



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión del talento humano y satisfacción del usuario  
interno en el personal administrativo del INABIF.  
Pueblo Libre. Lima. 2015.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:**

**Magíster en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Br. Ademir Giuliano Da Giau Pacora

**ASESOR:**

Dra. Lindomira Castro Llaja

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del Talento Humano

**PERÚ - 2016**

**Página del jurado**

---

Dr. Jorge Diaz Dumont

Presidente

---

Dr. Edwin Martínez Lopez

Secretario

---

Dra. Luzmila Garro Aburto

Vocal

**Dedicatoria**

A mis padres Teresa y Alberto por su esfuerzo, amor y enseñanzas.

A mi esposa Elena por su inmenso amor y cariño.

A mis hermanos Yovana y Albert por ser mi aliciente de superación constante.

### **Agradecimiento**

A Dios quien nos dio la vida y la ha llenado de bendiciones en todo este tiempo, a él que con su infinito amor nos ha dado la sabiduría suficiente para culminar nuestros estudios, a mis padres por todo el esfuerzo que hicieron para darme una profesión y hacer de mí una persona de bien, gracias por sus sacrificios y la paciencia que demostraron todos estos años. A nuestro docente asesor Dra. Lindomira Castro por su apoyo, comprensión y oportunas sugerencias en la elaboración del presente trabajo de investigación. A mis compañeros de trabajo Ernesto Morales y Humberto Arredondo por su gran ayuda y comprensión.

Ademir

### **Declaración Jurada**

Yo, Ademir Giuliano Da Giau Pacora, estudiante del Programa de Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N°07489163, con la tesis titulada “Gestión del talento humano y satisfacción del usuario interno en el personal administrativo del INABIF. Pueblo Libre. Lima. 2015.”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para optar algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, Junio 2016.

.....  
Ademir Giuliano Da Giau Pacora  
DNI N°07489163

## **Presentación**

Señores miembros del jurado, presento ante Ustedes la tesis titulada “Gestión del talento humano y satisfacción del usuario interno en el personal administrativo del INABIF. Pueblo Libre. Lima. 2015” con la finalidad de determinar la relación entre Gestión del talento Humano y satisfacción del usuario interno en el personal administrativo del INABIF. Pueblo Libre. Lima. 2015, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el grado académico de Magister en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor.

## Contenido

	Pág.
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. Introducción</b>	
1.1 Introducción	14
1.2 Antecedentes	15
1.3 Fundamentación científica, técnica o humanística	18
1.4 Justificación	47
1.5 Problema	49
1.6 Hipótesis	54
1.7 Objetivos	55
<b>II. Marco metodológico</b>	
2.1 Variables	58
2.2 Operacionalización de variables	59
2.3 Metodología	61

2.4	Tipo de estudio	61
2.5	Diseño	62
2.6	Población y muestra	63
2.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	64
2.8	Métodos de análisis de datos	68
2.9	Aspectos éticos	69
<b>III. Resultados</b>		
3.1	Descripción	71
3.2	Contrastación de hipótesis	78
<b>IV. Discusión</b>		84
<b>V. Conclusiones</b>		89
<b>VI. Recomendaciones</b>		92
<b>VII. Referencias bibliográficas</b>		94
<b>Apéndices</b>		
1	Matriz de consistencia	103
2	Operacionalización de las variables	106
3	Cuestionario	108
4	Análisis de fiabilidad	108
5	Base de datos	118
6	Validación de cuestionarios: juicio de expertos	132

**Lista de tablas**

	Pág.
Tabla 1: Confiabilidad del instrumento GTH	67
Tabla 2: Confiabilidad del instrumento SUI	68
Tabla 3: GTH y SUI.	71
Tabla 4: GTH y dimensión Clima de la SUI	72
Tabla 5: GTH y dimensión Liderazgo de la SUI	74
Tabla 6: GTH y dimensión Identidad de la SUI	75
Tabla 7: GTH y dimensión Motivación de la SUI	77
Tabla 8: Correlación entre la GTH y SUI	78
Tabla 9: Correlación entre GTH y dimensión Clima de la SUI	79
Tabla 10: Correlación entre GTH y dimensión Liderazgo de la SUI	80
Tabla 11: Correlación entre GTH y dimensión Identidad de la SUI	81
Tabla 12: Correlación entre GTH y dimensión Motivación de la SUI	82

**Lista de figuras**

	Pág.
Figura 1: GTH y SUI	71
Figura 2: GTH y dimensión Clima de la SUI	73
Figura 3: GTH y dimensión Liderazgo de la SUI	74
Figura 4: GTH y dimensión Identidad de la SUI	75
Figura 5: GTH y dimensión Motivación de la SUI	77

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general de determinar la relación entre la Gestión del talento humano y la satisfacción del usuario interno en el personal administrativo del INABIF. Pueblo Libre. Lima. 2015.

La población o universo de interés en esta investigación, está conformada por 120 trabajadores administrativos del Inabif, la muestra no probabilística censal .considero 120 trabajadores administrativos del Inabif en los cuales se han empleado las encuestas para las variables: Gestión del Talento Humano y Satisfacción del usuario interno . El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacionar de corte transeccional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los cuestionarios de gestión del talento humano de 30 preguntas en la escala de Likert y el cuestionario de satisfacción del usuario interno que brindaron información acerca de la relación que existente entre ambas variables , en sus distintas dimensiones; cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

El resultado de 0.762 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: Existe relación significativa entre la Gestión del talento humano y la satisfacción del usuario interno en el Personal administrativo del Inabif. Pueblo Libre. Lima. 2015

**Palabras clave:** Gestión del Talento Humano, Satisfacción del Usuario Interno

### **Abstract**

This research has the overall aim of determining the relationship between talent management and internal user satisfaction in the administrative staff INABIF. Pueblo Libre. Lima. 2015.

The universe or population of interest in this research consists of 120 administrative workers Inabif, non-probabilistic sample census .consider 120 administrative workers Inabif where surveys have been used for variables: Human Resource Management and Satisfaction internal user. The method used in the research was the hypothetical-deductive. This research used for the purpose correlational no experimental design of transactional level court, which collected information over a specific period, which was developed by applying questionnaires human talent management of 30 questions on the Likert scale and questionnaire internal user satisfaction provided information about that relationship between the two variables, in its different dimensions; The results are presented graphically and textually.

The result of 0.762 indicates that there is a positive relationship between the variables is also the high level of correlation with the level of bilateral significance  $p = 0.000 < 0.05$  the null hypothesis is rejected and the general hypothesis is accepted; It concludes that: There is significant relationship between talent management and internal user satisfaction in the administrative staff Inabif. Pueblo Libre. Lima. 2015

**Keywords:** Human Resource Management, Internal User Satisfaction