



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión del personal y resolución de conflictos laborales en las  
Instituciones Educativas de la Policía Nacional del Perú – 2014**

**TESIS PARA OBTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Doctor en Administración de la Educación**

**AUTOR**

**Mgtr. Huamán Tipe Ulianov**

**ASESOR**

**Dr. Luis Alberto Núñez Lira**

**SECCIÓN:**

**Educación e Idiomas**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

**Gestión y calidad educativa**

**PERÚ - 2014**

## **Página del Jurado**

---

Dra. Isabel Menacho  
Presidente

---

Dra. Yolanda Soria Pérez  
Secretario

---

Dr. Luis Alberto Nuñez Lira  
Vocal

## **Dedicatoria**

Con gratitud infinita dedico este trabajo de investigación a Dios por ser mi fuente de sabiduría, poder, amor y dominio propio, olvidándome lo que quedo atrás y esforzándome por alcanzar lo que está adelante; a mis padres y hermanas por su apoyo brindado, porque sin ellos no hubiera sido posible lograrlo.

## **Agradecimiento**

Al personal y a los estudiantes de las IE de la Policía Nacional del Perú donde se me permitió desarrollar el estudio.

Al Dr. Núñez Lira por su dedicación en el asesoramiento de la investigación, y colegas que me brindaron su apoyo incondicional en la realización de mi carrera profesional

## Declaratoria de autenticidad

En calidad de autor del proyecto de investigación titulado *Gestión del personal y resolución de conflictos laborales en las Instituciones Educativas de la Policía Nacional del Perú – 2014* y como estudiante del IV ciclo del doctorado en Administración de la Educación declaro:

Que ejecuté el proyecto de investigación durante el desarrollo de la asignatura Desarrollo del trabajo de Investigación del Doctorado en Administración de la Educación.

Que soy el único responsable de su formulación y como tal constituye su propiedad intelectual

Que fueron construidos los elementos del proyecto empleados durante su desarrollo, citando adecuadamente la autoría de los referentes teóricos, métodos, técnicas e instrumentos empleados ya sea directamente o adaptados en el proyecto.

Que los datos obtenidos fueron fidedignamente proporcionados por los integrantes de la muestra y en el contexto geográfico establecido.

Que la descripción que se presenta de los datos así como el tratamiento estadístico al que fueron sometidos, son veraces y se deja a disposición la base de datos para su comprobación cuando se considere necesario.

Que el desarrollo del trabajo fue realizado dentro del marco ético que corresponde a la Investigación social, con respeto a las normas y derechos de la persona.

Por tanto, la tesis elaborada y presentada constituye una investigación auténtica e inédita, la cual quedará debidamente registrada en la Escuela de Post grado de la Universidad César Vallejo.

.....  
Mgtr. **Huamán Tipe Ulianov**  
DNI N° 40412849  
Código de estudiante N°2131009873

## Presentación

Señores(as) integrantes del jurado:

El informe de la investigación realizada, como parte del programa de Doctorado en Administración de la Educación, fue desarrollado de acuerdo al protocolo propuesto por la Universidad César Vallejo y en él se ha buscado analizar cómo se relaciona la **Gestión del personal con la resolución de conflictos laborales en las Instituciones Educativas de la Policía Nacional del Perú - 2014**

El estudio que fue desarrollado en el contexto de las instituciones de educación básica regular de las Instituciones Educativas de la Policía Nacional del Perú, en la provincia de Lima, permitirá a partir de sus conclusiones evaluar la conveniencia y pertinencia de las acciones ejecutadas por los responsables de la gestión en función del beneficio de docentes y estudiantes; con ello la investigación desarrollada se constituye en un referente para futuros estudios similares y contribuirá en el desarrollo de estrategias de solución a la problemática generada en torno a los conflictos laborales acaecidos en la práctica docente.

La necesidad de revisar y analizar exhaustivamente el estudio desarrollado determina que se ponga a vuestra disposición, esperando y agradeciendo las sugerencias que tengan a bien realizar.

El autor

<b>Índice</b>	<b>Pág.</b>
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Resumo	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
1.1. Antecedentes	15
1.2. Fundamentación científica	19
La gestión del personal	19
<i>Dimensiones de la Gestión de los Recursos Humanos</i>	21
Resolución de conflictos	31
Dimensiones de la resolución de conflictos	
1.3. Justificación	48
1.4. Realidad problemática	49
1.5. Formulación del problema	50
Problema general	50
Problemas específicos	50
1.6. Hipótesis	50
Hipótesis general	50
Hipótesis específicas	51
1.7. Objetivos	51
Objetivo general	51
Objetivos específicos	51
<b>II. Marco metodológico</b>	<b>53</b>
2.1. Variables	54

2.2. Operacionalización de variables	55
2.3. Metodología	56
2.4. Tipo de estudio	56
2.5. Diseño del estudio	57
2.6. Población, muestra y muestreo	58
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	59
2.8. Métodos de análisis de datos	60
III. Resultados	61
3.1. Descripción de resultados	62
3.2. Prueba de hipótesis	68
IV. Discusión	73
V. Conclusiones	76
VI. Recomendaciones	78
VII Referencias bibliográficas	80
Anexos	84
Anexo 1 Matriz de consistencia	85
Anexo 2 Escala sobre gestión de recursos humanos	86
Anexo 3 Instrumento resolución de conflictos	87
Anexo 4 Confiabilidad: Alfa de Cronbach	88
Anexo 5 Certificados de validez	89
Anexo 6 Base de datos sobre gestión del personal	101
Anexo 7 Base de datos sobre la resolución de conflictos	106



