



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral en la  
Escuela Técnico Superior-PNP, Puente Piedra, 2012.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAGISTER EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y  
GESTIÓN EDUCATIVA

AUTORES

Br. Jorge Belsen Bazan Guevara  
Br. Janet Rosario Romero Gutierrez

ASESORA

Dra. Paula Viiviana Liza Dubois

SECCIÓN

EDUCACIÓN E IDIOMAS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Innovación Pedagógica

PERU – 2015

Mgtr. Mercedes Nagamine Miyashiro

Presidenta

Ommero Trinidad Vargas MBA

Secretario

Dra. Paula Viviana Liza Dubois

Vocal

### **Dedicatoria**

A Dios, a nuestros padres porque nos brindan el apoyo y la fortaleza necesaria para salir adelante, y a nuestro adorado hijo Fabricio Alejandro que a pesar de sus 9 años nos ha dado las fuerzas, comprensión y amor que necesitamos para seguir adelante, manteniendo el espíritu de superación para ser mejores cada día.

## **Agradecimiento**

A todas las personas que nos ayudaron directa e indirectamente en la ejecución de este proyecto, y muy en especial a los asesores, por su apoyo y orientación en esta investigación. Al Director y personal que labora en la Escuela Técnico Superior PNP Puente Piedra, por brindarnos las facilidades que se requería para la ejecución de la investigación.

## Declaratoria de Autenticidad

Nosotros, Jorge Belsen Bazan Guevara y Janet Rosario Romero Gutierrez de la escuela de Postgrado de la universidad Cesar Vallejo, identificados con DNI 07465873 Y 08652981 respectivamente, con la tesis titulada "Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral en la Escuela Técnico Superior-PNP, Puente Piedra, 2012"

Declaramos bajo juramento que:

- 1) La tesis es de nuestra autoría
- 2) Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias por las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería uso ilegal de información ajena o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros) asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Comas, Marzo del 2015.

Firma: .....

DNI: 07465873  
JORGE BAZAN GUEVARA

.....

DNI: 08652981  
JANET ROMERO GUTIERREZ

## **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 Cesar Vallejo, para elaborar tesis de Maestría en Educación con mención en Gestión y Docencia educativa, se presenta el trabajo de investigación denominado “Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral en la Escuela Técnico Superior-PNP, Puente Piedra, 2012”.

El propósito de la investigación fue disponer de una información valedera donde se observa la relación entre las dos variables en estudio con lo que se pueda desarrollar la gestión óptima en la escuela de formación policial.

El presente trabajo está dividido en seis capítulos los cuales contienen: En el primer capítulo el problema de investigación, en el segundo capítulo el marco teórico, en el tercer capítulo la hipótesis y las variables, en el cuarto capítulo el marco metodológico, en el quinto capítulo los resultados, en el sexto capítulo la discusión, además contiene las conclusiones, las recomendaciones, las referencias bibliográficas, y finalmente los Anexos.

Esperamos señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la universidad y merezca su aprobación.

**Los autores.**

## Índice

|                             |      |
|-----------------------------|------|
| Carátula                    | i    |
| Página del Jurado           | ii   |
| Dedicatoria                 | iii  |
| Agradecimiento              | iv   |
| Declaración de autenticidad | v    |
| Presentación                | vi   |
| Índice                      | vii  |
| Índice de tablas            | x    |
| Índice de figuras           | xii  |
| Resumen                     | xiii |
| Abstract                    | xiv  |
| Introducción                | xv   |

### **Capítulo I. Planteamiento del Problema**

|  |    |
|--|----|
| 1.1 Realidad problemática                    | 18 |
| 1.2 Formulación del problema                 | 22 |
| 1.2.1 Problema general                       | 22 |
| 1.2.2 Problemas específicos                  | 22 |
| 1.3 Justificación, relevancia y contribución | 23 |
| 1.3.1. Teórica                               | 23 |
| 1.3.2 Practica                               | 23 |
| 1.4 Objetivos                                | 23 |
| 1.4.1. Objetivos General                     | 23 |
| 1.4.2. Objetivos Específicos                 | 23 |

