



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión del talento humano y satisfacción del usuario  
Interno del Centro de atención Residencial Matilde Pérez  
Palacio del Programa Integral Nacional para el Bienestar  
Familiar de San Miguel, Lima- 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE  
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. Castilla Quijano Silvia Mariela

**ASESORA:**

Dra. Galia Susana Lescano López

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACION:**

Administración del Talento Humano

**PERU - 2015**

**Dra. Tamara Pando Ezcurra**

**Presidente**

**Dr. Jose Rafael Díaz Dumont**

**Secretario**

**Dra. Galia Susana Lescano Lopez**

**Vocal**

## **Dedicatoria**

**A mis queridos y adorables padres, por su inmenso amor y apoyo en todo momento de mi vida.**

**A mi esposo e hijos por ser la razón y el motor de mi vida para culminar mis estudios y obtener el grado de Maestría.**

**A Dios y a la Virgen Maria por brindarme salud, sabiduría y por guiar mi camino**

**La autora**

## **Agradecimiento**

Un reconocimiento especial por el apoyo recibido a nuestra formación como magister, a la Universidad César Vallejo y todo su equipo de profesionales quienes supieron impartir sus conocimientos con sabiduría y demostrar en todo momento su amistad y aprecio.

A la Dra. Galia Susana Lescano Lopez, por su asesoría constante a lo largo de la elaboración de mi tesis.

La autora

## **Declaración jurada**

**De, Silvia Mariela Castilla Quijano, con DNI: 25587373 estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “ Gestión del talento humano y la satisfacción del usuario interno del centro de atención residencial Matilde Pérez Palacio del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar de San Miguel, 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 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.**

**Lima, 23 de Junio 2015**

---

**Silvia Mariela Castilla Quijano**

**DNI: 25587373**

# Índice

	Pág.
Caratula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>12</b>
1.1. Antecedentes	15
1.2. Fundamentación científica	20
1.3. Justificación	51
1.4. Problema	53
1.5. Hipótesis	59
1.5.1 Hipótesis general	59
1.5.2 Hipótesis específicos	59
1.6. Objetivos	60
<b>II. MARCO METODOLOGICO</b>	<b>62</b>
2.1. Variable	63
2.2. Operacionalización de las variables	63
2.3. Metodología	64
2.4. Tipos de estudio	65
2.5. Diseño	65
2.6. Población, muestra y muestreo	66

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	67
2.8. Métodos de análisis de datos	73
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>75</b>
3.1. Descripción de los resultados	76
3.1.1 Descripción de variables	76
3.1.2 Descripción de satisfacción del usuario interno	77
3.2 Prueba de normalidad	78
3.3 De la hipótesis general	78
<b>IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>86</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>90</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>93</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>95</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>100</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Instrumentos	
Anexo 3: Base de datos	
Anexo 4: Carta de Presentación	
Anexo 5: Definición conceptual de variables y dimensiones	

## Índice de tabla

	Pág.
Tabla 1 Matriz de Operacionalización de variable	64
Tabla 2 Análisis de Ítems GTH	69
Tabla 3 Estadísticas Descriptivas GTH	70
Tabla 4 Baremos de GTH	70
Tabla 5 Análisis de Ítems SUI	72
Tabla 6 Estadísticas Descriptivas SUI	73
Tabla 7 Baremos de SUI	73
Tabla 8 Niveles de GTH	76
Tabla 9 Niveles de SUI	77
Tabla 10 Prueba de bondad de GTH	78
Tabla 11 Relación entre GTH y SUI.	79
Tabla 12 Relación entre GTH y Liderazgo	80
Tabla 13 Relación entre GTH e Identidad	81
Tabla 14 Relación entre GTH y Motivación.	83



## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Diagrama de Diseño Correlacional.	66
Figura 2: Niveles de GTH	76
Figura 3: Niveles de SUI	77
Figura 4: Relación de GTH y CO	79
Figura 5: Relación de GTH y Liderazgo	80
Figura 6: Relación de GTH e Identidad	82
Figura 7: Relación de GTH y Motivación.	83
Figura 8: Relación de GTH y SUI	84

## Resumen

La presente investigación tuvo como problema principal ¿Cómo es la relación que existe entre la Gestión del talento humano y la satisfacción del usuario interno en el Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio del INABIF. San Miguel. Lima. 2015? Y como objetivo general: Determinar qué relación existe entre la Gestión del talento humano y la satisfacción del usuario interno en el Centro de Atención Residencial Matilde Pérez Palacio del INABIF. San Miguel. Lima. 2015.

El diseño de la investigación utilizado fue descriptivo correlacional. La muestra estuvo constituida por un grupo de control de 82 trabajadores. El instrumento de recolección de datos utilizado fue la encuesta de gestión del talento humano de Carvajal, adaptado por Pachas, (2013) y el cuestionario de la satisfacción del usuario del MINSA.

Los hallazgos indicaron que la hipótesis general existe relación significativa entre gestión del talento humano y satisfacción del usuario interno en el centro de atención residencial Matilde Pérez Palacio del INABIF de San Miguel, obtuvo un coeficiente de correlación de nivel moderado  $r=0.661^{**}$ , con una  $p=0.000$  ( $p < .05$ ), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una relación significativa y directa entre gestión del talento humano y satisfacción del usuario interno; es decir a mayor gestión del talento humano existirá mayor satisfacción del usuario interno.

*Palabras clave: Gestión del talento humano, satisfacción del usuario*

## **Abstract**

This research had as main problem How is the relationship between talent management and internal user satisfaction in residential care Matilde Perez Palacio INABIF. San Miguel. Lima. 2015? And overall objective Determine what is the relationship between talent management and internal user satisfaction in residential care Matilde Perez Palacio INABIF. San Miguel. Lima. 2015.

The research design used was descriptive correlational. The sample consisted of a control group of 82 workers. The data collection instrument used was a survey of talent management Carvajal, adapted by Pachas, (2013) and the survey of user satisfaction MOH.

The findings indicated that the general assumption There is significant relationship between talent management and internal user satisfaction in residential care INABIF Matilde Perez Palacio San Miguel, obtained a moderate correlation coefficient  $r = 0.661$  \*\* level, with  $p = 0.000$  ( $p < .05$ ), with which the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted. Therefore, we can say that there is a significant and direct relationship between talent management and internal user satisfaction; ie greater talent management exist more internal user satisfaction.

*Keywords: Human Resource Management, user satisfaction*