



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Competencias laborales y comunicación interna en la
División de Tránsito de la PNP Lima. 2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Br. Raúl Salazar Salazar

ASESOR:

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección

PERÚ - 2017

Página del Jurado

Dr. Mitchael Alarcón Diaz
Presidente

Dra. Irma Carhuancho Mendoza
Secretario

M. Sc. Abner Chávez Leandro
Vocal

Dedicatoria

A Dios, a la memoria de mi padre, a mi madre, a mi esposa y a mis hijos por su amor, apoyo permanente y comprensión para que continúe en mi esfuerzo académico, por completar y lograr alcanzar mis objetivos profesionales de siempre.

Agradecimiento

Principalmente a todos los señores y señoras docentes de la Escuela de Post-grado de la “Universidad César Vallejo” por sus valiosas enseñanzas y permanente orientación, durante mis estudios de Maestría en Gestión Pública, así reconocer su importante colaboración durante el desarrollo de la presente investigación. De la misma forma no podría olvidar la gratitud que les guardo a mis profesores, instructores, catedráticos y demás docentes que coadyuvaron a mi formación desde ayer y siempre, con el objeto de enfrentar los diferentes retos de la vida.

Declaración de autenticidad

Yo, Raúl Salazar Salazar, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 43395296, con la tesis titulada “Competencias laborales y comunicación interna en la División de Transito de la PNP. 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 autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para optar 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 presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (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, 12 de mayo de 2017

.....

Br. Raúl Salazar Salazar

DNI. 43395296

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presentamos la Tesis titulada: “Competencias laborales y comunicación interna en la División de Transito de la PNP. Lima. 2016”; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Magíster en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos, en el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis, en el capítulo dos se presenta las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos, en el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis, el cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados, el quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación, en el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas, finalmente se presenta los Apéndices correspondientes.

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
I	INTRODUCCIÓN
1.1	Antecedentes 14
1.2	Bases Teóricas y fundamentación científica 18
1.3	Justificación 44
1.4.	Problema 48
1.5	Hipótesis 57
1.6	Objetivos 58
II	MARCO METODOLÓGICO
2.1	Variables 60
2.2	Operacionalización de variables 61
2.3	Metodología 61
2.4	Tipo de estudio 62
2.5	Diseño 62
2.6	Población, muestra, muestreo 63
2.7	Técnica e instrumentos de recolección de datos 64
2.8	Métodos de análisis de datos 65
2.9	Aspectos éticos 69

III	RESULTADOS	71
IV	DISCUSIÓN	84
V	CONCLUSIONES	89
VI	RECOMENDACIONES	91
VII	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	96
	Anexo	103
	Anexo 1. Matriz de Consistencia	104
	Anexo 2. Instrumentos	106
	Anexo 3. Validación	111
	Anexo 4. Base de Datos	120
	Anexo 5. Artículo Científico	124

Lista de tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de las competencias laborales	61
Tabla 2	Operacionalización de la comunicación interna	61
Tabla 3	Relación de Validadores	67
Tabla 4	Confiabilidad Cuestionario de Competencias Laborales	68
Tabla 5	Confiabilidad cuestionario de Comunicación Interna	68
Tabla 6	Competencias laborales	71
Tabla 7	Comunicación interna	72
Tabla 8	Competencias laborales y la comunicación interna	73
Tabla 9	Dimensión de clima	74
Tabla 10	Dimensión de liderazgo	75
Tabla 11	Dimensión de identidad	76
Tabla 12	Dimensión de motivación	77
Tabla 13	Correlación competencias laborales y comunicación interna	78
Tabla 14	Correlación dimensión de clima de las competencias laborales y comunicación interna	79
Tabla 15	Correlación dimensión de liderazgo de las competencias laborales y comunicación interna	80
Tabla 16	Correlación dimensión de identidad de las competencias laborales y comunicación interna	81
Tabla 17	Correlación dimensión de motivación de las competencias laborales y comunicación interna	82

Lista de figuras

		Pág.
Figura 1	Diagrama de frecuencias de las competencias laborales	71
Figura 2	Diagrama de frecuencias de la comunicación interna	72
Figura 3	Diagrama de barras agrupadas de las competencias laborales y la comunicación interna	73
Figura 4	Diagrama de barras agrupadas de la dimensión de clima	74
Figura 5	Diagrama de barras agrupadas de la dimensión de liderazgo	75
Figura 6	Diagrama de barras agrupadas de la dimensión de Identidad	76
Figura 7	Diagrama de barras agrupadas de la dimensión de motivación	77

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general el determinar la relación existe entre las Competencias laborales y la comunicación interna en la División de Tránsito de la Policía Nacional del Perú. Lima. 2016; la muestra de la población está conformada por 60 policías de la misma División de Tránsito de la PNP. Lima. 2016, para lo cual se tomaron en cuenta las variables: Competencias Laborales y Comunicación Interna.

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo, el diseño fue descriptivo correlaciona que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos sobre las competencias laborales el cual estuvo constituido por 25 preguntas y se recopiló con la escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca) asimismo también se aplicó el cuestionario de comunicación interna, el cual estuvo constituido por 34 preguntas, en la escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca), que brindaron información acerca de las competencias laborales y la comunicación interna, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan en gráficas y textualmente; asimismo debo expresar que para la contrastación de hipótesis se analizó el problema a través de la correlación de Rho Spearman.

La investigación concluye que las competencias laborales se relacionan significativamente con la comunicación interna en la División de Tránsito de la PNP. Lima. 2016.

Palabras claves: Competencias laborales y comunicación interna; patrones de comunicación; barreras de comunicación; retroalimentación.

Abstract

The present research had as general objective to determine the relationship between the Labor competencies and the internal communication in the Transit Division of the PNP. Lime. 2016; The population is made up of 60 police officers from the PNP transit division. Lime. 2016, the non-probabilistic sample considered the entire population, in which the following variables were used: Labor Competencies and Internal Communication.

The method used in the research was hypothetico-deductive. This research used for its purpose the non-experimental design of descriptive correlational level, which collected the information in a specific period, that was developed when applying the instruments: Labor competency survey, which was constituted by 25 questions, in the Likert scale (Always, almost always, sometimes, almost never, never) and internal communication questionnaire, which consisted of 34 questions, on the Likert scale (always, almost always, sometimes, almost never, never) Information about the labor competencies and the internal communication, through the evaluation of its different dimensions, whose results are presented graphically and textually.

The research concludes that: Labor competencies are significantly related to internal communication in the Transit Division of the PNP. Lime. 2016.

Key words: Labor competencies and internal communication; Communication patterns; Communication barriers; Feedback.