



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Desarrollo de habilidades gerenciales y el compromiso organizacional de los trabajadores de la división de control de transporte Sunat, 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Ana María Olarte Llanterhuay

ASESORA:

Dra. Jessica Paola Palacios Garay

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ – 2017



ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F07-PF-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Ana María Olarte Llanerhuay, cuyo título es: "Desarrollo de habilidades gerenciales y el compromiso organizacional de los trabajadores de la división de control de transporte Sunat, 2016"

Reunido en la fecha, escuchó a sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14 catorce.

Lima, San Juan de Lurigancho 28 de febrero del 2019


.....
Dr. Sebastián Díaz Sánchez
PRESIDENTE


.....
Dr. Wilfredo Gamara Villanueva
SECRETARIO


.....
Dra. Rosa Estrella Pilman Infanson
VOCAL



Elabora

Dirección de
Investigación

Revisó

Responsable del SGC



Vicerrectorado
de Investigación

Dedicatoria

A mi esposo Alberto por todo su gran apoyo en todas las facetas de mi vida y en especial en el desarrollo de la presente tesis, por su amor y comprensión.

A mis hijos Leonardo y Cristel por ser ellos la fuente de mis fuerzas en el cumplimiento de mis metas.

Agradecimiento

Un agradecimiento especial al Doctor Cesar Acuña Peralta quien a través de esta casa de estudios fomenta la excelencia profesional brindando facilidades a profesionales de diversos sectores.

A los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, quienes dedicaron y alimentaron nuestros conocimientos en esta travesía académica.

A la asesoría de la presente investigación Dra. Jessica Palacios Garay, por su capacidad profesional, su adecuado y muy admirado asesoramiento, así como por la preocupación constante de mantener la calidad educativa en el presente trabajo.

Al gerente de la Gerencia de Operaciones Especiales contra la informalidad, por el apoyo brindado en proceder con el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Declaración de Autenticidad

Yo, Ana María Olarte Llanterhuay, con DNI 41800261 estudiante del programa Maestría en Gestión Pública de la escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede Lima Este; presento la tesis titulada “Desarrollo de habilidades gerenciales y el compromiso organizacional en los trabajadores de la división de control de transporte - Sunat, 2016” y declaro bajo juramente que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. Se ha respetado las normas internacionales para las referencias y citas examinadas.
3. La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico que de mi sección deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la universidad Cesar Vallejo.

De identificarse fraude, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo,

Lima, 24 de junio del 2017



Ana Maria Olarte Llanterhuay

DNI 41800261

Presentación

Señores miembros del Jurado:

De acuerdo con el cumplimiento a todas las normas establecidas en el reglamento de la elaboración y sustentación de tesis de la Escuela de Post Grado de la Universidad “Cesar Vallejo”, para desarrollar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación titulado: Desarrollo de habilidades gerenciales y el compromiso organizacional de la división de control de transporte - Sunat, 2016. En esta investigación se muestran los descubrimientos de estudios relacionados a las variables, tuvo como finalidad determinar la relación que existe entre habilidades gerenciales y el compromiso organizacional de los trabajadores de la división de control de transporte - Sunat, 2016, con una población de 70 trabajadores de la división de control de transporte de la Sunat, con dos instrumentos de medición, uno sobre habilidades gerenciales y el otro sobre compromiso organizacional, ambos validados por expertos en investigación.

La investigación está ordenada en ocho capítulos: en el primer capítulo presento la introducción sobre la gestión pública de manera genérica e introducirla en la realidad peruana, dentro de este contexto como se desarrollan el tema principal de este trabajo, en este capítulo también se plantea las justificaciones de las investigaciones, los antecedentes, los objetivos e hipótesis que proporcionan las bases preliminares del estudio, así como conocimientos teóricos remarcados en el marco teórico; en el segundo capítulo se presenta los componentes metodológicos; en el tercer capítulo se da a conocer los resultados obtenidos; en el cuarto capítulo se toma la discusión del tema; luego en el quinto capítulo se expone todas las conclusiones y para finalizar se adjunta las referencias bibliográficas y demás apéndices en el último capítulo.

