



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**Gestión del talento humano en los empleados que
laboran en la gerencia de acondicionamiento territorial
de la municipalidad provincial de Coronel Portillo -
Ucayali, 2020 - 2021**

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

Eusebio Ríos Vela

ASESOR:

Dr. Jorge Luis Vargas Espinoza

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Desarrollo Organizacional

Sub línea de Investigación:

Desarrollo Organizacional

UCAYALI - PERÚ
2020

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Eusebio Ríos Vela con DNI N° 41958569, ex estudiante de la Universidad Privada de Pucallpa, de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la Escuela de Administración de Negocios de la Universidad Privada de Pucallpa.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

Soy autor del trabajo de investigación titulada: Gestión del talento humano en los empleados que laboran en la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo - Ucayali, 2020 - 2021. El cual presento para optar: el grado de bachiller.

1. El presente trabajo de investigación no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas decretadas por la Universidad Privada de Pucallpa y las normas APA.
2. El presente trabajo de investigación no atenta contra derechos de terceros u otras personas.
3. El presente trabajo de investigación ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados de la investigación son reales, no han sido falsificados, manipulados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante el presente asumo frente LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA, cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la autoría de la obra y/o invención presentada.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestras acciones se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Pucallpa.

Pucallpa 08 de febrero del 2021



Bach. Eusebio Ríos Vela
DNI: 41958569

RESUMEN

El **objetivo** de la presente investigación fue: Determinar la gestión del talento humano en los empleados que laboran en la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – Ucayali, 2020 - 2021.

el **tipo** de la investigación fue descriptivo porque se buscó la descripción de la variable gestión del talento humano, el **diseño** de la investigación fue no experimental transeccional porque no hubo manipulación de las variables en todo el estudio y el recojo de la información se realizó en un solo momento.

Los **métodos** utilizados fueron el inductivo y deductivo porque se trabajó de lo específico a lo general y de lo general a lo específico; la técnica utilizada para la recolección de los datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, el cual consistió en su variable de 14 preguntas. El enfoque realizado fue cuantitativo.

Los **resultados** de la investigación concerniente a su variable gestión del talento humano, de acuerdo a la tabla y figura 05, se observó que el 26,00% de encuestados refieren que casi siempre; 20,88% siempre, 40,00% casi nunca y 14,00% nunca realizan la gestión del talento humano.

. Por consiguiente, de acuerdo a los datos se **concluye** que los empleados de la gerencia de desarrollo territorial de la MPCP, se realiza una regular una gestión de talento humano.

Palabras clave: Gestión del talento humano.

Índice

Portada.....	i
Constancia de coincidencia.....	ii
Resumen y Palabras clave.....	iii
Índice.....	iv
Introducción.....	vii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2. Formulación del Problema	3
1.2.1. Problema general.....	3
1.2.2. Problemas Específicos	4
1.3. Formulación de objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo General:.....	4
1.3.2. Objetivos Específicos:	4
1.4. Justificación.....	5
1.4.1. Justificación teórica.	5
1.4.2. Justificación práctica.....	6
1.4.3. Justificación metodológica.....	6
1.4.4. Justificación social.	6
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. Antecedentes	7
2.2. Bases teóricas.....	10
2.3. Definición de términos básicos.....	18
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	20
3.1. Formulación de Hipótesis (si corresponde).....	20
3.2. Identificación de Variables	20

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA	27
4.1. Diseño de la investigación	27
4.2. Población y muestra.....	28
4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	30
4.4. Técnicas para el procesamiento de la información	30
CAPITULO V: RESULTADOS.....	31
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	38
Anexo 01 Matriz de consistencia.....	41
Anexo 02: Instrumentos de aplicación.....	43
Anexo 03: Bases de datos para el procesamiento de los resultados	46
Anexo 04: Fotos	48
Anexo 05: Organigrama institucional.....	54

..

Índice de Tablas

Tabla1 Dimensión1: Mejora de Competencia.....	31
Tabla 2 Dimensión2: Compromiso Laboral	32
Tabla 3 Dimensión3: Satisfacción del empleado.....	33
Tabla 4 Dimensión 4: Manejo de la productividad.....	34
Tabla 5 Variable: Gestión del talento humano.....	35

Índice de Figuras

Figura1: Dimensión: Mejora de Competencia	31
Figura2: Dimensión: Compromiso Laboral	32
Figura3: Dimensión: Satisfacción del empleado.....	33
Figura 4: Dimensión: Manejo de la productividad.....	34
Figura 5: Variable: Gestión del talento humano	35

Introducción

El objetivo del presente trabajo de investigación fue planteado con el fin de que los empleados que laboran en la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo y las sub gerencias que pertenecen a esta gerencia las cuales son: 1) Sub gerencia de planeamiento urbano, ordenamiento territorial y viabilidad 2) Sub gerencia de catastro 3) Sub gerencia de formalización de la propiedad. Se identifiquen con la institución y el área donde laboran para así brindar una mejor atención a los cientos de clientes que frecuentan esta área y también los empleados tengan una mayor producción laboral individual y colectivamente.

