



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión del talento humano y desempeño laboral del  
personal que labora en el Sistema de Atención Móvil de  
Urgencias – SAMU, 2015

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

Magíster en Gestión Pública

**AUTOR:**

Br. David Hernán Morales Ibaceta

**ASESOR:**

Mgtr. Emil Beraún Beraún

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del Talento Humano

**PERÚ -2016**

**Página del Jurado**

---

Dr. Antonio Lip Licham  
Presidente:

---

Edwin Martínez López  
Secretaria

---

Dr. Karen Lizeth Alfaro Mendives  
Vocal:

### **Dedicatoria**

Dedico esta tesis a mis padres que creyeron en mí, me sacaron adelante, dándome ejemplos dignos de superación y entrega, impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera, y porque el orgullo que sienten por mi, fue lo que me hizo ir hasta el final.

### **Agradecimiento**

Mi más sincero agradecimiento a la Universidad César Vallejo por haberme aceptado ser parte de ella y abierto las puertas en su seno científico, así como también a los docentes que me brindaron sus conocimientos y apoyo para seguir adelante.

## Declaración Jurada

Yo, Morales Ibaceta David Hernán, estudiante del Programa Académico Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 41401167 con la tesis titulada “Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal que labora en el Sistema de Atención Móvil de Urgencias – SAMU, 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 obtener 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.

Jesús María, enero 2016

---

Morales Ibaceta David Hernán

DNI N° 41401167

## Presentación

Señor Presidente;

Señores miembros del Jurado;

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación titulado “Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal que labora en el Sistema de Atención Móvil de Urgencias – SAMU, 2016”.

La presente investigación realizada es de tipo sustantiva, por su carácter, de un diseño no experimental, transversal y descriptivo – correlacional, por que intenta dar la descripción de un fenómeno en particular y establecer la relación entre la variable Gestión del talento humano y desempeño laboral.

El estudio estuvo compuesto por ocho capítulos, en el Capítulo I se presenta la introducción, la cual contiene los antecedentes y fundamentación científica, técnica o humanística, se plantea la justificación y se formulan los problemas, hipótesis y objetivos de la investigación, en el capítulo II. Marco metodológico se presenta la variable de estudio, la operacionalización de la variable, se desarrolla la metodología, tipo, diseño y se detalla la población y muestra de estudio, en el capítulo III se presentan los resultados descriptivos e inferenciales, en el capítulo IV se desarrolla la discusión, en el capítulo V se plantea las conclusiones, en el capítulo VI se presentan las recomendaciones, en el capítulo VII, se presentan las referencias bibliográficas consultadas en el proceso de investigación y finalmente el capítulo VIII que son los anexos.

Espero, pues, que este trabajo sirva de referencia para estudios posteriores que puedan abordar con mayor profundidad el problema de esta investigación.

**Índice**

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vi
Índice de tabla	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1 Antecedentes	17
1.2 Justificación	50
1.3 Problema	50
1.4 Hipótesis	53
1.5 Objetivos	54
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	
2.1. Variables	57
2.2 Operacionalización de variables	58
2.3 Metodología	59
2.4 Tipos de estudio	60
2.5 Diseño	60
2.6. Población, muestra y muestreo	61
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	63

2.8. Métodos de análisis de datos	68
2.9. Aspectos éticos	68
<b>III. RESULTADOS</b>	70
3.1 Presentación de resultados descriptivos	71
3.2 Contrastación de las hipótesis	75
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	82
<b>V. CONCLUSIONES</b>	86
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	89
<b>VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.</b>	91
<b>APÉNDICES</b>	
Apéndice A. Matriz de consistencia	98
Apéndice B. Encuesta	100
Apéndice C. Base De Datos	104
Apéndice D .Confiabilidad de crombach	118
Apéndice E. Juicio de Expertos	121