Muy respetados señores miembros del jurado espero que este trabajo de investigación sea evaluado y merezca su aprobación.

INDICE

Dedicatoria	v
Agradecimiento	iv
Declaración de Autenticidad	v
Presentación	vi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1 Antecedentes	17
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	27
1.3 Justificación	48
1.4 Problema.....	50
1.5 Objetivos de la Investigación	52
1.6 Hipótesis	53
II. MARCO METODOLÓGICO	54
2.2 Operacionalización de las variables	56
2.3 Metodología.....	59
2.4 Diseño de investigación.....	60
2.5 Población y muestra.....	62
2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	62
III. RESULTADOS	69
IV. DISCUSIÓN	88
V. CONCLUSIONES	92
VI. RECOMENDACIONES	94
VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	96
ANEXOS	101
Anexo1 Matriz de Consistencia	102
Anexo 2 Cuestionario sobre desarrollo de habilidades gerenciales.....	105
Anexo 3 Cuestionario sobre compromiso organizacional	107
Anexo 4 Confiabilidad de la variable desarrollo de habilidades gerenciales	109
Anexo 5 Confiabilidad de la variable compromiso organizacional.....	110
Anexo 6 Artículo científico	117
Anexo 7 Declaración jurada	126
Anexo 8 Carta de presentación	127
Anexo 9 Validez de Instrumentos.....	128

Anexo 10 Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	135
Anexo 11 Pantalla Turnitin	136
Anexo 12 Autorización de la versión final del trabajo de investigación	137
Anexo 13 Autorización de la publicación de la tesis en el repositorio institucional UCV	138

Lista de tablas

Tabla 1	<i>Operacionalización de variable habilidades gerenciales</i>	56
Tabla 2	<i>Operacionalización de variable compromiso organizacional</i>	57
Tabla 3	<i>Validez de contenido desarrollo de Habilidades Gerenciales por juicio de expertos.</i>	63
Tabla 4	<i>Nivel de confiabilidad de variable desarrollo de habilidades gerenciales</i>	64
Tabla 5.	<i>Escalas y baremos de variable desarrollo de habilidades gerenciales</i>	65
Tabla 6	<i>Validez contenido compromiso organizacional por juicio de expertos</i>	66
Tabla 7	<i>Nivel de confiabilidad de variable desarrollo de habilidades gerenciales</i>	66
Tabla 8.	<i>Baremos de la variable compromiso organizacional</i>	67
Tabla 9	<i>Tabla cruzada de desarrollo de habilidades gerenciales y compromiso organizacional</i>	69
Tabla 10	<i>Niveles de la variable habilidades gerenciales</i>	69
Tabla 11	<i>Tabla cruzada de desarrollo de habilidades conceptuales y compromiso organizacional</i>	72
Tabla 12	<i>Niveles de la dimensión Habilidades conceptuales</i>	71
Tabla 13	<i>Tabla cruzada de desarrollo de habilidades humanas y compromiso organizacional</i>	73
Tabla 14	<i>Niveles de la dimensión Habilidades Humanas</i>	73
Tabla 15	<i>Tabla cruzada desarrollo de habilidades</i>	75
Tabla 16	<i>Niveles de la dimensión Habilidades Técnicas</i>	75
Tabla 17	<i>Niveles de la variable Compromiso Organizacional</i>	77
Tabla 18	<i>Niveles de la dimensión Compromiso Afectivo</i>	78
Tabla 19	<i>Niveles de la dimensión Compromiso de continuidad.</i>	79
Tabla 20	<i>Niveles de la dimensión Compromiso normativo</i>	80
Tabla 21	<i>Correlación entre habilidades gerenciales y el compromiso organizacional</i>	82

Tabla 22 Correlación entre el desarrollo de habilidades gerenciales y el compromiso afectivo	83
Tabla 23 Correlación entre el desarrollo de habilidades gerenciales y el compromiso de continuidad	84
Tabla 24 Correlación entre el desarrollo de habilidades gerenciales y el compromiso normativo	86

