



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

# **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSTGRADO**

### **TESIS**

**MODELO DE GESTIÓN BASADO EN EL LIDERAZGO EMOCIONAL  
PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS  
DOCENTES Y DIRECTIVOS EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS  
DEL DISTRITO DE LA VICTORIA CHICLAYO, AÑO 2014**

**PARA OBTENER EL GRADO DE DOCTOR  
EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACION**

#### **AUTORA:**

**Mg. LILIA MARIBEL MENDOZA URBINA**

#### **ASESORA:**

**Dra. BERTILA HERNÁNDEZ FERNANDEZ**

**LINEA DE INVESTIGACION  
GESTION Y CALIDAD EDUCATIVA**

**CHICLAYO - PERU**

**2015**

**PAGINA DE JURADO**

Dr. Oscar López Regalado  
**Presidente**

Dra. Carmen Graciela Arbulu Pérez Vargas  
**Secretario**

Dra. Bertila Hernandez Fernandez  
**Vocal**

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Mendoza Urbina Lilia Maribel egresado (a) del Programa de Doctorado (x) en Administración de la Educación, de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 16677252.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

- 1.Soy autor (a) de la tesis titulada: **MODELO DE GESTION BASADO EN EL LIDERAZGO EMOCIONAL PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS DOCENTES Y DIRECTIVOS DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL DISTRITO LA VICTORIA CHICLAYO- 2015.**
- 2.La misma que presento para optar el grado de: Doctorado en Administración de la Educación.
- 3.La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
4. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
- 5.La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 6.Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Pimentel, 20 de octubre 2016

  
.....Firma

Nombres y apellidos: Mendoza Urbina Lilia Maribel

DNI: 16677252

## **Dedicatoria**

A mi madre Lita, a mis hijos Luis Miguel y Yuriko en especial a mi padre por su apoyo permanente e incondicional al permitirme alcanzar las metas y poder mejorar cada día en mi desempeño como persona y como profesional.

## **Agradecimiento**

Un agradecimiento especial a Dios por guiar espiritualmente nuestra vida, a nuestra asesora Dra. Bertila Hernández Fernández; quien me orientó permanentemente para la realización de este trabajo.

## **Presentación**

### **Señores miembros del jurado:**

Dando cumplimiento a las Normas del Reglamento de Elaboración y Sustentación de Tesis de la Facultad de Educación, Sección de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, para elaborar la Tesis de Doctorado en Administración de la Educación, se presenta un trabajo de Investigación de tipo Descriptivo propositivo denominado: Modelo de gestión basado en el liderazgo emocional para mejorar las relaciones interpersonales en las instituciones educativas del distrito La Victoria Chiclayo.

El presente trabajo es el resultado de un análisis profundo de la actual situación que existe en términos de relaciones personales en las instituciones educativas de la ciudad de Chiclayo. Consideramos que el estudio constituye un valioso aporte para generar en los integrantes de las instituciones educativas un manejo adecuado de las emociones que puedan suceder entre ellos.

La investigación considera los enfoques científicos de la Teoría de la inteligencia emocional de Daniel Goleman, la teoría del Liderazgo emocional de Boyatzis y la teoría humanística de Elton Mayo.

El anhelo es que, al concluir el trabajo y cumplir con los procedimientos estipulados en el Reglamento para Elaboración y Sustentación de Tesis 2014, de la universidad Cesar Vallejo pueda optar el título de Doctor en Educación en Administración de la Educación.

Señores miembros del Jurado pongo a su disposición el presente trabajo de Investigación con la certeza de merecer su aprobación.