### **Capítulo II. Marco Referencial**

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| 2.1 Antecedentes                   | 26 |
| 2.1.1 Antecedentes Nacionales      | 26 |
| 2.1.2 Antecedentes Internacionales | 34 |
| 2.2 Marco teórico                  | 36 |
| 2.3 Perspectiva teórica            | 67 |

|   |     |
|---|-----|
| <b>Capítulo III. Hipótesis y variables</b>                  | 71  |
| 3.1 Hipótesis   | 71  |
| 3.1.1 Hipótesis General                                     | 71  |
| 3.1.2 Hipótesis Específicas                                 | 71  |
| 3.2 Identificación de variables                             | 71  |
| 3.3 Descripción de variables                                | 72  |
| 3.3.1 Definición conceptual                                 | 72  |
| 3.3.2 Definición operacional                                | 73  |
| 3.4 Operacionalización de variables                         | 74  |
| <br>  |     |
| <b>Capítulo IV. Marco metodológico</b>                      |     |
| 4.1 Tipo de investigación                                   | 77  |
| 4.2 Población, muestra y muestreo                           | 79  |
| 4.3 Criterios de selección                                  | 79  |
| 4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos         | 80  |
| 4.5 Validación y confiabilidad del instrumento              | 80  |
| 4.6 Métodos de análisis e interpretación de datos           | 82  |
| <br>  |     |
| <b>Capítulo V. Resultados</b>                               |     |
| 5.1 Descripción de los resultados                           | 84  |
| 5.2 Contrastación de las hipótesis                          | 91  |
| <br>  |     |
| <b>Capítulo VI. Discusión</b>                               | 99  |
| <br>  |     |
| <b>Conclusiones</b>   | 103 |
| <br>  |     |
| <b>Recomendaciones</b>                                      | 104 |
| <br>  |     |
| <b>Referencias bibliográficas</b>                           | 106 |
| <br>  |     |
| <b>Anexos</b>   |     |
| Anexo 1: Matriz de consistencia                             | 116 |
| Anexo 2: Instrumento de recolección de datos GRRHH y SL     | 118 |
| Anexo 3: Base de datos de prueba piloto de Gestión RRHH     | 123 |
| Anexo 4: Base de datos de prueba piloto satisfacción labora | 124 |

|   |     |
|---|-----|
| Anexo 5: Certificado de Validez del Instrumento GRRHH                           | 125 |
| Anexo 6: Tabla 5. Resultados de confiabilidad de los Instrumentos               | 129 |
| Anexo 7: Tabla 6. Nivel de valoración de las Variables                          | 130 |
| Anexo 8: Tabla 7. Interpretación del Coeficiente de correlación<br>Spearman Rho | 131 |

## Índice de Tablas

|  |     |
|--|-----|
| Tabla 1: Reseña de las Facetas de satisfacción laboral   | 61  |
| Tabla 2: Naturaleza de las variables de estudio  | 72  |
| Tabla 3: Operacionalización de variable gestión de recursos humano   | 74  |
| Tabla 4: Operacionalización de variable satisfacción laboral   | 75  |
| Tabla 5: Resultados de confiabilidad de los Instrumentos   | 129 |
| Tabla 6: Valoración para determinar el nivel de gestión de recursos<br>Humanos y satisfacción laboral            | 130 |
| Tabla 7: Interpretación del Coeficiente de correlación Spearman  | 131 |
| Tabla 8: Frecuencias y porcentajes de los niveles de recursos humanos  | 84  |
| Tabla 9: Frecuencias y porcentajes de los niveles de satisfacción laboral  | 85  |
| Tabla 10: Frecuencias y porcentajes de la significación tarea  | 86  |
| Tabla 11: Frecuencias y porcentajes de condiciones de trabajo  | 87  |
| Tabla 12: Frecuencias y porcentajes de reconocimiento personal   | 88  |
| Tabla 13: Frecuencias y porcentajes de beneficios económicos   | 89  |
| Tabla 14: Resultados de la Prueba de contrastación de los puntajes<br>De recursos humanos y satisfacción laboral | 90  |
| Tabla 15: Relación de recursos humanos y satisfacción laboral  | 92  |
| Tabla 16: Relación de recursos humanos y significación tarea   | 93  |
| Tabla 17: Relación de recursos humanos y condiciones de trabajo  | 94  |

|  |    |
|--|----|
| Tabla 18: Relación de recursos humanos y reconocimiento personal<br>y/o social | 95 |
| Tabla 19: Relación de recursos humanos y beneficios económicos                 | 97 |

## Índice de Figuras

|  |    |
|--|----|
| Figura 1: Gestión de recursos humanos                                    | 84 |
| Figura 2: Satisfacción laboral   | 85 |
| Figura 3: Significancia tarea  | 86 |
| Figura 4: condiciones de trabajo   | 87 |
| Figura 5: Reconocimiento personal y/o social                             | 88 |
| Figura 6: Beneficios económicos  | 89 |
| Figura 7: Distribución de frecuencias y porcentajes de las dos variables | 90 |

## Resumen

En la presente investigación se planteó como objetivo “Determinar la relación que existe entre la Gestión de Recursos Humanos y la Satisfacción Laboral en la Escuela Técnico Superior-PNP, Puente Piedra, 2012”.

