



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

# **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSTGRADO**

**TESIS**

**PROGRAMA BASADO EN EL DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA  
EMOCIONAL PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN  
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA REGION POLICIAL  
LAMBAYEQUE EN EL AÑO 2016**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGÍSTER  
EN GESTION PÚBLICA**

**AUTOR:**

**Br. LELIS RAMIREZ VEGA**

**ASESOR:**

**Dr. HUGO ENRIQUE HUIMAN TARRILLO**

**LINEA DE INVESTIGACION:  
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO**

**CHICLAYO – PERU**

**2016**

## PAGINA DE JURADO

---

Mg. Lindon Vela Meléndez  
**Presidente**

---

Mg. Martin Wilson Lozano Rivera  
**Secretario**

---

Dr. Hugo Enrique Huiman Tarrillo  
**Vocal**

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Lelis Ramírez Vega egresado (a) del Programa de Maestría ( x ) Doctorado ( ) en Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 41130483.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

Soy autor (a) de la tesis titulada: **PROGRAMA BASADO EN EL DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA REGION POLICIAL LAMBAYEQUE EN EL AÑO 2016**

1. La misma que presento para optar el grado de: Magíster en Gestión Pública.
2. 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.
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. 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, 19 de noviembre del 2016

Firma:

Apellidos y Nombres: Lelis Ramírez Vega

DNI: 41130483

## DEDICATORIA

*A Dios con su bendito amor y bondad me ha dado la fuerza necesaria para poder culminar este proyecto.*

*A mis padres Rolando y Ana, por haberme dado su apoyo incondicional y comprensión necesaria en los momentos más difíciles para lograr la meta trazada. A mi esposo Evert y mis hijos Fabián y Christopher quienes iluminan mi camino y me dan fuerzas para seguir adelante.*

**Lelis**

## **AGRADECIMIENTO**

Al Director de la Región Policial de Lambayeque, Gnral. PNP Nabor Teodoro Ortiz Melgarejo, por las facilidades brindadas en la realización de nuestro trabajo de investigación.

Y a todas aquellas personas que de una u otra forma, colaboraron o participaron en la realización de esta investigación, hacemos extensivo nuestro agradecimiento.

La autora

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de tesis de la escuela de post grado de la Universidad **César Vallejo**, para elaborar la tesis de maestría en gestión pública, presento el trabajo de investigación titulado: **PROGRAMA BASADO EN EL DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA REGION POLICIAL LAMBAYEQUE EN EL AÑO 2016.**

El trabajo adquiere relevancia de carácter intrapersonal, en el sentido que se aplica un Programa de Inteligencia Emocional a los miembros de una institución pública como es la región Policial Lambayeque, el cual busca mejorar el clima laboral en dicha institución

Esperando que el presente trabajo de investigación constituya un aporte, que se tome como modelo en otras Instituciones públicas, para el mejoramiento del clima laboral y práctica de la inteligencia emocional de las personas; y de esta manera coadyuvar a una buena atención al público y compromiso y satisfacción laboral, generando una gestión pública de calidad.

Pretendiendo que al término de la misma y al cumplimiento de los procedimientos estipulados en el reglamento para elaboración y sustentación de Tesis 2016, de nuestra casa superior de estudios **César Vallejo**, poder optar el título de Magister en Gestión Pública.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora

## INDICE

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO .....	i
PAGINA DE JURADO .....	ii
DECLARACIÓN JURADA .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
RESUMEN .....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	xii
1. Problema de la investigación.....	14
1.1 Planteamiento del problema.....	14
1.2 Formulación del problema .....	15
1.3 Justificación.....	15
1.4 Antecedentes.....	16
1.5 Objetivos.....	22
1.5.1 Objetivo general.....	22
1.5.2 Objetivos específicos.....	22
2.1 Marco teórico.....	23
2.2.1. Inteligencia emocional .....	23
Bases teóricas y epistemológicas del Clima organizacional .....	37
a) El Clima de tipo autoritario.....	49
b) El clima de tipo participativo.....	50
2.2 Programa de inteligencia emocional para mejorar el clima organizacional.....	54
2.3 Marco conceptual.....	57
3. Marco metodológico.....	59
3.1 Hipótesis.....	59
3.2 Variables.....	59
3.2.1 Definición conceptual.....	59
3.2.2 Definición operacional.....	60

