



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN**

**GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión de recursos humanos y calidad del servicio en la Corte  
Superior de Justicia del Santa, 2020

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

**Araujo Ibañez, Eric Omar (ORCID: 0000-0001-5319-3326)**

**ASESOR:**

**Mg. Vargas Llumpo, Jorge Favio (ORCID: 0000-0002-1624-3512)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Gestión de Políticas Públicas**

**CHIMBOTE - PERÚ**

**2020**

## **Dedicatoria**

A mis hijos Lia, Adriano y Maura quienes  
me brindan su Amor y fortaleza.

Eric Araujo

## **Agradecimiento**

A mis padres por forjarme dentro de principios y valores.

A los profesores de la Maestría, por sus enseñanzas.

El autor

## Índice de contenido

|                                                            | PÁG. |
|------------------------------------------------------------|------|
| <b>Carátula</b>                                            | i    |
| <b>Dedicatoria</b>                                         | ii   |
| <b>Agradecimiento</b>                                      | iii  |
| <b>Índice</b>                                              | iv   |
| <b>Índice de tablas</b>                                    | v    |
| <b>Resumen</b>                                             | vi   |
| <b>Abstract</b>                                            | vii  |
| <b>I. INTRODUCCIÓN</b>                                     | 1    |
| <b>II. MARCO TEÓRICO</b>                                   | 6    |
| <b>III. METODOLOGÍA</b>                                    | 13   |
| <b>3.1 Tipo y diseño de investigación</b>                  | 13   |
| <b>3.2 Variable y Operacionalización</b>                   | 13   |
| <b>3.3 Población y muestra</b>                             | 14   |
| <b>3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> | 14   |
| <b>3.5 Procedimientos</b>                                  | 15   |
| <b>3.6 Métodos de análisis de datos</b>                    | 16   |
| <b>3.7 Aspectos éticos</b>                                 | 16   |
| <b>IV. RESULTADOS</b>                                      | 17   |
| <b>V. DISCUSIÓN</b>                                        | 22   |
| <b>VI. CONCLUSIONES</b>                                    | 25   |
| <b>VII. RECOMENDACIONES</b>                                | 26   |
| <b>Referencias</b>                                         | 27   |
| <b>Anexos</b>                                              | 30   |

## Índice de tablas

## PÁG.

|                                                                                                                                            |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1. Trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Santa                                                                           | 14 |
| Tabla 2. Baremos para determinar el nivel de las variables                                                                                 | 15 |
| Tabla 3. Nivel de gestión de recursos humanos en la Corte Superior de Justicia del Santa                                                   | 17 |
| Tabla 4. Niveles de las dimensiones de la variable gestión de recursos humanos en la Corte Superior de Justicia del Santa                  | 17 |
| Tabla 5. Nivel de calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia del Santa                                                           | 18 |
| Tabla 6. Nivel de capacidad de respuesta en la Corte Superior de Justicia del Santa                                                        | 18 |
| Tabla 7. Pruebas de normalidad                                                                                                             | 19 |
| Tabla 8. Correlación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia del Santa              | 19 |
| Tabla 9. Correlación entre la gestión de recursos humanos y la dimensión capacidad de respuesta en la Corte Superior de Justicia del Santa | 20 |
| Tabla 10. Correlación entre la gestión de recursos humanos y la dimensión empatía en la Corte Superior de Justicia del Santa.              | 20 |
| Tabla 11. Correlación entre la gestión de recursos humanos y la dimensión fiabilidad en la Corte Superior de Justicia del Santa.           | 21 |

## Resumen

En la presente tesis se tuvo como propósito el determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y calidad del servicio en la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote – 2020, para ello el tipo de investigación que se empleó fue el descriptivo correlacional y el diseño de investigación que se empleó para la presente tesis fue el no experimental. La población en la presente investigación estuvo conformada por los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Santa, los cuales llegan a alcanzar los 666 trabajadores a cabo del año 2020, no obstante, se trabajó con los trabajadores nombrados, no obstante, mediante la aplicación de la fórmula para una población finita, se obtuvo una muestra de 164 trabajadores, a quienes se les aplicó como instrumento del cuestionario. Finalmente los resultados demostraron que el nivel de la gestión de recursos humanos, el 45% de los trabajadores, lo califican en un nivel alto, mientras tanto, el nivel de la calidad de servicio, el 41% de los trabajadores, manifiestan que se encuentra en un nivel medio. En conclusión, se logró demostrar y validar la hipótesis general, donde se evidencia que existe una correlación positiva moderada en Rho de Spearman de 0.603, relación que presenta un nivel de significancia de 0.000, cifra que al ser menor a 0.05, se traduce en una relación significativa al 5%.

**Palabras Clave:** Gestión de recursos humanos, calidad de servicio.

## Abstract

The purpose of this thesis was to determine the relationship between human resource management and service quality in the Superior Court of Justice of Santa, Chimbote - 2020, for this the type of research used was the descriptive correlational and the The research design used for this thesis was non-experimental. The population in the present investigation was made up of the workers of the Superior Court of Justifica del Santa, which reached 666 workers by the end of 2020, however, we worked with the named workers, however, through the application From the formula for a finite population, a sample of 164 workers was obtained, to whom it was applied as an instrument of the questionnaire. Finally, the results showed that the level of human resource management, 45% of the workers, rate it at a high level, meanwhile, the level of quality of service, 41% of the workers, state that it is at a medium level. In conclusion, it was possible to demonstrate and validate the general hypothesis, where it is evidenced that there is a moderate positive correlation in Spearman's Rho of 0.603, a relationship that presents a significance level of 0.000, a figure that, being less than 0.05, translates into significant relationship at 5%.

**Keywords:** Human resources management, quality of service.