



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Inteligencia emocional y comunicación asertiva en
docentes del curso de práctica clínica de una
universidad privada de Lima Metropolitana, 2017**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Docencia Universitaria

AUTOR:

Br. Yovana Julia Santos Dolorier

ASESOR:

Dr. Helfer Joel Molina Quiñones

SECCIÓN

Educación e idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Evaluación y aprendizaje

PERÚ - 2017

Página del Jurado

Dr. Juan Mendez Vergaray
Presidente

Dr. Ulises Córdova García
Secretario

Dr. Helfer Joel Molina Quiñones
Vocal

Dedicatoria

A mis padres Juan y Julia, por su apoyo constante e incondicional.

A mi esposo, Jorge, por estar siempre en todo momento y ser el gran compañero de mis sueños y anhelos.

A mis amores, Jorge, Luis y Gonzalo, mis grandes motivos para continuar día a día.

A mis hermanos Omar y Vanessa por su aliento y empuje para seguir adelante..

Agradecimiento

A mi casa de estudios y a los docentes que compartieron con nosotros más que solo conocimientos, nos enseñaron que la educación universitaria, puede lograr de gran manera, futuros seres humanos competentes y capaces de tomar las mejores decisiones por el bien común.

Declaratoria de autoría

Yo Yovana Julia Santos Dolorier, estudiante de la Escuela profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede/filial Lima Norte, declaro que el trabajo académico titulado “Inteligencia emocional y comunicación asertiva en docentes de práctica clínica de una universidad privada de Lima Metropolitana - 2017” presentado en 126 folios para la obtención del grado académico profesional de Magister en Docencia Universitaria. En conformidad de la Resolución del vicerrectorado académico N°00011-2016-UCV-VA. Lima 31 de marzo del 2016.

Por tanto, declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo estipulado por las normas de elaboración de trabajos académicos.
2. No he utilizado ninguna fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en el trabajo.
3. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
5. De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el proceso disciplinario.

Los Olivos, 10 de junio 2017.

Yovana Julia Santos Dolorier
DNI N° 10684128

Presentación

Señores miembros del jurado calificador, presento la Tesis titulada “Inteligencia emocional y comunicación asertiva en docentes del curso de práctica clínica de una universidad privada de Lima Metropolitana – 2017” en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, para optar el grado académico de magister en Docencia Universitaria.

Espero que el aporte que brinde esta investigación contribuya en la solución de la problemática relacionada con la adquisición de las habilidades sociales en los docentes universitarios, específicamente en lo que respecta a la inteligencia emocional y la comunicación asertiva dado que ambas mejoran el proceso de interacción docente alumno y por ende el proceso de enseñanza aprendizaje.

La información se ha estructurado en siete capítulos, teniendo en cuenta el esquema sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción, en el segundo capítulo se presenta el marco teórico. En el tercer capítulo se presentan los resultados. En el cuarto capítulo se discuten los resultados obtenidos. En el quinto capítulo se precisan las conclusiones. En el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones propuestas, luego del análisis de los datos de las variables en estudio. Finalmente, en el séptimo capítulo se presentan las referencias bibliográficas y anexos de la presentación.

El autor.

Contenidos

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autoría	v
Presentación	vi
Tabla de contenidos	vii
Resumen	xii
Abstract in English	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica, técnica o humana	19
1.3 Justificación	38
1.4 Problema	40
1.5 Hipótesis	44
1.6 Objetivos	45
II. MARCO METODOLÓGICO	47
2.1 Variables	48
2.1.1 Variable X (1): Inteligencia Emocional	
2.1.2 Variable X (2): Comunicación Asertiva	
2.2 Operacionalización de variables	50
2.3 Metodología	51
2.4 Tipo de estudio	51

2.5	Diseño de Investigación	51
2.6	Población, muestra y muestreo	52
2.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	52
2.8	Métodos de análisis de datos	57
2.9	Aspectos éticos	60
III.	RESULTADOS	61
3.1	Análisis descriptivo de las variables	62
3.2	Contrastación de hipótesis	70
IV.	DISCUSIÓN	84
V.	CONCLUSIONES	89
VI.	RECOMENDACIONES	92
VII.	REFERENCIAS	95
VIII.	ANEXOS	104
	Anexo 1: Matriz de consistencia	
	Anexo 2: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ.	
	Anexo 3: Matriz de datos	
	Anexo 4: Instrumento	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Matriz de operacionalización de variables de inteligencia emocional.	50
Tabla 2. Matriz de operacionalización de variables de Comunicación asertiva	51
Tabla 3. Distribución de la población total por sexo y edad	52
Tabla 4. Variables y técnica aplicada	53
Tabla 5. Escalas y baremos de la variable inteligencia emocional	54
Tabla 6. Escalas y baremos de la variable Comunicación asertiva.	56
Tabla 7. Determinación de los estilos	56
Tabla 8. Medidas de frecuencia de la variable inteligencia emocional	62
Tabla 9. Medidas de frecuencia de la dimensión intrapersonal	63
Tabla 10. Medidas de frecuencia de la dimensión interpersonal	64
Tabla 11. Medidas de frecuencia de la dimensión adaptabilidad	65
Tabla 12. Medidas de frecuencia de la dimensión manejo del estrés	66
Tabla 13. Medidas de frecuencia de la dimensión estado de ánimo general	67
Tabla 14. Medidas de frecuencia de los estilos de comunicación asertiva	68
Tabla 15. Estadística descriptiva de dimensiones de comunicación asertiva y estilos de comunicación	69
Tabla 16. Prueba no paramétrica de Kolmogorov- Smirnov (prueba de normalidad)	
Tabla 17. Significación entre la inteligencia emocional y la comunicación asertiva	72
Tabla 18. Significación entre la dimensión intrapersonal y la comunicación asertiva	74
Tabla 19. Significación entre la dimensión interpersonal y la comunicación asertiva.	76
Tabla 20. Significación entre la dimensión adaptabilidad y la comunicación asertiva.	78
Significación entre la dimensión manejo del estrés y la	80

