



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Relaciones humanas de los trabajadores de los registros  
civiles en la Municipalidad de Surquillo – 2014.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:**

Br. Eliana Amelia Alcalde Cuba

**ASESOR:**

Mgtr. Noel Alcas Zapata

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales y Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del Talento Humano

**LIMA- PERÚ**

**2015**

**Página de Jurado**

.....  
**JURADO 1**

.....  
**JURADO 2**

.....  
**JURADO 3**

### **Dedicatoria**

A mi esposo y mi madre, quienes me apoyaron en todo momento para dar este paso y crecer profesionalmente.

**Eliana Amelia Alcalde Cuba.**

## **Agradecimiento**

Agradecemos en primer lugar a Dios porque está con nosotros en cada paso que damos, cuidándonos y dándonos fortaleza para continuar, al doctor César Acuña Peralta, quien gracias a la Universidad César Vallejo nos permite perfeccionarnos, a los docentes en su labor y tarea diaria, para lograr alcanzar nuestro objetivo académico y obtener el grado de Magíster en Gestión Pública.

A mi docente asesor Mgtr. Noel Alcas Zapata por su apoyo, comprensión y oportunas sugerencias en la elaboración del presente trabajo de investigación.

A nuestra Alma Mater universidad “Cesar Vallejo” por darnos la oportunidad de crecer en el ámbito personal y profesional.

A nuestras familias que nos motivaron a seguir adelante para cumplir nuestros sueños.

La Autora.

## **Declaratoria de Autenticidad**

Yo, Eliana Amelia Alcalde Cuba, con DNI N° 09693833 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Gestión Pública, Escuela Académico Profesional de Post grado, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 10 de marzo del 2015

---

Br. Eliana Amelia Alcalde Cuba

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

Pongo a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: Relaciones Humanas de los trabajadores de los Registros Civiles en la Municipalidad de Surquillo – 2014.

Con lo cual cumple con lo exigido por las normas y reglamentos de la Universidad y la Asamblea Nacional de Rectores para optar el grado de Magíster en Gestión Pública.

La presente investigación constituye una contribución al fortalecimiento de las Relaciones humanas, los hallazgos del presente estudio permitirán reforzar las condiciones de los trabajadores y mejorar su ambiente laboral de las causas que altera las Relaciones Humanas.

En este marco situacional se presenta esta investigación, cuyo objetivo es describir las Relaciones Humanas de los trabajadores de los Registros Civiles en la Municipalidad de Surquillo – 2014., con la finalidad de conocer el nivel de gestión administrativa, lo que va a permitir brindar conclusiones y sugerencias para mejorar las Relaciones Humanas de los trabajadores de los Registros Civiles en la Municipalidad de Surquillo – 2014.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el capítulo I, se ha considerado la introducción de la investigación. En el capítulo II, se registra el marco metodológico. En el capítulo III, se considera los resultados a partir del procesamiento de la información recogida. En el capítulo IV se considera la discusión de los resultados. En el capítulo V se considera las conclusiones, en el capítulo VI las recomendaciones y por último, en el capítulo VII se consideran las referencias bibliográficas y los anexos de la investigación.

## Índice de contenido

|  | Pág.      |
|--|-----------|
| Página de Jurado   | ii        |
| Dedicatoria  | iii       |
| Agradecimiento   | iv        |
| Declaratoria de Autenticidad   | v         |
| Presentación   | vi        |
| Índice de contenido  | vii       |
| Lista de tablas  | ix        |
| Lista de figuras   | x         |
| Resumen  | xi        |
| Abstract   | xii       |
| <b>I. Introducción</b>   | <b>13</b> |
| 1.1. Introducción  | 14        |
| 1.2. Antecedentes  | 15        |
| 1.2.1. Antecedentes Nacionales   | 15        |
| 1.2.2. Antecedentes Internacionales                                    | 17        |
| 1.3. Marco teórico   | 19        |
| 1.3.1. Bases teóricas de la variable Relaciones Humanas                | 19        |
| 1.3.2. Definición de las dimensiones de la variable Relaciones Humanas | 20        |
| 1.4. Justificación.  | 29        |
| 1.5. Problema de investigación:  | 30        |
| 1.5.1. Realidad problemática:  | 30        |
| 1.5.2. Formulación del problema.                                       | 32        |
| 1.6. Hipótesis:  | 32        |
| 1.7. Objetivos:  | 33        |
| 1.7.1. Objetivos específicos:  | 33        |
| <b>II. Marco Metodológico</b>  | <b>34</b> |
| 2.1. Variables:  | 35        |
| 2.2. Operacionalización de las variables:                              | 35        |
| 2.3. Metodología:  | 37        |

