



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
I. Introducción	13
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
II. Marco Metodológico	34
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
III. Resultados	45
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
IV. Discusión	52
4.1. Discusión	53
V. Conclusiones	57
5.1. Conclusiones	58
VI. Recomendaciones	60
6.1. Recomendaciones	61
VII. Referencias Bibliográficas	62
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 Municipalidad de Surquillo – 2014	39
Tabla 3: Juicios de Expertos	42
Tabla 4: Resultados del análisis de confiabilidad de la variable 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.