## ÍNDICE

Declaración jurada	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Presentación	vi
Índice	vi
Resume	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii
<b>CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>18</b>
<b>1.1 Planteamiento del problema</b>	<b>18</b>
<b>1.2. Formulación del problema</b>	<b>20</b>
<b>1.3 Justificación</b>	<b>20</b>
<b>1.4 Limitaciones</b>	<b>22</b>
<b>1.5 Objetivos</b>	<b>22</b>
1.5.1 Objetivo general.	22
1.5.2 Objetivos específicos.	22
<b>CAPITULO II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>24</b>
<b>2.1. Antecedentes del estudio</b>	<b>24</b>
<b>2.2 Teoría sobre la inteligencia emocional y liderazgo emocional.</b>	<b>25</b>
2.2.1 Teoría de la inteligencia emocional Daniel Goleman.	25
2.2.2. Educación emocional.	27
2.2.3 La Teoría de liderazgo.	28
2.2.4. Modelo de liderazgo de David Fischman.	32
2.2.5. Modelo de liderazgo emocional.	33
2.2.5.1 Características del líder resonante	34

<b>2.3</b>	<b>Enfoque humanístico de la administración</b>	<b>35</b>
2.3.1.	La Teoría de las relaciones humanas.	35
2.3.2	Las teorías más destacadas sobre las relaciones interpersonales	38
2.3.2.1	Teoría de la Penetración Social (TPS).	38
2.3.2.2	Teoría del intercambio social	39
<b>2.4.</b>	<b>Liderazgo emocional y Relaciones interpersonales</b>	<b>40</b>
<b>2.5.</b>	<b>Modelos de gestión educativa</b>	<b>42</b>
2.5.1.	Diversos modelos de gestión educativa.	42
2.5.2.	Otros modelos.	43
<b>2.6</b>	<b>Modelo de gestión basado en el liderazgo emocional</b>	<b>46</b>
2.6.1	Manejo Adecuado de las Emociones.	48
2.6.2.1	Emociones Negativas.	50
2.6.2.2	Emociones Positivas.	53
2.6.3.	Dimensiones emocionales.	56
2.6.4.	Inteligencias múltiples e inteligencia emocional.	57
<b>CAPÍTULO III.</b>	<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>59</b>
<b>3.1.</b>	<b>Tipo de estudio</b>	<b>59</b>
<b>3.2.</b>	<b>Diseño de estudio</b>	<b>59</b>
<b>3.3.</b>	<b>Hipótesis de investigación</b>	<b>60</b>
<b>3.4.</b>	<b>Variables</b>	<b>60</b>
3.4.1.	Definición conceptual de las variables (Dimensiones).	60
3.4.2.	Definición operacional	60
3.4.3.	Operacionalización de las variables	61
<b>3.5.</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>62</b>
3.5.1.	Población.	62
3.5.2.	Muestra.	62
<b>3.6.</b>	<b>Método de investigación.</b>	<b>63</b>

<b>3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b>	<b>64</b>
<b>3.8. Métodos de análisis de datos</b>	<b>65</b>
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS, DISCUSIÓN</b>	<b>67</b>
<b>4.1. Análisis de Resultados</b>	<b>67</b>
4.1.1.-Resultados y alcance de la validez de la encuesta diagnóstico	67
<b>4.2. Discusión de resultados</b>	<b>94</b>
<b>CAPÍTULO V. ORGANIZACIÓN DE LA PROPUESTA</b>	<b>96</b>
<b>5.1. Organización del modelo y fundamentación</b>	<b>96</b>
Representación	
Introducción	98
Objetivos	99
5.2.3.1 Objetivo General.	99
5.2.3.2 Objetivos Específicos.	100
5.2.4. Enfoques científicos	100
5.2.4.1 Teoría de la inteligencia emocional de Daniel Goleman.	100
5.2.4.2 Teoría del liderazgo emocional de Boyatzis.	101
5.2.5. Fundamentos teóricos.	105
5.2.5.1. Inteligencia social.	105
5.2.5.2. Gestión de las relaciones humanas.	105
5.2.5.3. Compromisos de la gestión educativa	106
5.2.5.4 Liderazgo y el poder de la inteligencia emocional. Goleman	107
5.2.5.5. Dimensiones de liderazgo emocional.	108
5.2.5.6. El enfoque y pensamiento sistémico.	110
5.2.6. Componentes operacionales del modelo.	110
5.2.7. Claves para poder gestionar las relaciones interpersonales	111
5.2.8. Herramientas	
5.2.9. Principios del modelo	114
5.2.10. Características básicas del modelo.	116
5.2.10.1. Afectivo.	116