**Índice de tabla**

	Pág.
Tabla 1. Objetivos del Sistema de Recursos Humanos.	30
Tabla 2. Operacionalización de la variable gestión del talento humano	58
Tabla 3. Operacionalización de la variable desempeño laboral	59
Tabla 4. Validez de contenido de los instrumentos de la gestión del talento humano y desempeño laboral por juicio de expertos	66
Tabla 5. Nivel de confiabilidad del instrumento gestión del talento humano	67
Tabla 6. Nivel de confiabilidad del instrumento desempeño laboral	68
Tabla 7. Distribución de datos según la variable gestión del talento humano	71
Tabla 8. Distribución de datos según la variable gestión del talento humano por dimensiones	72
Tabla 9. Distribución de datos según la variable desempeño laboral	73
Tabla 10. Distribución de datos según la variable desempeño laboral por dimensiones	74
Tabla 11. Prueba de correlación según Spearman entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral	75
Tabla 12. Prueba de correlación según Spearman entre el reclutamiento y el desempeño laboral	76
Tabla 13. Prueba de correlación según Spearman entre la selección y el desempeño laboral	77
Tabla 14. Prueba de correlación según Spearman entre la capacitación y el desempeño laboral	78

Tabla 15. Prueba de correlación según Spearman entre incentivos y el desempeño laboral	79
Tabla 16. Prueba de correlación según Spearman entre la motivación y el desempeño laboral	80
Tabla 17. Prueba de correlación según Spearman entre la comunicación y el desempeño laboral	81

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Gestión del Talento Humano.	28
Figura 2. Evolución de la función de personal	29
Figura 3. Niveles de la variable gestión del talento humano	71
Figura 4. Niveles de la variable gestión del talento humano por dimensiones	72
Figura 5. Niveles de la variable desempeño laboral	73
Figura 6. Niveles de la variable desempeño laboral por dimensiones	74

## Resumen

Para el desarrollo de la presente investigación, ha sido necesario plantearse un objetivo general, determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal que labora en el Sistema de Atención Móvil de Urgencias – SAMU, 2016. Así mismo se plantearon seis objetivos específicos que contribuyeron a alcanzar el objetivo general. Además, se han analizado de acuerdo a cada variable sus diferentes dimensiones e indicadores.

La metodología utilizada para llevar a cabo esta investigación ha sido de un enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo correlacional. La población para este estudio estuvo conformada por 250 trabajadores del Sistema de Atención Móvil de Urgencias. La muestra estuvo constituida por 152 trabajadores.

A través del uso del instrumento validado por expertos, se midió la confiabilidad del mismo, aplicando dicho instrumento a un piloto de 30 trabajadores y se tuvo como resultado una confiabilidad aceptable del 0.899 de la variable gestión del talento humano y 0.849 para la variable desempeño laboral. Se describió los resultados a través de tablas de frecuencias y gráficas en barras obteniéndose en la tabla 7 y figura 3 que el 20.39% del personal perciben un nivel bueno con respecto a la gestión del talento humano, un 36.18% un nivel regular y un 43.42% un nivel malo y en la tabla 9 y figura 5 que el 18.42% del personal perciben un nivel bueno con respecto al desempeño laboral, un 34.87% un nivel regular y un 46.71% un nivel malo. Y según la correlación de Spearman el grado de correlación es moderado al 0.569 entre las variables de estudio. Por lo tanto la gestión del talento humano está relacionado directa y positivamente con la variable desempeño laboral

**Palabras Claves:** Gestión, talento, desempeño, laboral, reclutamiento, selección, capacitación, incentivos, motivación, comunicación.

## Abstract

For the development of this investigation, it has been necessary to consider a general objective, to determine the relationship between talent management and job performance of staff working in the System of Mobile Emergency Care - SAMU, 2015. Also, raised six specific objectives that contributed to the overall objective. In addition we have analyzed each variable according to its different dimensions and indicators.

The methodology used to conduct this study was a quantitative approach and correlational descriptive level. The population for this study consisted of 250 employees of the System for Mobile Urgent Care. The sample consisted of 152 workers.

Through the use of the instrument validated by experts, the reliability thereof is measured by applying the instrument to a pilot of 30 workers and resulted in an acceptable reliability of 0.899 for the variable management of human talent and 0.849 for varying job performance. Results through frequency tables and charts in bars obtained in Table 7 and Figure 3 described the 20.39% of staff receive a good level with respect to the management of human talent, a regular level 36.18% and 43.42 % bad and in Table 9 Figure 5 level and the 18.42% of staff receive a good level with respect to job performance a regular level 34.87% and 46.71% a poor level. And according to the Spearman correlation the correlation is moderate to 0.569 between the study variables. Therefore the management of human talent is directly and positively related to job performance Variable

**Key words:** Human Resource Management, job performance, recruitment, selection, training, incentives, motivation, communication.