



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Administración de Recursos Humanos y la Calidad de  
Servicio en la Dirección Regional de Transportes y  
Comunicaciones Apurímac-2016”

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR(A):**

Br. SAÚL ANCCO PRADA

**ASESORA:**

Dra. Belén Uscamayta Guzmán

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del Recurso Humano.

ABANCAY - PERÚ - 2016

PAGINA DEL JURADO

---

Dr. Raúl Ochoa Cruz.  
Presidente

---

Dr. HernánS. Ludeña Torres  
Secretario

---

Dr. Belén Uscamayta Guzmán  
Vocal

## DEDICATORIA

Con inmensa gratitud a Dios, a mis padres Víctor que desde el cielo me ilumina y Guillermina que en vida es el bastión fundamental de todo objetivo.

A mis hermanos Fredy, Gladys, Carmen y Reneé por su apoyo incondicional.

A mi esposa Isabel por su colaboración incesante en este objetivo académico.

A mis adorados hijos Saúl, Rodrigo y Diego motivación de toda mi vida, los amo mucho.

Saúl

## AGRADECIMIENTO

Agradecimiento Eterno a los Directivos de la Universidad “César Vallejo” en la persona del Dr. César Acuña Peralta y a la voluntad de descentralizar la educación y brindar una oportunidad de superación académica en nuestros lugares de residencia, actitud que permite motivar y renovar nuevos pensamientos en cada profesional.

Al personal de la Oficina de Coordinación de la Ciudad de Abancay de la Escuela de Pos Grado, por brindar su apoyo incondicional en cada una de las secciones realizadas.

A la Dra. Belén Uscamayta Guzmán, por el asesoramiento metodológico en la formulación de la presente tesis.

A todos los docentes y compañeros participantes en la Maestría de Gestión Pública, de quienes se ha recogido un aprendizaje constructivo y solvente.

El autor.

## PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

En cumplimiento de las normas establecidas por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad “César Vallejo” de Trujillo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública, es grato dirigirme a ustedes con la finalidad de dar a conocer la tesis titulada “Administración de Recursos Humanos y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Apurímac - 2016”, estudio que planteo como propósito mejorar la administración del recurso humano y brindar buena calidad de servicio al cliente en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Apurímac.

Esperando cumplir con los requisitos establecidos.

El autor.

---

### DECLARACIÓN JURADA

Yo, Saúl Ancco Prada, estudiante de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 31037918, con la tesis titulada "Administración de Recursos Humanos y la Calidad de Servicio en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Apurímac-2016", presentada para la obtención del grado académico de Magister en Gestión. Pública.

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 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 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.

Abancay, agosto del 2016



Saúl Ancco Prada

DNI 31037918

## INDICE

	Página
<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	
Páginas del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Presentación	v
Declaratoria de autenticidad	vi
Índice	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	10
1.1 Problema	21
1.2 Hipótesis	21
1.3 Objetivos	21
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	22
2.1 Variables	22
2.2 Operacionalización de variables	22
2.3 Metodología	24
2.4 Tipo de estudio	24
2.5 Diseño	24
2.6 Población Y Muestra	25
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
2.8 Confiabilidad del instrumento	26
2.9 Métodos de Análisis de datos	27
<b>III. RESULTADOS</b>	29
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	66
<b>V. CONCLUSIONES</b>	68
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	69
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	70
<b>ANEXOS</b>	71

## RESUMEN

El presente estudio de investigación denominado tesis sobre la Administración de Recursos Humanos y la Calidad de Servicio en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Apurímac- 2016 se ha realizado con la finalidad de transmitir a los directivos de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Apurímac la importancia de interpretar de manera adecuada y correcta los contenidos de la teoría de la administración de recursos humanos y fomentar la utilización de nuevas estrategias para mejorar la calidad de servicio a los clientes o usuarios. El objetivo principal de esta investigación es determinar en qué medida la Administración de Recursos Humanos se relaciona con la Calidad de Servicio en la dirección regional de Transportes y Comunicaciones Apurímac; para ello se ha tomado en cuenta las cinco dimensiones de Valarie A. Zeitzl y Mary Jo Bitner que utiliza para valorar la calidad de servicio. Así mismo se ha relacionado cada dimensión de la calidad con todos los procesos de la administración de recursos humanos de Chiavenato como son: procesos para integrar, organizar, recompensar, desarrollar, retener y auditar a las personas. Seguidamente se ha planteado las hipótesis que vienen a ser posibles respuestas al problema de investigación así tenemos, La Administración de Recursos Humanos se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Apurímac-2016. De acuerdo a la metodología el tipo de estudio para esta investigación es descriptivo correlacional, diseño no experimental, la población está compuesta por 140 trabajadores y usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Apurímac, la muestra es 140 y es el total de la población entre trabajadores y clientes. La técnica utilizada es la encuesta y el instrumento el cuestionario. Y por último de acuerdo a los estadísticos de fiabilidad, el coeficiente alfa de Cronbach tanto para la variable Administración de Recursos Humanos y la Calidad de Servicio así como para sus dimensiones se ubica por encima de 0.7 lo cual indica que la confiabilidad es alta para las variables y sus dimensiones, por lo tanto se concluye que el instrumento para medir estas dimensiones es altamente confiable.

## **ABSTRAC**

This thesis research study called on the Administration of Human Resources and Quality of Service in the Regional Directorate of Transport and Communications Apurímac- 2016 has been performed for the purpose of transmitting to the directors of the Regional Directorate of Transport and Communications Apurímac importance of interpreting properly and correctly the contents of the theory of human resource management and encourage the use of new strategies to improve the quality of service to customers or users. The main objective of this research is to determine to what extent the Human Resources Administration related to the Quality of Service in the Regional Directorate of Transport and Communications Apurimac; for it has taken into account the five dimensions of valarie A. and Mary Jo BitnerZeitml it uses to assess the quality of service. It also has been linked each dimension of quality in all processes of managing human resources Chiavenato such as: processes to integrate, organize, reward, develop, retain and audit people. Then the hypothesis has been raised that amount to possible answers to the research question and we, the Human Resources Administration is significantly related to quality of service in the Regional Directorate of Transport and Communications Apurimac-2016. According to the methodology the type of study for this research is descriptive correlational, not experimental design, the population is composed of 140 workers and users of the Regional Directorate of Transport and Communications Apurimac, the sample is 140 and the total population between workers and customers. The technique used is the survey and the survey instrument. And to conclude according to the statistical reliability, the Cronbach's alpha for the variable Human Resources Management and Quality of Service as well as its size is above 0.7 indicating that reliability is high for variable dimensions and therefore conclude that the instrument to measure these dimensions is highly reliable.