



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Relaciones Humanas y Satisfacción Laboral en la
Comisaría PNP del distrito de Puente Piedra – Lima,
2014.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magister en Gestión Pública

AUTORES:

Br. Luis Ernesto Torres Morales

Br. Edgardo Rivera Troya

ASESORA:

Mg. Lilia Calderón Almerco

SECCIÓN:

Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2015

Dedicatoria

A mí adorada esposa Norma por ser un soporte durante esta etapa de superación profesional, quien con su apoyo incondicional ha sido fuente de progreso en todo momento. A mis hijas Norma Luisa y Kris Sabrina, motor de mi vida a quienes amo y protegeré siempre.

Luis.

Dedicatoria

Por la paciencia, comprensión Y apoyo incondicional que tuvieron, prefirieron sacrificar su tiempo para que yo pudiera cumplir con el mío. Con bondad y sacrificio me inspiraron a ser mejor cada día, ahora puedo decir que esta tesis lleva mucho de ustedes, gracias por estar siempre a mi lado física y espiritualmente, Bertha Yris, Hijos Abel y Nayla, madre Ricardina que son ustedes el motivo de mi superación.

Edgardo

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, fundador de la Universidad Cesar Vallejo; quien gracias a su apoyo invaluable, nos permite perfeccionarnos, a profesionales y funcionarios públicos en nuestra labor y tarea diaria, a fin de lograr alcanzar nuestro objetivo académico y obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

A nuestras docentes asesoras Mg. Lilia Calderón Almerco y Mg Elen Solemi Vergara Causo, por su apoyo, comprensión y oportunas sugerencias en la elaboración del presente trabajo de investigación.

Al personal que laboran en la Comisaría PNP del distrito de Puente Piedra – Lima, 2014, por brindarnos su colaboración y poder realizar el presente trabajo de investigación.

Los Autores

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Ponemos a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: “Relaciones Humanas y Satisfacción Laboral en la Comisaría PNP del distrito de Puente Piedra – Lima, 2014”.

Con lo cual cumplimos con lo exigido por las normas y reglamentos de la universidad y la Asamblea Nacional de Rectores para optar el grado de Magister en Gestión Pública.

La presente investigación constituye una contribución al fortalecimiento de las Relaciones Humanas los hallazgos del presente estudio permitirán reforzar las condiciones en la comisaría PNP Puente Piedra, rescatando los valores, la organización, la calidad de servicio, solución a los problemas y conflictos, para mejorar la satisfacción laboral del personal que lo conforma.

En este marco situacional se presenta esta investigación, cuyo objetivo es Determinar la relación entre las Relaciones Humanas y la Satisfacción Laboral en la Comisaría PNP del distrito de Puente Piedra – Lima, 2014, con la finalidad de conocer la relación significativa que existe entre las Relaciones Humanas y la Satisfacción Laboral, lo que va a permitir brindar conclusiones y sugerencias para mejorar el equilibrio en ambas variables a nivel de las Relaciones Humanas y Satisfacción Laboral en la Comisaría PNP del distrito de Puente Piedra – Lima, 2014.

Consideramos que éste trabajo dará origen a posteriores estudios.

Los Autores.

Índice

	Pág.
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Presentación	IV
Índice	V
Índice de tablas	VIII
Índice de figuras	X
Resumen	XI
Abstract	XII
Introducción	XIII
Capítulo I: Problema de Investigación	15
1.1 Planteamiento del problema	16
1.2 Formulación del problema	18
1.3 Justificación	18
1.4 Limitaciones	20
1.5 Antecedentes	20
1.6 Objetivos	27
1.6.1 General	27
1.6.2 Específicos	27
Capítulo II: Marco Teórico	29
2.1 Bases teóricas de Relaciones Humanas	30
2.1.1 Definición de Relaciones Humanas	30
2.1.2 Dimensiones de Relaciones Humanas	31
2.1.3 Definición de las dimensiones de Relaciones Humanas	31
2.1.4 Teoría de Relaciones Humanas	36
2.2 Bases teóricas de la Satisfacción Laboral	37
2.2.1 Definición de la Satisfacción Laboral	37
2.2.2 Dimensiones de la Satisfacción Laboral	39

2.2.3 Definición de las dimensiones de la Satisfacción Laboral	39
2.1.4 Teoría de la variable Satisfacción Laboral	45
2.3 Definición de términos básicos.	46
Capítulo III: Marco Metodológico	51
3.1 Hipótesis	52
3.2 Variables	53
3.2.1 Variable1: Relaciones Humanas	53
3.2.2 Variable 2: Satisfacción Laboral	53
3.2.3 Operacionalización de las variables	53
3.3 Metodología	56
3.3.1 Tipo de estudio	56
3.3.2 Diseño	56
3.4 Población y muestra	57
3.5 Método de Investigación	60
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	60
3.7 Métodos de análisis de datos	61
3.8. Aspectos éticos	64
Capítulo IV: Resultados	66
4.1 Descripción de resultados	71
4.2 Contrastación de Hipótesis	78
4.3 Discusión de Resultados	89
Conclusiones	92
Recomendaciones	94
Referencias Bibliográficas	96
Anexos	106
Anexo 1: Matriz de Consistencia	107
Anexo 2: Instrumentos	109
Anexo 3: Análisis de fiabilidad	114
Anexo 4: Base de Datos prueba piloto	123
Anexo 5: Base de Datos encuesta	126

