

# UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias Empresariales



*Una Institución Adventista*

**"Prácticas de gestión del talento, satisfacción de los  
empleados y ventaja competitiva  
sostenible en el personal de salud peruano"**

Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Administración de  
Negocios con Mención en Gestión Empresarial

**Autor:**

José Luis Esteban Ramos Catachura

**Asesor:**

Mg. Dany Yudet Millones Liza

Lima, febrero 2023

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

Dany Yudet Millones Liza de la Escuela de Posgrado, Unidad de Posgrado de Ciencias Empresariales , de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“Prácticas de gestión del talento, satisfacción de los empleados y ventaja competitiva sostenible en el personal de salud peruano”** constituye la memoria que presenta el CPC José Luis Ramos Catachura para aspirar al Grado Académico de Maestro en Administración de Negocios con mención en Gestión Empresarial cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 17 días del mes de febrero del año 2023.

  
*Mstra. Millones Liza Dany Yudet*

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS DE MAESTRO

En Lima, Naña, Villa Unión, el 17 día del mes de febrero del año 2023, siendo las 10:00 horas se reunieron en la sala virtual <https://adventistas.zoom.us/j/89395360468>) de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección de la Señora Presidenta del Jurado: Mg. Gladys Toyohama Pocco y los demás miembros siguientes:

Secretario:	Mg. José Eber Paz <u>Vilchez</u>
Asesor:	Mtra. Dany <u>Yudet Millones Liza</u>
Vocal:	Mg. Elizabeth Emperatriz García <u>Salirrosas</u>
	Mtra. <u>Miluska</u> María del Carmen Villar Guevara

Con el propósito de llevar a cabo el acto público de la sustentación de tesis de posgrado titulada: "Prácticas de gestión del talento, satisfacción de los empleados y ventaja competitiva sostenible en el personal de salud peruano" del egresado: José Luis Esteban Ramos Catachura, conducentes a la obtención del Grado Académico de Maestro en Administración de Negocios con mención en Gestión Empresarial.

La Presidenta del Jurado dio por iniciado el acto académico, invitando a los candidatos a hacer uso del tiempo señalado para su exposición (30'). Concluida la misma, la Presidenta del Jurado invitó a los demás miembros a realizar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes que fueron absueltas por los candidatos, el acto fue seguido de un receso de quince minutos para las deliberaciones y el dictamen de Jurado. Vencido el tiempo de las deliberaciones, el Jurado procedió a dejar constancia escrita del resultado en la presente acta, con dictamen siguiente:

APROBADO por UNANIMIDAD calificación: APROBADO CON ESCALA VIGESIMAL 18 ESCALA CUALITATIVA CON NOMINACIÓN DE MUY BUENO, CON MÉRITO SOBRESALIENTE.

La presidenta del Jurado hizo alusión a los maestrandos y solicitó al secretario la lectura correspondiente para poner en su conocimiento el resultado, terminado el mismo y sin objeción alguna, la presidenta del jurado dio por concluido el acto, en fe de lo cual firman al pie.

Presidente



Secretario

Candidato

Vocal

Vocal

# **Gestión del talento y satisfacción de los empleados: Una práctica para incrementar la ventaja competitiva del sector salud en el Perú**

## **Talent management and employee satisfaction: A practice to increase the competitive advantage of the health sector in Peru**

### **Resumen**

La ventaja competitiva es un elemento crucial para la sostenibilidad empresarial, por lo que es necesario evaluar ciertos factores que contribuyan con ello. El objetivo de este estudio se basa en identificar si la gestión del talento y la satisfacción pueden contribuir con la ventaja competitiva en el sector salud, para cumplir con este objetivo se hizo uso de tres instrumentos: Gestión del talento que está constituido por 5 dimensiones: identificación del talento, desarrollo del talento, compromiso del talento, gestión del rendimiento y retención del talento; satisfacción de los empleados. Se recopilaron 253 encuestas de empleados del sector en estudio, dentro de ellas 202 mujeres y 51 varones. Por otro lado, se identificó que es la satisfacción del empleado la que aporta en mayor medida a la ventaja competitiva. De estos resultados se concluye la importancia de mantener satisfecho a los trabajadores y mantener el éxito corporativo.

*Palabras clave:* Satisfacción de los empleados, prácticas de gestión del talento, ventaja competitiva sostenible.

### **Abstract**

Competitive advantage is a crucial element for business sustainability, so it is necessary to evaluate certain factors that contribute to it. The objective of this study is based on identifying whether talent management and satisfaction can contribute to competitive advantage in the health sector. To achieve this objective, three instruments were used: Talent management, which is made up of 5 dimensions: talent identification, talent development, talent engagement, performance management and talent retention; employee satisfaction. 253 surveys of employees of the sector under study were collected, among them 202 women and 51 men. On the other hand, it was identified that it is employee satisfaction that contributes to a greater extent to competitive advantage. From these results it is concluded the importance of keeping workers satisfied and maintaining corporate success.

*Keywords:* Employee satisfaction, talent management practices, sustainable competitive advantage.

## **1. Introducción**

Tener empleados felices trabajando es un tema crucial para todos los negocios y organizaciones. Hace más de dos décadas, el término gestión del talento ha ganado un espacio importante en el mundo empresarial y a su vez, ha generado un impacto relevante con relación a la ventaja competitiva, convirtiéndose en una de las principales preocupaciones del área de Talento Humano en diversas instituciones del mundo, el mismo que ha sido reconocido como un motor clave para el desarrollo de un país [1]–[3].

Por otro lado, existen diferentes estudios y teorías actuales con el único fin de poder administrar eficazmente el capital humano de acuerdo al enfoque modal que ejerce el mercado como el empowerment, un enfoque actual que le concede potestad e independencia al trabajador en su área, cuya finalidad sería encontrar el rendimiento máximo de este [4]. En tal sentido, dentro de los estudios sobre la gestión del talento, se hace referencia a aquello que clasifica a las empresas en dos grupos principales: las empresas de servicios, donde el