

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

ESCUELA DE POSGRADO



MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

TESIS

**CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE
TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN “T.I.” EN LA EMPRESA GMD**

PRESENTADO POR:

JEAN ESPINOZA BUSTAMANTE

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN**

ASESOR: DR. FERNANDO RAFAÉL VIGIL CORNEJO

2019

RESUMEN

El objetivo general de la tesis fue determinar la influencia de la capacitación del personal en la calidad de servicio del área de tecnologías de información en la empresa GMD.

Respecto a los aspectos metodológicos del trabajo, el tipo de investigación fue el aplicado y el nivel explicativo.

La población estuvo constituida por los 70 empleados de la empresa GMD de Lima.

La muestra estuvo constituida por 70 empleados de la empresa GMD de Lima, a las cuales se les aplicó el instrumento que constó de 15 preguntas, utilizando la escala de likert con alternativas de respuesta múltiple.

Se procedió a analizar los resultados, luego se realizó la contrastación de hipótesis, utilizando la prueba estadística conocida como coeficiente de correlación de SPEARMAN, debido a que las variables de estudio son cualitativas.

Finalmente, se pudo determinar que la capacitación del personal influye significativamente en la calidad de servicio del área de tecnologías de información en la empresa GMD.

Palabras Clave: Capacitación, exposfacto, indicadores, tecnologías de información, servicio, variables, GMD.

ABSTRACT

The general objective of the thesis was to determine the influence of the training of personnel in the quality of service of the area of information technologies in the GMD company.

Regarding the methodological aspects of the work, the type of research was the one applied and the explanatory level.

The population was made up of 70 employees of the GMD company in Lima.

The sample consisted of 70 employees of the GMD company in Lima, to which the instrument that consisted of 15 questions was applied, using the likert scale with multiple response alternatives.

The results were analyzed, then the hypothesis was tested, using the statistical test known as the SPEARMAN correlation coefficient, because the study variables are qualitative.

Finally, it was determined that the training of personnel significantly influences the quality of service of the area of information technology in the GMD company.

Keywords: Training, staff training, technologies, information technologies, quality of service.