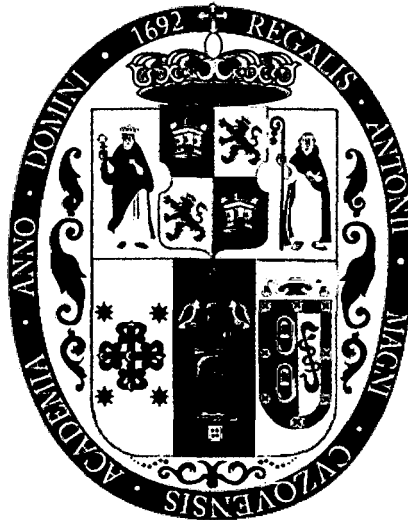


**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO.
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



**“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE
SERVICIO DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE DE TAXI ALÓ CUSCO S.R.L.”**

Tesis presentada por:

- **Br. CALLE CASTRO, Nancy Esther**
- **Br. ESCOBAR
HUAYLLAHUAMAN, Katherine**

**“PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN”**

Asesor:

Lic. Victoria Puente de la Vega Aparicio

CUSCO - 2014

INTRODUCCIÓN

La empresa de transporte de taxi ALÓ CUSCO S.R.L. fue constituida el 19 de octubre de 1997, cuyo objetivo principal es el de prestar servicio de transporte de taxi dentro del departamento del Cusco.

Para que los clientes se formen una opinión positiva, la empresa debe satisfacer todas las necesidades y expectativas, esto es lo que se ha decidido llamar calidad de servicio, pero todo esto va a depender de cómo es la gestión del talento humano dentro de la empresa. Es por ello que afirmamos que con una adecuada gestión del talento humano se lograra mejorar la calidad de servicio, que es un tema de suma importancia en lo referente a la situación de percepción y expectativa que puedan sentir los diversos usuarios de un servicio.

Por consiguiente, la gestión de Talento Humano por competencias, es un enfoque que permite alinear el capital intelectual de una organización con su estrategia de negocios, facilitando, simultáneamente el desarrollo profesional de las personas, por medio de una eficiente administración del Talento Humano. Por otra parte uno de los modelos más utilizado para medir la calidad del servicio, es el creado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988, el cual fue denominado por sus autores como SERVQUAL, este modelo plantea que la calidad de servicio puede medirse desde la diferencia o brechas entre las expectativas de los clientes y la percepción que éstos tienen del servicio

La presente investigación se fundamenta en dicha metodología para medir la influencia de la Gestión del Talento Humano sobre la Calidad de Servicio.

El presente estudio consta de cinco capítulos:

Capítulo I: Generalidades, en este capítulo se presenta la caracterización del problema, formulación del problema, objetivos, justificación, delimitación, hipótesis, métodos de investigación, población de estudio y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, herramientas y la matriz de consistencia.

Capítulo II: Marco teórico y conceptual, donde se desarrolla los antecedentes de la investigación y toda la teoría sobre las variables de estudio.

Capítulo III: Caracterización de la Unidad de Análisis, se desarrolla la información acerca de la Empresa de Taxi ALÓ CUSCO S.R.L..

Capítulo IV: Análisis e interpretación de datos de las entrevistas y encuestas realizadas a los colaboradores y usuarios de la Empresa de Transporte de Taxi ALÓ CUSCO S.R.L., este capítulo proporciona los resultados que permitieron probar las hipótesis de la investigación.

Capítulo V: Propuesta de un Modelo de Gestión del Talento Humano Basado en Competencias para la Empresa de Transporte de Taxi ALÓ CUSCO S.R.L..

En la parte final del documento se presentan las conclusiones, recomendaciones, bibliografía, web grafía y los anexos.