia de la población de estudio	67
Tabla 4.	Frecuencia de la muestra de estudio	69
Tabla 5.	Consolidado de la ficha de validación a criterio de juicio de expertos	71
Tabla 6.	Inteligencia emocional	75
Tabla 7.	Autoconciencia	76
Tabla 8.	Autocontrol	77
Tabla 9.	Relaciones interpersonales	78
Tabla 10.	Relaciones humanas	79
Tabla 11.	Valores	80
Tabla 12.	Motivación	81

Índice de figuras

Figura 1.	Inteligencia emocional	75
Figura 2.	Autoconciencia	76
Figura 3.	Autocontrol	77
Figura 4.	Relaciones interpersonales	78
Figura. 5	Relaciones humanas	79
Figura 6.	Valores	80
Figura 7.	Motivación	81

Resumen

El problema de la presente investigación fue ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y solución de conflictos en los alumnos de educación secundaria de las instituciones públicas de la UGEL 01 del distrito de Lurín 2013? Y para llevar a cabo este estudio el objetivo general ha sido: Identificar la relación existente entre la inteligencia emocional y solución de conflictos en los alumnos de educación secundaria de las instituciones públicas de la UGEL 01 del distrito de Lurín.

La metodología empleada para la elaboración de esta tesis estuvo relacionada al enfoque cuantitativo, de tipo básica descriptiva ya que se ha centrado en la descripción de las variables estudiadas. El diseño de investigación fue correlacional, debido a que se analizó la relación entre las variables en un momento dado. La muestra estuvo representada por 160 estudiantes de educación secundaria de las instituciones públicas de la UGEL 01 del distrito de Lurín. Para el recojo de información se ha empleado la técnica de la encuesta. Y para llevar a cabo la comprobación de hipótesis se ha empleado la correlación de Spearman ya que las variables han sido medidas en escalas ordinales.

Entre los resultados más importantes obtenidos en la elaboración de este trabajo tenemos que, sometido los datos a la prueba estadística de Rho de Spearman, sí existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la solución de conflictos, hallándose un valor calculado para $p = 0.000$ a un nivel de significancia de 0,05 (bilateral), y un nivel de correlación de 0,625; lo cual indica que la correlación es alta.

Palabras claves: inteligencia emocional, solución de conflictos, motivación, conflictos, conducta.

Abstract

The problem of this research was: What is the relationship between emotional intelligence and conflict resolution in high school students from public institutions UGELs Lurín District 01 of 2013? And for conducting this study was the overall objective: To identify the relationship between emotional intelligence and conflict resolution in high school students from public institutions UGELs 01 district of Lurin.

The methodology used in the preparation of this thesis was related to the quantitative approach, basic descriptive since it focused on the description of the variables studied. The research design was correlational, since the relationship between variables was analyzed at a given time. The sample was represented by 160 students of secondary education of the public institutions of the Lurín district 01 UGEL. For the collection of information has been used the survey technique. And carry out testing hypotheses has been used Spearman's rank correlation since the variables have been measured on ordinal scales.

Among the most important results obtained in the development of this work we have subjected the data to statistical Spearman Rho test, yes there is significant relationship between emotional intelligence and conflict resolution, being a calculated p value = 0.000 a significance level of 0.05 (two-sided), and a level of correlation of 0.625; This indicates that the correlation is high.

Keywords: emotional intelligence. conflict resolution. motivation. conflict. behavior.