La presente investigación está estructurada en las siguientes partes:

CAPÍTULO I: Se describe el planteamiento del problema de investigación, en él se aborda la realidad problemática de la investigación, planteando el problema general y los específicos, conjuntamente con la formulación de objetivos de la investigación y la justificación.

CAPÍTULO II: En este capítulo se da a conocer el marco teórico, el cual hace referencia a los antecedentes de la investigación, así como también las bases teóricas y las definiciones de los términos básicos.

CAPÍTULO III: En este capítulo se describe la formulación de la hipótesis, identificación de variables y la definición operacional de variables.

CAPÍTULO IV: Este capítulo trata sobre la metodología: el diseño de la investigación. Menciona igualmente la población y muestra, así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos y por último las técnicas para el procesamiento de la información.

CAPÍTULO V: En este capítulo se presentan los resultados, conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la realidad problemática

Se ha estado observando que el desempeño laboral ha venido a menos, debido a una inadecuada gestión de personal. En la antigua administración las personas han sido denominadas “recursos humanos”, como si se tratase de un recurso más dentro de la organización, hecho que dio lugar al nuevo enfoque de “gestión del talento humano”. En la nueva concepción, las personas han pasado a ser consideradas, con sus esfuerzos y actividades, como seres dotados de inteligencia, conocimientos, habilidades, destreza, aspiraciones y percepciones singulares, como los nuevos socios de las organizaciones, constituyéndose en el capital intelectual de la organización y en un elemento fundamental para el logro del éxito organizacional.

La globalización de los mercados ha conllevado a que las empresas multinacionales desarrollen estrategias corporativas para la adaptación de sus compañías en mercados extranjeros y así poder tener mejor acogida de sus productos. Para lograr introducir su modelo de negocios y cultura organizacional generaron competencias de planificación y administración cuyo eje implementador es la gestión del talento humano, el cual correctamente aplicado les ayudara a compenetrarse con el tipo de cliente y adaptarse fácilmente a ellos para una mejor productividad tanto de la institución o empresa y el cliente en sí.

Existen escasas investigaciones sobre la Gestión del Talento Humano en el Perú, porque estas investigaciones generan inversión, costos y pocas entidades o empresas públicas o privadas se deciden en invertir por desconocimiento o falta de presupuesto, porque ahora uno de los pilares del éxito en un proyecto es el talento humano que uno cuenta, en la administración pública, desde el 2008, el Servicio Civil Peruano, es el que lidera este proceso de Gestión del Talento Humano. Según Juan José Martínez Ortiz – Gestión Pública y Servicio Civil – nos refiere: Diversos estudios señalan que la calidad del servicio civil es una variable fundamental de la capacidad del Estado y de su desempeño frente a la ciudadanía. De la calidad del servicio civil dependen el diseño y la formulación de las políticas públicas. De ese factor (servicio civil) también depende la ejecución de los roles y funciones que le corresponden al Estado. Es por ello que en los últimos años se ha generado tanto interés en esta materia y se han promovido reformas en los países, a través de la gestión del talento humano. El cual nos ayudaría a mejorar para así dar oportuna y mejor atención a los clientes y ser de mayor productividad.

En la región Ucayali, específicamente en la provincia de Coronel Portillo se observan estas falencias citadas líneas arriba, en diversas instituciones públicas dentro de sus áreas y gerencias se evidencia que las instalaciones no son las adecuadas o ya están obsoletas, los equipos muestran obsolescencia, los aspectos del personal deja mucha que desear, no ofrece material de comunicación moderna, el personal no muestra actitudes positivas para el trabajo, voluntad para absolver tus consultas, tampoco interés para solucionar los problemas de los usuarios, además de empleados que son fácilmente corruptibles, lo que hace desconfiable su trabajo, aunado a estas deficiencias ingresan tarde a sus labores habituales, y es mas no muestran pequeños ápices de empatía hacia el cliente, toda vez que no les interesa las necesidades del usuario, el cual refleja una escases de talento humano, comportamientos que afectan directamente a la población que accede a sus instalaciones, porque no le permitir lograr sus objetivos, por estas razones se realizó la presente investigación.

En la actualidad la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, cuenta con 3 sub gerencias que lo componen las cuales son: a) Sub gerencia de planeamiento urbano, ordenamiento territorial y viabilidad. b) Sub gerencia de catastro. c) Sub gerencia de formalización de la propiedad. En donde describiremos la gestión de talento humano existente en esta gerencia muy importante para todos los ciudadanos que vivimos en la provincia de Coronel Portillo.

La causa de la presente investigación es que la mayoría de usuarios que visitan esta gerencia se quejan en la demora de la atención a sus pedidos y el mal trato que dan los empleados a los usuarios, el cual se podría hipotetizar por la falta de la gestión de talento humano de sus directivos y empleados. El propósito de esta investigación lo que busca esta investigación es describir realmente la realidad y con ello tener un material para revertir esta falencia y consecuentemente mejorarla en el futuro.

