



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad, satisfacción del usuario interno y gestión del
talento humano en los Servicios Postales del Perú.**

SERPOST. Lima. 2016

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

AUTORA:

Mgr. Ninfa Padilla Pinedo

ASESOR:

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont

SECCIÓN

Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección

PERÚ - 2016

Presidente

Dr. Sebastián Sánchez Díaz

Secretario

Dr. Braggi Bamberger Vargas

Vocal

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont

Dedicatoria

Esta tesis se la dedico a mis padres, hermanos e hijos, que me apoyaron en todo momento para la culminación de mi tesis, gracias por su comprensión y paciencia

Agradecimiento

A mis hijos Christian y Junior y familiares con los cuales me ayudaron a afrontar las diversas adversidades de la vida. Así como, a mis queridos profesores quienes me guiaron y me dieron aportes valiosos en nuestra formación académica y así cumplir uno de mis principales objetivos.

Declaración Jurada

Yo, Ninfa Padilla Pinedo, estudiante del Programa Doctorado en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 09445787, con la tesis titulada "Calidad, satisfacción del usuario interno y gestión del talento humano 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.....

Ninfa Padilla Pinedo

DNI: 09445787

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante Ustedes la tesis titulada: “Calidad de servicio, satisfacción laboral y gestión del talento humano 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.

La autora

Introducción

La tesis titulada “Calidad de servicio, satisfacción laboral y gestión del talento humano 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 cinco 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 110 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 el presente estudio.

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

La autora

Índice

	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	xiii
Resumen	xiv
Abstract	xv
Sommario	xvi
I: Introducción	
1.1 Introducción	18
1.2 Antecedentes	19
1.3 Bases Teóricas y Fundamentación científica	30
1.4 Justificación	62
1.5 Problema	65
1.6 Hipótesis	70
1.7 Objetivos	71

II: Marco metodológico	
2.1 Variables de investigación	74
2.2 Operacionalización de las variables	74
2.3 Metodología	75
2.4 Tipo de estudio	77
2.5 Diseño de la investigación	78
2.6 Población, muestra y muestreo	79
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	81
2.8 Métodos de análisis de datos	84
III: Resultados	
3.1 Descripción	89
3.2 Contrastación de hipótesis	96
IV: Discusión	104
V: Conclusiones	108
VI: Recomendaciones	110
VII: Referencias bibliográficas	112
Apéndices	
1 Matriz de consistencia	121
2 Cuestionarios	123
3 Validación de cuestionarios: juicio de expertos	132
4 Base de datos	155
5 Validación de cuestionarios: juicio de expertos	175
6 Artículo Científico	176

Lista de tablas

	Página
Tabla 1 Operacionalización de la variable calidad de servicio	75
Tabla 2 Operacionalización de la variable gestión del talento humano	76
Tabla 3 Operacionalización de la variable satisfacción laboral	76
Tabla 4 Relación de validadores	86
Tabla 5 Prueba de confiabilidad del Instrumento calidad de servicio, satisfacción laboral y gestión del talento humano	87
Tabla 6 Distribución de frecuencias del nivel de calidad de servicio en los Servicios Postales del Peru. SERPOST. Lima.2016.	89
Tabla 7 Distribución de frecuencias del nivel de calidad de servicio por dimensiones de servicio en los Servicios Postales del Peru. SERPOST. Lima.2016.	90
Tabla 8 Distribución de frecuencias del nivel de gestión del talento humano en los Servicios Postales del Peru. SERPOST. Lima.2016.	91
Tabla 9 Distribución de frecuencias del nivel de gestión del talento humano Por dimensiones en los Servicios Postales del Peru. SERPOST. Lima.2016.	93

Tabla 10	Distribución de trabajadores profesionales según satisfacción laboral en los Servicios Postales del Perú. SERPOST.	94
Tabla 11	Distribución de trabajadores profesionales según satisfacción laboral Por dimensiones en los Servicios Postales del Perú. SERPOST. Lima 2016	95
Tabla 12	Pruebas ómnibus sobre los coeficientes del modelo. HG	95
Tabla 13	Resumen del modelo. HG	97
Tabla 14	Variables de ecuación del modelo. SHG	97
Tabla 15	Pruebas ómnibus sobre los coeficientes del modelo SH1.	98
Tabla 16	Resumen del modelo. SH1.	99
Tabla 17	Variables de ecuación del modelo. SH1	99
Tabla 18:	Pruebas ómnibus sobre los coeficientes del modelo. SH.2	100
Tabla 19	Resumen del modelo. SH2	101
Tabla 20	Variables de ecuación del modelo. SH2	101
Tabla 21	Pruebas ómnibus sobre los coeficientes del modelo. SH3	102
Tabla 22	Pruebas ómnibus sobre los coeficientes del modelo. SH3	103
Tabla 23	Variables de ecuación del modelo. SH3	103