3.2.3	OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES .....	61
3.3	Metodología.....	63
3.3.1	Tipo de estudio.....	63
3.3.2	Diseño de estudio .....	63
3.4	Población y muestra.....	64
3.4.1	Población.....	64
3.4.2	Muestra .....	65
3.5	Métodos de investigación .....	65
3.6	Técnica e instrumentos de recolección de datos .....	67
3.6.1	Técnicas.....	67
3.6.2	Instrumentos .....	68
a)	Diseño del programa de Inteligencia emocional.....	68
b)	La ficha o guía de observación .....	69
c)	Escala de Clima laboral (CL-SPC).....	70
3.7	Métodos de análisis de datos: .....	74
4.1	Descripción de resultados .....	77
4.2	Discusión de los resultados.....	93
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS .....		96
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....		99
ANEXOS.....		106
Anexo N° 1: Programa sobre inteligencia emocional .....		1067
Anexo N° 2 .....		118
PROTOCOLO DEL INSTRUMENTO CL-SPC.....		118
Anexo N° 03 .Desarrollo del programa de Inteligencia Emocional para el personal administrativo de la región Policial de Lambayeque.....		121
Anexo N° 04. Guía de Observación de los participantes del Programa de Inteligencia Emocional .....		162
Anexo N° 05: Guía de Observación de la Situación problemática del Clima Organizacional de la Región Policial de Lambayeque.....		163
Anexo N° 06: AUTORIZACIÓN Y CONSTANCIA DEL PROGRAMA BASADO EN INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL .....		165
Anexo N° 07: Panel Fotográfico del desarrollo del Programa basado en el desarrollo de la Inteligencia Emocional para mejorar el clima laboral.....		167

## ÍNDECE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> .....	77
Análisis Comparativo de los niveles de la dimensión Autorrealización en el personal Administrativo de la Región Policial Lambayeque -2016.....	77
<b>Tabla 2</b> .....	80
Análisis Comparativo de los niveles de la dimensión Involucramiento en el personal Administrativo de la Región Policial Lambayeque -2016.....	80
<b>Tabla 3</b> .....	82
Análisis Comparativo de los niveles de la dimensión Supervisión en el personal Administrativo de la Región Policial Lambayeque -2016.....	82
<b>Tabla 4</b> .....	85
Análisis Comparativo de los niveles de la dimensión Comunicación en el personal Administrativo de la Región Policial Lambayeque -2016.....	85
<b>Tabla 5</b> .....	88
Análisis Comparativo de los niveles de la dimensión Condiciones Laborales en el personal Administrativo de la Región Policial Lambayeque -2016.....	88
<b>Tabla 6</b> .....	90
Análisis Comparativo de los niveles de Clima Laboral en el personal Administrativo de la Región Policial Lambayeque -2016.....	90

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se elaboró con la finalidad de determinar el efecto que tiene el programa basado en el desarrollo la inteligencia emocional para mejorar el clima organizacional en el personal administrativo de Región Policial de Lambayeque, en el año 2016.

Se realizó una investigación cuantitativa, con un tipo de estudio aplicativa, con diseño pre experimental con un solo grupo, así como los siguientes métodos: inductivo, analítico, hipotético – deductivo, y para la recolección de datos se hizo a través de la técnica cualitativa (observación) y cuantitativa (encuesta), la cual constó de cincuenta ítems con alternativas de respuesta, con una muestra de 26 personas (muestra aleatoria).

Los resultados fueron presentados en tablas estadísticas con números absolutos y porcentuales, los cuales aportaron distintas conclusiones entre las que destacan: que el 31% del personal administrativo se encuentra autorrealizados. También existe un 50% que se encuentra involucrado con el trabajo, por otro lado el 50% está sometido a supervisión. Asimismo el 42% piensa que los niveles de comunicación han mejorado y por consiguiente ellos consideran en un 62% que las condiciones laborales son esenciales para la institución.

**Palabras clave:** Programa de Inteligencia Emocional, Clima Organizacional.

## **ABSTRACT**

The present research was elaborated with the purpose of determining the effect of the program based on the development of emotional intelligence to improve the organizational climate in the administrative staff of Lambayeque Police Region in 2016.

We carried out a quantitative research, with a type of study, with a pre - experimental design with a single group, as well as the following methods: inductive, analytical, hypothetical - deductive, and for the data collection was done through the qualitative technique (Observation) and quantitative (survey), which consisted of fifty items with alternative answers, with a sample of 26 people (random sample).

The results were presented in statistical tables with absolute and percentage numbers, which provided different conclusions among which: 31% of the administrative staff is self-performed. There is also a 50% that is involved with the work, on the other hand 50% is subject to supervision. Likewise, 42% think that communication levels have improved and therefore 62% consider that working conditions are essential for the institution.

**Key words:** Emotional Intelligence Program, Organizational Climate.