



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión de recursos humanos y calidad del servicio en la
Municipalidad Provincial de Huarmey, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Sanchez Sanchez, Jairo Antonio (ORCID: 0000-0002-3485-2370)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

CHIMBOTE - PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios, quién supo guiarme por el buen camino y por darme las herramientas necesarias para encaminar en la vida.

A mi hijo Valentino y esposa Vanesa por ser la fuerza y el motivo que me impulsa a seguir adelante a pesar de las adversidades.

Jairo Antonio

Agradecimiento

Al docente del curso, asesor del presente trabajo de investigación, por su apoyo constante e incondicional en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

A la Municipalidad Provincial de Huarmey, al Alcalde y los trabajadores, quienes contribuyeron en el desarrollar del presente trabajo, por brindarme las facilidades necesarias para el caso; y a todos quienes hicieron posible la realización de esta tesis, por su ayuda y apoyo desinteresado.

El autor

Índice de contenidos

| | Pág. |
|--|------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | vi |
| Índice de figuras | vii |
| Resumen | viii |
| Abstract | ix |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 4 |
| III. METODOLOGÍA | 15 |
| 3.1 Tipo y diseño de investigación | 15 |
| 3.2 Variable y Operacionalización | 16 |
| 3.3 Población y muestra | 17 |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 18 |
| 3.5 Procedimientos | 19 |
| 3.6 Métodos de análisis de datos | 19 |
| 3.7 Aspectos éticos | 19 |
| IV. RESULTADOS | 20 |
| V. DISCUSIÓN | 28 |
| VI. CONCLUSIONES | 33 |
| VII. RECOMENDACIONES | 35 |
| REFERENCIAS | 36 |
| ANEXOS | |
| Anexo 01: Matriz de Operacionalización de variables | |
| Anexo 02: Instrumentos de recolección de datos | |
| Anexo 03: Validez y confiabilidad de instrumentos | |
| Anexo 04: Cálculo del tamaño de la muestra | |
| Anexo 05: Autorización de la institución en donde se aplicó la investigación | |
| Anexo 06: Base de datos | |
| Anexo 07: Artículo científico | |
| Anexo 08: Pantalla de turnitin | |

Anexo 9: Declaración jurada de Autoría y Autorización para la publicación
del artículo científico

Anexo 10: Formulario de Autorización de Publicación de Tesis en
Repositorio Institucional UCV

Anexo 11: Declaratoria de Autenticidad (autor)

Anexo 12: Declaratoria de Autenticidad (asesor)

Anexo 13: Acta de sustentación de tesis

Anexo 14: Autorización de la Versión Final del Trabajo de Investigación

Índice de tablas

| | Pág. |
|--|------|
| Tabla 1: Matriz de operacionalizacion | 16 |
| Tabla 2: Servidores de la Municipalidad Provincial de Huarmey | 17 |
| Tabla 3: Usuarios promedio mensual | 17 |
| Tabla 4: Servidores de la Municipalidad Provincial de Huarmey a encuestar | 17 |
| Tabla 5: Nivel de gestion de Recursos Humanos | 20 |
| Tabla 6: Nivel de admisión | 21 |
| Tabla 7: Nivel de evaluacion de personal | 21 |
| Tabla 8: Nivel de calidad de servicio | 22 |
| Tabla 9: Nivel de capacidad de respuesta | 23 |
| Tabla 10: Nivel de empatia | 23 |
| Tabla 11: Nivel de fiabilidad | 24 |
| Tabla 12: Pruebas de normalidad | 24 |
| Tabla 13: Correlación entre las variables gestion de recursos humanos y calidad de servicio | 25 |
| Tabla 14: Correlación entre las variables gestion de recursos humanos y la dimension capacidad de respuesta de la variable calidad de servicio | 25 |
| Tabla 15: Correlación entre las variables gestion de recursos humanos y la dimension empatia de la variable calidad de servicio | 26 |
| Tabla 16: Correlación entre las variables gestion de recursos humanos y la dimension fiabilidad de la variable calidad de servicio | 27 |

Índice de figuras

| | Pág. |
|--|------|
| Figura 1:Diseño de investigacion | 15 |
| Figura 2: Niveles de gestion de recursos humanos | 20 |
| Figura 3: Nivel de calidad de servicio | 22 |

RESUMEN

El presente informe de tesis tuvo como propósito determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Huarmey, 2020, tuvo un enfoque cuantitativo, un diseño de estudio descriptivo – correlacional, no experimental. Se tuvieron dos poblaciones, compuestas por 81 trabajadores de la municipalidad en estudio y 72 usuarios de la ciudad de Huarmey, a ambas poblaciones se les aplicaron como instrumento el cuestionario, cabe señalar que la primera población estuvo relacionada a la variable gestión de recursos humanos y la segunda dirigida a la calidad de servicio. Los resultados demostraron que el nivel de la gestión de recursos humanos es bajo, manifestado por el 70.4% de los trabajadores, mismo nivel se encontró en la calidad de servicio, esto calificado por el 68.1% de los usuarios. Se obtuvo una correlación moderada entre la dimensiones capacidad de respuesta (sig. 0.040) y fiabilidad (sig. 0.039) de la variable calidad de servicio y la variable gestión de recursos humanos, mientras tanto se obtuvo una correlación débil con la dimensión empatía (sig. 0.032). En conclusión, se acepta la hipótesis de la investigación, la cual establece que existe relación significativa entre las variables en estudio.

Palabras clave: Gestión de recursos humanos, calidad de servicio, capacidad de respuesta, empatía, fiabilidad.

ABSTRACT

The purpose of this thesis report was to determine the relationship between human resource management and service quality in the Provincial Municipality of Huarmey, 2020, it had a quantitative approach, a descriptive-correlational study design, not experimental. There were two populations, made up of 81 workers from the municipality under study and 72 users from the city of Huarmey, the questionnaire was applied to both populations, it should be noted that the first population was related to the variable human resource management and the second aimed at quality of service. The results showed that the level of human resource management is low, manifested by 70.4% of the workers, the same level was found in the quality of service, this qualified by 68.1% of the users. A moderate correlation was obtained between the response capacity (sig. 0.040) and reliability (sig. 0.039) dimensions of the quality of service variable and the human resources management variable, meanwhile a weak correlation was obtained with the empathy dimension (sig 0.032). In conclusion, the research hypothesis is accepted, which establishes that there is a significant relationship between the variables under study.

Keywords: Human resources management, quality of service, responsiveness, empathy, reliability.