Anexo 6: Validaciones	132
Anexo 7: Fotos	142

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de la Variable Relaciones Humanas	54
Tabla 2: Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral	55
Tabla 3: Distribución de la Población	58
Tabla 4: Muestra proporcional de los efectivos	59
Tabla 5: Juicios de Expertos	63
Tabla 6: Escala para Interpretar resultados de la confiabilidad	63
Tabla 7: Valores Alfa de Cronbach para la variable Relaciones Humanas	64
Tabla 8: Valores Alfa de Cronbach para la variable satisfacción laboral	64
Tabla 9: Distribución de frecuencias de los niveles combinados de las variable Relaciones humanas y la variable satisfacción laboral	67
Tabla 10: Distribución de frecuencias de los niveles combinados de la variables la Relaciones humanas y la dimensión responsabilidad	68
Tabla 11: Distribución de frecuencias de los niveles combinados de la variable Relaciones humanas y la dimensión condiciones de trabajo	69
Tabla 12: Distribución de frecuencias de los niveles combinados de la variable Relaciones humanas y la dimensión salarios e incentivos	71
Tabla 13: Distribución de frecuencias de los niveles combinados de la variable Relaciones humanas y la dimensión reconocimiento	72
Tabla 14: Distribución de frecuencias de los niveles combinados de la variable Relaciones humanas y la dimensión relaciones interpersonales	74
Tabla 15: Prueba de correlación entre la variable Relaciones Humanas y la Satisfacción Laboral	76
Tabla 16: Prueba de correlación entre la variable gestión administrativa y dimensión responsabilidad	77
Tabla 17: Prueba de correlación entre la variable relaciones humanas y las condiciones de trabajo	78
Tabla 18: Prueba de correlación entre la variable relaciones humanas y los salarios e incentivos	79
Tabla 19: Prueba de correlación entre la variable Relaciones humanas y la dimensión Reconocimiento	80

Tabla 20 Prueba de correlación entre la variable relaciones humanas y las Relaciones interpersonales

81

Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1: Esquema de tipo de diseño	57
Figura 2: Niveles combinadas de la variable Relaciones humanas y la variable satisfacción laboral	67
Figura 3: Niveles combinadas de la variable Relaciones humanas y responsabilidad	68
Figura 4: Niveles combinadas de la variable Relaciones humanas y condiciones de trabajo	70
Figura 5: Niveles combinadas de la variable Relaciones humanas y condiciones de trabajo Relaciones humanas y salarios e incentivos	71
Figura 6: Niveles combinadas de la variable Relaciones humanas y reconocimiento	73
Figura 7: Niveles combinadas de la variable Relaciones humanas y relaciones interpersonales	74

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general Determinar la relación entre las Relaciones Humanas y la Satisfacción Laboral en la Comisaría PNP del distrito de Puente Piedra – Lima, 2014.

La investigación es cuantitativa no experimental, transversal o transeccional y su estudio es, correlacional. La población fue de 127 efectivos pero se encuestó a una muestra de 96 efectivos que laboran en la Comisaría PNP del distrito de Puente Piedra – Lima, 2014, y se empleó la técnica de la encuesta, para lo cual se utilizó dos cuestionarios que fue aplicado a los efectivos que laboran en la Comisaría PNP del distrito de Puente Piedra – Lima, 2014.

Los resultados obtenidos después del procesamiento y análisis de los datos nos indican que: Existe relación alta entre las Relaciones Humanas y la Satisfacción Laboral en la Comisaría PNP del distrito de Puente Piedra – Lima, 2014. Lo cual se demuestra con la prueba de Spearman ($Rho = 0,875$ p-valor = $.000 < .05$).

Palabras Clave: Relaciones Humanas y la Satisfacción Laboral.

Abstract

The present investigation takes the relation as a general Determiner aim between the Human Relations and the Labor Satisfaction in the Police station PNP of the district of Bridge Stone - Lima, 2014.

The investigation is quantitative not experimental, transverse or transactional and his study is correlational. The population was 127 workforce but I poll to a sample of 96 workforce that work in the Police station PNP of the district of Bridge Stone - Lima, 2014, and the technology of the survey was used, for which was in use two questionnaires that it was applied the workforce that work in the Police station PNP of the district of Bridge Stone - Lima, 2014.

The results obtained after the processing and analysis of the information indicate us that: There exists relation moderated between the Human Relations and the Labor Satisfaction in the Police station PNP of the district of Bridge Stone - Lima, 2014. Which is demonstrated by Spearman's test ($Rho = 0,875$ $p\text{-value} = .000 < .05$).

Key words: Human Relations and the Labor Satisfaction