## Índice de tablas

Tabla 01: Operacionalización de gestión de recursos humanos	55
Tabla 02: Operacionalización de la resolución de conflictos	55
Tabla 03: Población docente de las Instituciones educativas de la PNP	58
Tabla 04: Muestra docente de las Instituciones educativas de la PNP	59
Tabla 05: De la gestión de recursos humanos en las II.EE. PNP	62
Tabla 06: De la Resolución de conflictos en las II.EE. PNP	63
Tabla 07: Gestión de recursos humanos y Resolución de conflictos	64
Tabla 08: Organización de personal y Resolución de conflictos	65
Tabla 09: Desarrollo de personal y Resolución de conflictos	66
Tabla 10: Evaluación y monitoreo - Resolución de conflictos	67

## Índice de figuras

Figura 01	<i>De la gestión de recursos humanos</i>	62
Figura 02	<i>De la Resolución de conflictos</i>	63
Figura 03	Gestión de recursos humanos y la resolución de conflictos	64
Figura 04	Organización de personal y Resolución de conflictos	65
Figura 05	Del desarrollo de personal y la resolución de conflictos	66
Figura 06	Evaluación y monitoreo - resolución de conflictos	67

## Resumen

El objetivo del estudio realizado consistió en establecer la relación que existe entre la gestión de personal y la resolución de conflictos laborales del personal de las IE de la Policía Nacional del Perú en el 2014, teniendo en cuenta que estas instituciones concretan la política educativa en la educación de los hijos de los efectivos policiales, bajo la dirección de un oficial encargado de hacer cumplir las disposiciones del comando responsable de la gestión de las instituciones.

La investigación de naturaleza básica fue desarrollada bajo un diseño no experimental y de nivel descriptivo correlacional con 126 docentes de 5 Instituciones Educativas de la PNP y que cuentan con los tres niveles de educación básica regular. En la investigación se emplearon el método hipotético deductivo y el correlacional, bajo un enfoque cuantitativo. La información sobre la gestión de recursos humanos fue recogida en un cuestionario aplicado a los docentes; un segundo cuestionario conformado por 22 preguntas permitió establecer la capacidad de resolución de conflictos laborales por la gestión.

Los resultados mostraron que la mayoría de los docentes consideraron que la gestión de recursos humanos es adecuada en todos sus aspectos analizados; en cuanto a la resolución de conflictos laborales, fue considerada como satisfactoria para la mayoría de los entrevistados y muy satisfactoria por el resto de los docentes. La casi unanimidad de los datos determinó que no se hallase relación entre ambas variables.

**Palabras clave:** Gestión de recursos humanos, conflictos laborales

## **Resumo**

O objetivo do estudo foi determinar a relação entre a gestão e resolução de trabalho pessoal contesta equipe EI da Polícia Nacional do Peru em 2014, considerando-se que essas instituições que contém a política educacional na educação das crianças da polícia, sob a direção de um oficial encarregado de fazer cumprir as disposições da gestão responsável de comando instituições.

A pesquisa de natureza básica foi desenvolvida no âmbito de um projeto descritivo correlacional não-experimental e nível de escolaridade de 5 126 Instituições de Ensino PNP e têm três níveis da educação básica regular. Ao pesquisar o método hipotético dedutivo e de correlação sob uma abordagem quantitativa é utilizada. Informações sobre a gestão de recursos humanos foi coletada a partir de um questionário aplicado aos professores; um questionário composto por 22 perguntas segunda possíveis para estabelecer a capacidade de resolver disputas trabalhistas gestão.

Os resultados mostraram que a maioria dos professores sentiram que a gestão dos recursos humanos é apropriada em todos os seus aspectos analisados; sobre a resolução de conflitos laborais, foi considerado satisfatório para a maioria dos entrevistados e muito satisfatório para o resto dos professores. A quase unanimidade dos dados determinou que nenhuma relação entre as duas variáveis tinha chegado.

**Palavras-chave:** Gestão de recursos humanos, disputas trabalhistas

## **Abstract**

The aim of the study was to establish the relationship between personnel management and resolution of labor disputes EI staff of the National Police of Peru in 2014, considering that these institutions embodying the educational policy in the education of children of the police, under the direction of an officer in charge of enforcing the provisions of the responsible management of institutions command.

The research of basic nature was developed under a non-experimental descriptive correlational design and educational level of 5 126 Educational Institutions PNP and have three levels of regular basic education. In researching the hypothetical deductive method and correlational under a quantitative approach is used. Information on the management of human resources was collected from a questionnaire administered to teachers; one second questionnaire comprised 22 questions possible to establish the ability to resolve labor disputes management.

The results showed that the majority of teachers felt that the management of human resources is appropriate in all its aspects analyzed; regarding the resolution of labor disputes, was considered satisfactory for the majority of respondents and very satisfactory for the rest of teachers. The near unanimity of the data determined that no relationship between the two variables had gotten.

**Keywords:** Human resource management, labor disputes