La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel correlacional, con un diseño no experimental, de corte transversal. La población estuvo conformada por 65 trabajadores y la muestra fue censal. Mediante la técnica de encuesta se aplicó un instrumento constituido de dos partes: Gestión de Recursos Humanos y Satisfacción Laboral aplicado al total de la población. La validez y confiabilidad de dichos instrumentos fueron debidamente demostradas.

Las conclusiones: Existe relación positiva con un coeficiente de correlación moderada ( $r=0.627$ ) y significativa con una  $p=0.000$  ( $p < .05$ ), entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en los trabajadores de la ETS PNP Puente Piedra, 2012. Es decir, mientras exista una buena gestión de recursos humanos, mayor será su satisfacción laboral, 2) Existe relación positiva con un coeficiente de correlación alta ( $r=0.777$ ), y significativa con una  $p=0.000$  ( $p < .05$ ), entre la gestión de recursos humanos y la significación laboral en la ETS PNP Puente Piedra, 2012. Es decir, mientras exista una buena gestión de recursos humanos, mayor será la significación laboral, 3) Existe relación positiva con un coeficiente de correlación moderada ( $r=0.582$ ), y significativa con una  $p=0.000$  ( $p < .05$ ), entre la gestión de recursos humanos y las condiciones de trabajo en la ETS PNP Puente Piedra, 2012, 4) Existe relación positiva con un coeficiente de correlación moderada ( $r=0.569$ ) y significativa con una  $p=0.000$  ( $p < .05$ ), entre la gestión de recursos humanos y el reconocimiento personal y/o social de los trabajadores de la ETS-PNP Puente Piedra, 2012. Es decir, mientras exista una buena gestión de recursos humanos existirá el reconocimiento personal, 5) Existe relación positiva con un coeficiente de correlación moderada ( $r=0.532$ ), y significativa con una  $p=0.000$  ( $p < .05$ ), entre la gestión de recursos humanos y los beneficios económicos en la ETS PNP Puente Piedra, 2012, es decir, mientras exista una buena gestión de recursos humanos, mejor será los beneficios económicos.

**Palabras Claves:** Gestión, Recursos Humanos, Satisfacción Laboral

## Abstract

In the present research is to target "Determining the relationship between HRM and Job Satisfaction in Higher Technical School-PNP, Puente Piedra, 2012". The research was conducted quantitative approach, basic type, correlational level, with a non-experimental design, cross-section. The population consisted of 65 workers and the sample census. Human Resources Management and Job Satisfaction applied to the total population: Through technical survey instrument consists of two parts was applied. The validity and reliability of these instruments were duly substantiated.

Conclusions: There is a positive relationship with a moderate correlation coefficient ( $r=0.627$ ) and significant at  $p = 0.000$  ( $p <.05$ ) between human resource management and job satisfaction among workers in the ETS PNP Puente Piedra, 2012. That is, while there is good management of human resources, greater job satisfaction, 2) There is a positive relationship with a high correlation coefficient ( $r=0.777$ ), and significant with  $p=0.000$  ( $p <.05$ ) between human resource management and labor significance in the ETS PNP Puente Piedra, 2012. That is, while there is a good human resource management, the greater the labor significance, 3) There is a positive relationship with a moderate correlation coefficient ( $r=0.582$ ), and significant with  $p=0.000$  ( $p <.05$ ) between human resource management and working conditions in the ETS PNP Puente Piedra, 2012, 4) There is positive relationship with a correlation coefficient moderate ( $r=0.569$ ) and significant at  $p=0.000$  ( $p <.05$ ) between human resource management and staff recognition and / or social workers ETS-PNP Puente Piedra, 2012. That is, while there is a good human resource management will exist personal recognition, 5) There positive relationship with a moderate correlation coefficient ( $r = 0.532$ ), and significant with  $p = 0.000$  ( $p <.05$ ) between HRM and economic benefits in the ETS PNP Puente Piedra, 2012, ie, as long as a good human resource management, better economic benefits.

**Keywords:** Management, Human Resources, Job Satisfaction