



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Competencias laborales, capacitación y productividad

en los Servicios Postales del Perú. SERPOST. Lima.

2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

AUTOR:

Mgtr. Ivan César Peña Avendaño

ASESOR:

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont

SECCIÓN

Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección

PERÚ - 2016

Presidente

Dr. Joaquín Vertiz Osores

Secretario

Dr. Noel Alcas Zapata

Vocal

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont

Dedicatoria

A mis hijos Andrea y Gianfranco, por ser mi
motivación y fuentes de inspiraciones, así como por
su amor y comprensión

Agradecimiento

El agradecimiento de mi tesis principalmente a Dios y a los catedráticos del Doctorado de Post grado quienes me han guiado y me ha dado la fortaleza de seguir adelante. Para así obtener los conocimientos necesarios para poder desarrollar la tesis.

Declaración Jurada

Yo, Iván César Peña Avendaño, estudiante del Programa Doctorado en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 06729792, con la tesis titulada "Competencias Laborales, capacitación y productividad en los Servicios Postales del Perú SERPOST. Lima, 2016"

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; 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 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 a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 11 de Agosto de 2016

Firma.....

Iván Cesar Peña Avendaño

DNI: 06729792

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante Ustedes la tesis titulada: “Competencias Laborales, capacitación y productividad en los Servicios Postales del Perú SERPOST. Lima, 2016”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor

Introducción

El presente trabajo de investigación titulado: “Competencias Laborales, Capacitación y Productividad en los Servicios Postales del Perú – SERPOST. Lima. 2016”, consta de siete capítulos elaborados a partir de una amplia investigación y análisis del tema, dando como resultado conclusiones y sugerencias valiosas para el propósito de la investigación.

En el primer capítulo se formuló la introducción, que a su vez contiene los antecedentes nacionales e internacionales, la justificación, el planteamiento del problema, las hipótesis y los objetivos de la presente investigación. Así mismo se justifica las razones de la elaboración de la tesis. En cuanto a los antecedentes se consideró conclusiones de tesis nacionales y extranjeros y se planteó un objetivo general y tres específicos que tuvieron directa relación con las variables motivo de la tesis.

En el segundo capítulo referente al Marco metodológico se especificó una hipótesis general y tres específicas siempre considerando las tres variables del tema de la investigación, además se hizo una definición conceptual y operacional de las mencionadas. En cuanto al tipo de estudio fue básico y por el diseño de estudio fue no experimental, correlacional y transversal. La población se delimitó a 115 trabajadores profesionales del Serpost, el método de investigación fue el hipotético deductivo; las técnicas la encuesta, los instrumentos aplicados fueron cuestionarios, el método de análisis de datos se realizó a través de procesamiento y análisis estadístico de datos.

En el cuarto capítulo se precisó la discusión de los resultados de la investigación, haciendo un cruce para el análisis, entre los antecedentes, las definiciones de las variables y dimensiones.

En el quinto capítulo se muestran las conclusiones a las cuales se arribó en el presente estudio.

Con referencia al sexto capítulo, podemos indicar que se elaboraron las recomendaciones, como un aporte significativo para mejorar las dificultades del problema que ha investigado en el presente estudio.

Finalmente en el séptimo capítulo, se indican las referencias bibliográficas y los apéndices correspondientes.

El autor

Índice de contenido

| | Página |
|--|--------|
| Página de jurados | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaración jurada | v |
| Presentación | vi |
| Introducción | vii |
| Índice | ix |
| Lista de tablas | xi |
| Lista de figuras | xii |
| Resumen | xiv |
| Abstract | xv |
| Sommario | xvi |
| | |
| I: Introducción | |
| 1.1 Introducción | 18 |
| 1.2 Antecedentes | 19 |
| 1.3 Bases Teóricas y Fundamentación científica | 38 |
| 1.4 Justificación | 72 |
| 1.5 Problema | 75 |
| 1.6 Hipótesis | 83 |
| 1.7 Objetivos | 84 |

| | |
|---|-----|
| II: Marco metodológico | |
| 2.1 Variables de investigación | 87 |
| 2.2 Operacionalización de las variables | 88 |
| 2.3 Metodología | 89 |
| 2.4 Tipo de estudio | 89 |
| 2.5 Diseño de la investigación | 91 |
| 2.6 Población, muestra y muestreo | 93 |
| 2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 94 |
| 2.8 Métodos de análisis de datos | 98 |
| III: Resultados | |
| 3.1 Descripción | 105 |
| 3.2 Contratación de hipótesis | 111 |
| IV: Discusión | 119 |
| V: Conclusiones | 123 |
| VI: Recomendaciones | 125 |
| VII: Referencias bibliográficas | 127 |
| Apéndices | |
| 1 Matriz de consistencia | 135 |
| 2 Cuestionarios | 137 |
| 3 Validación de cuestionarios: juicio de expertos | 146 |
| 4 Base de datos | 171 |
| 5 Permiso para elaboración de tesis | 187 |
| 6 Artículo Científico | 189 |