Lista de figuras

	Página
Figura 1: Distribución de frecuencia de nivel de calidad de servicio en los Servicios Postales del Perú. SERPOST. Lima 2016.	89
Figura 2: Distribución de frecuencia de nivel de calidad de servicio por dimensiones en los Servicios Postales del Perú. SERPOST. Lima 2016.	91
Figura 3: Distribución de frecuencia de nivel de gestión del talento humano de servicio en los Servicios Postales del Perú. SERPOST. Lima 2016.	92
Figura 4: Distribución de frecuencia de nivel de gestión del talento humano por dimensiones en los servicio en los Servicios Postales del Perú. SERPOST. Lima 2016	93
Figura 5: Distribución de trabajadores profesionales según satisfacción laboral en los Servicios Postales del Perú. SERPOST. Lima 2016.	94
Figura 6: Distribución de trabajadores profesionales según satisfacción laboral por dimensiones en los Servicios Postales del Perú. SERPOST. Lima 2016.	95

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general el determinar qué relación existe entre la Calidad, satisfacción del usuario interno y gestión del talento humano en los Servicios Postales del Perú SERPOST. Lima, 2016; Constituido por 110 trabajadores Administrativos del SERPOST, la muestra censal consideró toda la población, en los cuales se ha empleado las variables: Calidad de servicio, satisfacción laboral y gestión del talento humano.

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

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: La Calidad se relaciona con la satisfacción del usuario interno y gestión del talento humano en los Servicios Postales del Perú. SERPOST. Lima. 2016.

Palabras clave: Calidad, satisfacción del usuario interno y gestión del talento humano.

Abstract

The present research had as objective general the determine what relationship exists between the quality, satisfaction of the user internal and management of the talent human in them services postal of the Peru SERPOST. Lima, 2016; Consisting of 110 administrative workers of the SERPOST, Census sample was considered the entire population, which has used variables: quality, satisfaction of internal users and management of human talent.

The method used in the research was the hypothetical deductive, this research not experimental design of multi level correlation, which collected the information in a specified period, that was developed by applying the instrument used for its intended purpose: quality questionnaire is on the Likert scale (always, often, sometimes, almost never, never), internal user satisfaction questionnaire is on the Likert scale (always, almost always, sometimes, rarely, never) and the questionnaire of human talent management (always, almost always, sometimes, rarely, never), which provided information about the quality, satisfaction of internal users and management of human talent in its dimensions, whose results are presented graphically and textually.

Research concludes that there is significant evidence to affirm that: the quality is related to the satisfaction of internal users and management of human talent in the postal services of Peru. SERPOST. Lima. 2016.

Keywords: Quality, internal user satisfaction and human talent management

Sommario

Questa ricerca è stata obiettivo generale per determinare qual è il rapporto tra la qualità, la soddisfazione degli utenti interni e gestione dei talenti umana in servizi postali del Perù SERPOST. Lima, 2016; Di amministrazione composto di 110 lavoratori SERPOST, il censimento mostra la popolazione considerata, in cui ha variabili stati utilizzati: la qualità, la soddisfazione degli utenti e la gestione interna del talento umano.

Il metodo utilizzato nella ricerca è stato l'ipotetico deduttiva, questa ricerca usato per il suo scopo la progettazione non-sperimentale di livello correlazionale più, che ha raccolto informazioni su un determinato periodo, che è stato sviluppato applicando lo strumento: la qualità è Questionario sulla scala Likert (sempre, spesso, a volte, raramente, mai), il questionario di soddisfazione utente interno è sulla scala Likert (sempre, spesso, a volte, raramente, mai) e la gestione dei talenti questionario umana (sempre, spesso, a volte, raramente, mai), che ha fornito informazioni sulla qualità, la soddisfazione degli utenti e la gestione interna del talento umano nelle sue dimensioni, i risultati sono presentati graficamente e testualmente.

La ricerca conclude che non vi sono prove significative affermare che: la qualità è legata alla soddisfazione degli utenti interni e gestione dei talenti umana in servizi postali del Perù. SERPOST. Lima. 2016.

Parole chiave: qualità, la soddisfazione dell'utente interno e di gestione del talento umano