|   |           |
|---|-----------|
| 2.4. Tipo de estudio.   | 37        |
| 2.5. Diseño:  | 38        |
| 2.6. Población, muestra y muestreo:                                     | 39        |
| 2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos                    | 39        |
| 2.7.1. Técnicas.  | 39        |
| 2.7.2. Instrumentos:  | 40        |
| 2.8. Métodos de análisis de datos:                                      | 41        |
| 2.9. Aspectos éticos:   | 43        |
| <b>III. Resultados</b>  | <b>45</b> |
| 3.1. Descripción  | 46        |
| 3.1.1. Descripción de la variable relaciones humanas                    | 46        |
| 3.1.2. Descripción de las dimensiones de la variable relaciones humanas | 47        |
| 3.1.3. Descripción de la dimensión comunicación                         | 48        |
| 3.1.4. Descripción de la dimensión dinámica de grupo                    | 49        |
| 3.1.5. Descripción de la dimensión condiciones de trabajo               | 50        |
| 3.1.6. Descripción de la dimensión motivación e incentivos              | 51        |
| <b>IV. Discusión</b>  | <b>52</b> |
| 4.1. Discusión  | 53        |
| <b>V. Conclusiones</b>  | <b>57</b> |
| 5.1. Conclusiones   | 58        |
| <b>VI. Recomendaciones</b>  | <b>60</b> |
| 6.1. Recomendaciones  | 61        |
| <b>VII. Referencias Bibliográficas</b>                                  | <b>62</b> |
| 7.1. Referencias Bibliográficas   | 63        |
| Anexos  |           |



## Lista de tablas

|  | Pág. |
|--|------|
| Tabla 1: Operacionalización de la variable Relaciones humanas  | 36   |
| Tabla 2: Población de Trabajadores de los Registros Civiles en la<br>Municipalidad de Surquillo – 2014 | 39   |
| Tabla 3: Juicios de Expertos   | 42   |
| Tabla 4: Resultados del análisis de confiabilidad de la variable<br>relaciones humanas                 | 43   |
| Tabla 5: Escala para Interpretar resultados de la confiabilidad  | 43   |
| Tabla 6: Descripción de los niveles de la variable relaciones humanas                                  | 46   |
| Tabla 7: Descripción de los niveles de la dimensión trato con los demás                                | 47   |
| Tabla 8: Descripción de la dimensión comunicación  | 48   |
| Tabla 9: Descripción de la dimensión dinámica de grupo   | 49   |
| Tabla 10: Descripción de la dimensión condiciones de trabajo   | 50   |
| Tabla 11: Descripción de la dimensión motivación e incentivos  | 51   |

## Lista de figuras

|   | Pág. |
|---|------|
| Figura 1: Diagrama del diseño descriptivo                 | 38   |
| Figura 2: Niveles de las relaciones humanas               | 46   |
| Figura 3: Niveles de la dimensión trato con los demás     | 47   |
| Figura 4: Niveles de la dimensión comunicación            | 48   |
| Figura 5: Niveles de la dimensión dinámica de grupo       | 49   |
| Figura 6: Niveles de la dimensión condiciones de trabajo  | 50   |
| Figura 7: Niveles de la dimensión motivación e incentivos | 51   |

## **Resumen**

La presente investigación tiene como objetivo general describir las Relaciones Humanas de los trabajadores de los Registros Civiles en la Municipalidad de Surquillo – 2014.

La investigación es cuantitativa no experimental y transversal y su estudio es, descriptivo simple. La muestra fue de 73 trabajadores de los Registros Civiles en la Municipalidad de Surquillo – 2014.

Sobre el Objetivo general: Describir el nivel de relaciones humanas de los trabajadores de los Registros Civiles en la Municipalidad de Surquillo – 2014, los resultados de los datos de la muestra y según la percepción de los trabajadores, nos indican que el 2,7% de los trabajadores opinan que son malas, el 90,4% las perciben como regulares y el 6,8% afirman que son buenas. Por lo tanto se concluye que las relaciones humanas son regulares.

### **Palabras Claves:**

Relaciones Humanas, Trato con los demás, Comunicación, Dinámica de grupo, Condiciones laborales, Motivación y los incentivos.

## **Abstract**

This research has the overall aim to describe the Human Relations workers in the Civil Registry in the Municipality of Callao - 2014.

The research is not experimental and quantitative and transversal study, simple descriptive. The sample consisted of 73 workers from the Civil Registry in the Municipality of Callao - 2014.

About Aim: To describe the level of human relationships of workers in the Civil Registry in the Municipality of Callao - 2014 results and sample data as perceived by workers, indicate that 2.7% of workers say they are bad, 90.4% perceive them as regular and 6.8% say they are good. Therefore we conclude that human relationships are regular.

### **Keywords:**

Human Relations, Deal with others, communication, group dynamics, labor conditions, Motivation and incentives.