Lista de figuras

Figura 1: Modelo de habilidades administrativas esenciales según Whetten y Cameron 2005	33
<i>Figura 2:</i> Funciones de la Administración. Robbins 2005	36
Figura 3: Niveles y habilidades administrativas según Katz	37
<i>Figura 4:</i> Adaptado “The social psychology of organizations” Meyer y Allen 1991	43
<i>Figura 5:</i> Adaptado de González y Guillen creado por Ruiz de Alba (2013)	47
Figura 6. Niveles de la variable habilidades gerenciales	71
Figura 7. Niveles de la dimensión habilidades conceptuales	73
Figura 8. Niveles de la dimensión humanas	75
Figura 9. Niveles de la dimensión Habilidades Técnicas	77
Figura 10. Niveles de la Compromiso Organizacional	78
Figura 11. Niveles de la dimensión Compromiso Afectivo	79
Figura 12. Niveles de la dimensión Compromiso de continuidad.	80
Figura 13. Niveles de la dimensión Compromiso normativo.	81

Resumen

La presente investigación denominada desarrollo de habilidades gerenciales y compromiso organizacional de los trabajadores de la división de transporte Sunat 2016, tuvo como objetivo principal determinar si existe relación significativa entre las variables desarrollo de habilidades gerenciales y compromiso organizacional de los trabajadores de la división de transporte Sunat 2016.

La investigación fue de tipo sustantiva, el diseño aplicado fue no experimental de corte transversal. El método empleado fue hipotético deductivo. No hubo muestra ya que se aplicó a toda la población comprendida por 70 trabajadores de la división de transportes de la gerencia de operaciones especiales contra la informalidad Sunat 2016 comprendidos por personal de los puestos de control Pucusana, Ancón, personal de control urbano y personal administrativo de la sede Lima.

Para recolectar los datos se utilizaron instrumentos para medir la variable desarrollo de habilidades gerenciales y compromiso organizacional. El procesamiento de datos se realizó mediante el aplicativo SPSS versión 22 y Excel 2010 para el análisis descriptivo e inferencial.

En la investigación se ha hallado según las evidencias estadísticas que existe relación significativa entre el primer variable titulado desarrollo de habilidades gerenciales y la segunda variable compromiso organizacional, tomando como población de estudio a los trabajadores de la división de control de transporte Sunat 2016. Se obtuvo como resultado de coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.805, lo que se interpreta al 99.99% la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como moderada relación positiva entre las variables, con una $p=0.00$ ($p<0.01$) rezándose la hipótesis nula.

Palabras clave: habilidades gerenciales, compromiso organizacional, competencias gerenciales.

Abstract

The present research called management skills development and organizational commitment of the workers of the Sunat 2016 transport division had as main objective to determine if there is a significant relationship between the variables development of managerial skills and organizational commitment of the workers of the transport division Sunat 2016.

The research was of a substantive type, the design was non-experimental cross-sectional. The method used was hypothetical deductive. There was no sample already that applied to all the population comprised by 70 workers of the division of transport of the management of special operations against the informality Sunat 2016 comprised by personnel of the checkpoints Pucusana, Ancon, personnel of urban control and administrative personnel Of the Lima headquarters.

To collect the data, we used the variable tools to develop managerial skills and organizational commitment. Data processing was done using SPSS version 22 and Excel 2010 for descriptive and inferential analysis.

In the research, it has been found that according to the statistical evidence, there is a significant relationship between the first variable entitled management skill development and the second organizational commitment variable, taking as the study population the workers of the Sunat 2016 transport control division. A correlation coefficient of Spearman's Rho = 0.805, which is interpreted at 99.99%, the correlation is significant at the 0.01 bilateral level, interpreted as a moderate positive relation between the variables, with a $p = 0.00$ ($p < 0.01$). Rejecting the null hypothesis.

Keywords: managerial skills, organizational commitment, managerial competencies.