

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
Escuela de Administración



**Gestión de talento humano y calidad de servicio Empresa Ramón Castilla
Contratistas Generales S.A - Huaraz**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Elaborado por :

BENITO VILLON MIRIAM ROSI

HUARAZ

2016

Resumen

El presente estudio tuvo como propósito describir y explicar cuál es el efecto de la Gestión de talento humano en la calidad de servicio de la empresa Ramón Castilla Contratistas Generales S.A. - Huaraz. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo y respondió a una investigación no experimental transaccional descriptiva, se realizó con una población de 50 colaboradores de la empresa, los cuales fueron evaluados por medio de un cuestionario. En un 94.00% la investigación interna de las necesidades para el reclutamiento de personal es de acuerdo a las capacidades que tienen los colaboradores. Y en un 6.00% están en desacuerdo. En un 84.00% el análisis de puestos se da con eficacia en la empresa Ramón Castilla Contratistas Generales S.A. Y en un 16.00% afirman que no. En un 92.00% consideran importante que la institución debe realizar cursos de capacitación para cada área de trabajo. Y en un 8.00% afirman que no. En un 84.00% consideran importante la Gestión de talento humano. Y en un 16.00% afirman que no en la empresa Ramón Castilla Contratistas Generales S.A. - Huaraz. En un 82.00% consideran importante calidad de servicio. Y en un 18.00% afirman que no en la empresa Ramón Castilla Contratistas Generales S.A. - Huaraz.