

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS ECONÓMICAS



TESIS

**LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD
DEL SERVICIO EN LA EMPRESA SERVICIOS GEOGRÁFICOS Y MEDIO
AMBIENTE SAC, Lima, 2017**

Presentado por:

María Elizabeth Mera Yance

Para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

LIMA – PERÚ

2018

RESUMEN

La presente tesis titulada: “La actual gestión del talento humano y su influencia en la calidad del servicio en la empresa Servicios Geográficos y Medio Ambiente S.A.C., Lima, 2017” es de enfoque cuantitativo, aplicada, correlacional y diseño no experimental.

El universo de la investigación estuvo constituido por 50 trabajadores de la empresa y la muestra final fueron 44 trabajadores fijadas de manera probabilística mediante los procedimientos estadísticos de muestreo.

La recolección de datos para las variables sobre el comportamiento de la gestión del talento humano y calidad del servicio, se realizó mediante la aplicación de una encuesta empleando un cuestionario como instrumentos donde se incluyó 18 ítems con escala de valoración de Likert.

Para la obtención de los resultados se realizó, el ingreso de la información a un programa estadístico obteniéndose diversos cuadros estadísticos pregunta por pregunta para el proceso de análisis, según los resultados obtenidos.

La presentación de los resultados es mediante tablas y gráficos, corroboradas con la aplicación del Chi cuadrado para validar o rechazar las hipótesis planteadas donde se demuestra que la hipótesis general, donde la *actual gestión del talento humano* (V1) se relaciona directa y positivamente con la *calidad de servicio* (V2) de la empresa GEMA SAC.

Finalmente, tenemos las conclusiones y recomendaciones como propuestas del estudio.

Palabras claves: Gestión del talento humano, selección de personal, desarrollo personal, liderazgo y calidad del servicio

ABSTRACT

This thesis titled: "The management of human talent and its influence on the quality of service in the company GEMA S.A.C., Lima, 2017" is a quantitative approach, applied type, correlational level and non-experimental design.

The research population consisted of 50 employees of the company, the sample was determined probabilistically obtaining a result of 44 people.

In order to collect data on the behavior of the human talent management and quality of service variables, the survey was selected as a data collection technique and a questionnaire was used as a data collection instrument, which consisted of 18 items with a scale of Likert's assessment.

The analysis of results was performed using the coding and tabulation of the information, once the information was tabulated and ordered was subjected to a process of analysis and / or treatment using statistical techniques.

The presentation of the results was done by tables and graphs, later to contrast the hypothesis was applied the statistical technique Chi square, demonstrating the general hypothesis where the (V1) management of human talent is directly and positively related to the (V2) quality of service of the company GEMA S.A.C.

Finally, conclusions and recommendations are presented as study proposals.

Keywords: management, human talent, leadership, quality and service.