5.2.10.2. Integrador.	116
5.2.10.3. Coherencia.	116
5.2.10.4. Eficacia.	117
5.2.10.5. Evaluable.	117
5.2.11. Elementos del modelo de gestión I	
5.2.11.1 Evaluación	119
5.2.11.2. Vigencia del modelo	120
5.2.11.3. Retos que exige el modelo	120
5.2.12. Desarrollo de la propuesta	122
CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	152
Conclusiones	152
Sugerencias	153
CAPITULO V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	154
ANEXOS	159

## Resumen

El trabajo de investigación surge a partir de la realidad observada en los docentes y directivos de las instituciones educativas del distrito La Victoria-Chiclayo, la que evidencia un inadecuado clima institucional reflejando una crisis en el nivel de las relaciones interpersonales. Frente a esta problemática se formuló como objetivo principal proponer un modelo de gestión basado en el liderazgo emocional que contribuya a fortalecer las relaciones interpersonales de los docentes del distrito La Victoria en Chiclayo. El modelo está basado en los fundamentos teóricos de la inteligencia emocional de Daniel Goleman, del Liderazgo Emocional de Richard Boyatzis y Annie McKee, así como en el enfoque Humanista de la teoría de Elton Mayo. Es un estudio de tipo descriptivo propositivo y de diseño no experimental cuya muestra estuvo constituida por 100 docentes del nivel de educación primaria de las instituciones educativas del distrito de La Victoria, Chiclayo, seleccionadas al azar, a quienes se les aplicó una encuesta, la cual sirvió para identificar el nivel de las relaciones interpersonales en relación de dependencia positiva frente al modelo de liderazgo que ejercen sus respectivos directivos. Previamente a ello se observó de manera sistemática el modelo de gestión educativa de los directivos mediante una ficha de observación. La aplicación de la encuesta permitió obtener una información más directa y actual de cómo son las relaciones interpersonales entre los docentes y sus directivos. En el análisis de los resultados se encontró que el nivel de relaciones interpersonales es inadecuado, siendo el dato más resaltante el que los docentes no se relacionan adecuadamente con los directivos, debido a que el liderazgo que estos ejercen es autoritario y carece de manejo emocional. La propuesta servirá como herramienta de gestión para ayudar a mejorar las relaciones interpersonales de los docentes y directivos y con ellas mejorar a su vez el clima institucional. Es, finalmente la validación de esta propuesta de modelo de gestión, por criterio de experto, lo que permitirá mejorar la calidad de la gestión educativa y mejorar la calidad de los aprendizajes.

**PALABRAS CLAVE:** Modelo Gestión Educativa, Liderazgo Emocional, Relaciones Interpersonales.

## **Abstract**

The present research arises from the reality observed in the teaching of educational institutions in the district La Victoria - Chiclayo, which it reflects inadequate institutional climate in crisis evidenced in the level of interpersonal relationships. Faced with this problem was formulated as main objective to propose a management model based on emotional leadership to help improve interpersonal relationships of teachers in the district La Victoria in Chiclayo. The model is based on the theoretical foundations of humanistic approach theory Elton Mayo, emotional intelligence Daniel Goleman and Richard Boyatzis Emotional Leadership and Annie McKee. It is a descriptive study of proactive and non-experimental design whose sample was 120 teachers of primary schools from the district of La Victoria - Chiclayo, randomly selected, who were given a survey which served to identify the level of interpersonal relationships regarding positive dependence on the model of leadership exercised by their management. Before that, the educational management model of the principals was observed systematically by an observation sheet. The implementation of the survey yielded a more direct and current information on how interpersonal relationships are between teachers and school principals. In the analysis of the results it was found that the level of prevailing relationships is inadequate, being the most remarkable finding that teachers are not adequately related to the directors because they exercise the leadership that is authoritarian and lacking in emotional management. The proposal will serve as a management tool to help improve interpersonal relationships of teachers and managers and improve at the same time the institutional environment. It is, finally from the validation of this proposed management model, by expert judgment, which will prove the hypothesis.

**KEYWORDS:** Education Management Model, Emotional Leadership, Interpersonal Relations.