Tabla 21. comunicación asertiva.

Tabla 22. Significación entre la dimensión estado de ánimo y la 82 comunicación asertiva.

Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1. Medidas de frecuencia de la variable inteligencia emocional	62
Figura 2. Medidas de frecuencia la dimensión intrapersonal	63
Figura 3. Medidas de frecuencia de la dimensión interpersonal	64
Figura 4. Medidas de frecuencia de la dimensión adaptabilidad	65
Figura 5. Medidas de frecuencia de la dimensión manejo del Estrés	66
Figura 6. Medidas de frecuencia de la dimensión estado de ánimo general	67
Figura 7. Medidas de frecuencia de los estilos de comunicación asertiva	68
Figura 8. Estadística descriptiva de dimensiones de comunicación asertiva y estilos de comunicación.	69
Figura 9. Estadística descriptiva de inteligencia emocional según comunicación asertiva	72
Figura 10. Estadística descriptiva de la dimensión intrapersonal y la comunicación asertiva	74
Figura 11. Estadística descriptiva de la dimensión interpersonal y la comunicación asertiva	76
Figura 12. Estadística descriptiva de la dimensión adaptabilidad y la comunicación asertiva	78
Figura 13. Estadística descriptiva de la dimension manejo del estrés y la comunicación asertiva.	80
Figura 14. Estadística descriptiva de la dimension estado de ánimo y la comunicación asertiva.	

Resumen

Este estudio titulado *Inteligencia emocional y comunicación asertiva en docentes del curso de práctica clínica de una universidad privada de Lima Metropolitana-2017*, tuvo como objetivo determinar la asociación estadística significativa entre la inteligencia emocional y la comunicación asertiva.

Es una investigación cuantitativa, correlacional, de diseño no experimental de corte transversal. Los sujetos de estudio fueron 85 docentes del curso de práctica clínica, que corresponden a la población total. La técnica fue la encuesta con escala de Likert para cada variable. Se utilizaron dos instrumentos, el EQ-I (Bar On Inventario de cociente emocional) que mide el nivel de inteligencia emocional y el ADCA-1 (Autoinforme de Conducta Asertiva) que determina los estilos de comunicación asertiva, ambos de amplia validez y confiabilidad.

Para la asociación de las variables se usó el estadístico Kruskal Wallis en donde el valor de probabilidad (p) fue 0.001 es decir menor igual a 0.05, determinándose que existe asociación estadística significativa entre la inteligencia emocional y la comunicación asertiva. En el análisis de la asociación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y la comunicación asertiva, se halló asociación significativa con las dimensiones intrapersonal, interpersonal y adaptabilidad, mas no con las de manejo de estrés y el estado de ánimo, donde el valor_p fue mayor al 0.05, lo que permite anular la hipótesis alterna, determinando la independencia de estas variables. En el análisis estadístico, el 70.6% de docentes se encuentra en el nivel de inteligencia emocional promedio y con relación a la comunicación asertiva, el estilo que predomina es el agresivo-pasivo con el 47.1%, seguido del asertivo con 44.7%.

Abstract

This study titled Emotional intelligence and assertive communication in teachers of the clinical practice course of private university of Metropolitan Lima – 2017, aimed to determine the significant statistical association between emotional intelligence and the assertive communication.

It is a quantitative, correlational, non-experimental design and cross-sectional investigation. The subjects of study were 85 teachers of the course of clinical practice, corresponding to the total population. The survey technique with the Likert scale for each variable. Two instruments, the EQ-I (Bar in inventory of emotional quotient), were used to measure the level of emotional intelligence and the ADCA-1 (Self-Report of Assertive Behavior) that determine the styles of assertive communication, both instruments of ample reliability and validity.

To determine the association of the variables there is used the statistician Kruskal Wallis where the value of probability (p) It was 0.001 that is an equal minor to 0.05, determining that there is a significant statistical association between emotional intelligence and assertive communication. In the analysis of the association between the dimensions of emotional intelligence and assertive communication, we found a significant association with the intrapersonal, interpersonal and adaptability dimensions, but not with those of stress management and mood, where p-value was higher to 0.05, which allows to cancel the alternative hypothesis by determining the independence of these two variables. In the analysis, one found that 70.6 % of teachers find in the level of emotional intelligence average. About the assertive communication and its styles, one found that the style that prevails in the teachers is the aggressive - passive one with 47.1 % followed by the assertive one with 44.7 %.

Keywords; emotional intelligence, assertive communication, styles of communication.