Lista de tablas

| | Página. |
|--|---------|
| Tabla 1 Operacionalización de la variable competencias laborales | 88 |
| Tabla 2 Operacionalización de la variable capacitación | 88 |
| Tabla 3 Operacionalización de la variable productividad | 89 |
| Tabla 4 Relación de validadores | 100 |
| Tabla 5 Confiabilidad del Instrumento cuestionario de competencias laborales | 101 |
| Tabla 6 Confiabilidad del Instrumento de cuestionario capacitación | 102 |
| Tabla 7 Confiabilidad del Instrumento de cuestionario productividad | 103 |
| Tabla 8 Distribución de trabajadores profesionales según competencias Laborales | 105 |
| Tabla 9 Distribución de trabajadores profesionales según capacitación | 106 |
| Tabla 10 Distribución de trabajadores profesionales según productividad | 107 |
| Tabla 11 Distribución de trabajadores profesionales según dimensión del desarrollo personal de la productividad. | 108 |
| Tabla 12 Distribución de trabajadores profesionales según dimensión desempeño de tareas de la productividad. | 109 |
| Tabla 13 Distribución de trabajadores profesionales según dimensión de relación social de la productividad. | 110 |
| Tabla 14 Pruebas ómnibus sobre los coeficientes del modelo. HG | 111 |
| Tabla 15 Resumen del modelo. HG | 112 |

| | | |
|-----------|---|-----|
| Tabla 16 | VARIABLES DE ECUACIÓN DEL MODELO. SHG | 112 |
| Tabla 17 | PRUEBAS ÓMNIBUS SOBRE LOS COEFICIENTES DEL MODELO SH1. | 113 |
| Tabla 18 | RESUMEN DEL MODELO. SH1. | 114 |
| Tabla 19 | VARIABLES DE ECUACIÓN DEL MODELO. SH1 | 114 |
| Tabla 20: | PRUEBAS ÓMNIBUS SOBRE LOS COEFICIENTES DEL MODELO. SH.2 | 115 |
| Tabla 21 | RESUMEN DEL MODELO. SH2 | 116 |
| Tabla 22 | VARIABLES DE ECUACIÓN DEL MODELO. SH2 | 116 |
| Tabla 23 | PRUEBAS ÓMNIBUS SOBRE LOS COEFICIENTES DEL MODELO. SH3 | 117 |
| Tabla 24 | PRUEBAS ÓMNIBUS SOBRE LOS COEFICIENTES DEL MODELO. SH3 | 118 |
| Tabla 25 | VARIABLES DE ECUACIÓN DEL MODELO. SH3 | 118 |

Lista de figuras

| | Página |
|--|--------|
| Figura 1: Distribución porcentual de trabajadores profesionales según competencias laborales | 105 |
| Figura 2: Distribución porcentual de trabajadores profesionales según capacitación | 106 |
| Figura 3: Distribución porcentual de trabajadores profesionales según productividad | 107 |
| Figura 4: Distribución porcentual de trabajadores profesionales según dimensión del desarrollo personal de la productividad. | 108 |
| Figura 5: Distribución porcentual de trabajadores profesionales según dimensión desempeño de tareas de la productividad. | 109 |
| Figura 6: Distribución porcentual de trabajadores profesionales según dimensión de relación social. | 110 |

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general el determinar el modelo de regresión logístico que describe la relación entre la Productividad frente a las Competencias Laborales y La Capacitación en los Servicios Postales del Perú. SERPOST.Lima.2016; Constituido por 115 trabajadores administrativos profesionales del SERPOST, la muestra censal consideró toda la población, en los cuales se ha empleado las variables: Competencias Laborales, Capacitación y Productividad.

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento: Cuestionario de competencias laborales en la escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca), el cuestionario de capacitación en la escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca) y el cuestionario de productividad (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca), que brindaron información acerca de las competencias laborales, capacitación y productividad en sus dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: Las competencias laborales se relacionan con la capacitación y productividad en los Servicios Postales del Perú. SERPOST. Lima 2016.

Palabras clave: Competencias Laborales, capacitación y productividad

Abstract

The present research was to determine overall objective Determine the logistic regression model describing the relationship between Labor Productivity face and Skills Training in Postal Services SERPOST of Peru, Lima 2016; Administrative consisting of 115 workers SERPOST, the census shows the population considered, in which has been used variables: Job Skills, Training and Productivity.

The method used in the research was the deductive hypothetical, this research used for its purpose the non-experimental design of correlational level, which collected information on a specific period, which was developed by applying the instrument: Questionnaire labor skills scale Likert (always, often, sometimes, rarely, never), the questionnaire training Likert scale (always, often, sometimes, rarely, never) and questionnaire productivity (always, almost always, sometimes, rarely, never), who provided information about job skills, training and productivity in its dimensions, the results are presented graphically and textually.

The research concludes that there is significant evidence to state that: The job skills training related to productivity and Postal Services of Peru. SERPOST. Lima 2016.

Keywords: Job Skills, training and productivity

Sommario

La presente ricerca è stato quello di determinare obiettivo generale determinare il modello di regressione logistica che descrive la relazione tra la faccia Produttività del lavoro e le competenze di formazione in servizi postali SERPOST del Perù, Lima 2016; Di amministrazione composto di 115 lavoratori SERPOST, il censimento mostra la popolazione considerata, in cui è stato utilizzato variabili: Skills lavoro, formazione e produttività.

Il metodo utilizzato nella ricerca è stato il deduttiva ipotetica, questa ricerca usato per il suo scopo la progettazione non-sperimentale di livello correlazionale, che ha raccolto informazioni su un determinato periodo, che è stato sviluppato applicando lo strumento: Questionario scala delle competenze del lavoro Likert (sempre, spesso, a volte, raramente, mai), la scala Likert formazione questionario (sempre, spesso, a volte, raramente, mai) e la produttività questionario (sempre, quasi sempre, a volte, raramente, mai), che ha fornito informazioni sulla capacità di lavoro, la formazione e la produttività nelle sue dimensioni, i risultati sono presentati graficamente e testualmente.

La ricerca conclude che non vi sono prove significative affermare che: La formazione competenze professionali legate alla produttività e servizi postali del Perù. SERPOST. Lima 2016.

Parole chiave: lavoro competenze, la formazione e la produttività