El presente trabajo de investigación responde a la necesidad de describir y con ello contribuir a la mejor atención productiva de los empleados que laboran en la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, hacia la población, a través de una adecuada gestión del talento humano, en cuanto al proceso de incorporación y selección de personal, capacitación, evaluación del trabajo e incentivando a los que destacan en sus labores, contribuyendo al logro de los objetivos personales, laborales e institucionales.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo se encuentra la gestión del talento humano en los empleados que laboran en la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – Ucayali, 2020 - 2021?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo se encuentra la gestión del talento humano en los empleados que laboran en la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – Ucayali, 2020 - 2021, en su dimensión mejora de las competencias?
- ¿Cómo se encuentra la gestión del talento humano en los empleados que laboran en la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – Ucayali, 2020 - 2021, en su dimensión compromiso laboral?
- ¿Cómo se encuentra la gestión del talento humano en los empleados que laboran en la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – Ucayali, 2020 - 2021, en su dimensión satisfacción del empleado?
- ¿Cómo se encuentra la gestión del talento humano en los empleados que laboran en la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – Ucayali, 2020 - 2021, en su dimensión mejora de la productividad?

1.3. Formulación de objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General:

Determinar la gestión del talento humano en los empleados que laboran en la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – Ucayali, 2020 - 2021.

1.3.2. Objetivos Específicos:

- Determinar la gestión del talento humano en los empleados que laboran en la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – Ucayali, 2020 - 2021, en su dimensión mejora de las competencias.

- Determinar la gestión del talento humano en los empleados que laboran en la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – Ucayali, 2020 - 2021, en su dimensión compromiso laboral.
- Determinar la gestión del talento humano en los empleados que laboran en la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – Ucayali, 2020 - 2021, en su dimensión satisfacción del empleado.
- Determinar la gestión del talento humano en los empleados que laboran en la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – Ucayali, 2020 - 2021, en su dimensión mejora de la productividad.

1.4. Justificación

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013), narran que se fracciona en cuatro aspectos, estos son:

1.4.1. Justificación teórica.

Muestra la significación y búsqueda de una cuestión en el crecimiento de una conjetura científica. Cabe indicar que la nueva información permitirá, ejecutar un cambio científico para lo cual es necesario hacer un cálculo o forma del dilema que se indaga para así obtener mayor información teórica del tema. En otras palabras, el presente estudio de investigación justifica teóricamente porque aumentará la información teórica existente sobre la variable gestión del talento humano y el cual también servirá para otras investigaciones futuras.

1.4.2. Justificación práctica

Con la elaboración de la presente investigación en la justificación practico se busca conocer la realidad actual existente de la gestión del talento humano en la gerencia de acondicionamiento humano de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2021 y de esta perspectiva tomar conciencia y mejorarlo de forma positiva para el bien de la institución y de los usuarios de esta gerencia.

1.4.3. Justificación metodológica.

Se justifica metodológicamente porque utilizamos el método deductivo e inductivo, es decir vimos información general y luego comprobamos dicha información específicamente en cada uno de nuestros usuarios, es decir solicitamos y recabamos información en la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo y luego nos fuimos a los lugares y sitios donde se desarrollan los trabajos solicitados por los usuarios y viceversa.

1.4.4. Justificación social.

En el momento que la exploración va solucionar dilemas comunitarios que dañan a un conjunto colectivo. En resumen, la indagación favorece a los usuarios de la gerencia de acondicionamiento humano de la municipalidad provincial de Coronel Portillo -Ucayali, 2021. Porque a través de la presente investigación se expondrá la realidad de la gestión del talento humano y ello será un instrumento para ayudar a superar o elevar la gestión del talento humano existente y con ello los usuarios y la población en general se favorecerán y tendrán una mejor atención y trato.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional

De Leon, Edy. (2013). Gestión del talento humano en las pequeñas y medianas empresas en el área Urbana de Retalhuele. (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landivar. Guatemala.

La principal conclusión a la que se llegó, es que a través de este estudio se refleja un bajo porcentaje en cuanto al compromiso que muchas PYMES del área urbana de Retalhuele manifiestan con relación a la gestión del talento humano, el cual se contempla aún más en las normas y procedimientos en sus distintas líneas de funcionamiento y pruebas técnicas, tanto para la contratación del personal como para detectar factores de capacitación y desarrollo de los colaboradores.

Galarza, A. (2016). Análisis de la gestión del talento humano en las pymes medianas del sector manufacturero de Quito y propuesta de un esquema mejorado. (Tesis de Postgrado). ESCUELA POLITECNICA NACIONAL. Ecuador.

La conclusión general que se arribó en esta investigación es que la gestión del talento humano en la Pymes debe ser pragmática, creativa y flexible.

2.1.2. A nivel nacional

Benavides, M. (2019). Gestión del talento humano y satisfacción del usuario en la Municipalidad de Los Olivos, 2019. (Tesis de postgrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima.

Luego de procesar los datos recolectados en la muestra se logró establecer como conclusión general que: existe una relación alta, directa y significativa, con un valor de $Rho = ,855^{**}$, entre la gestión del talento humano y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Los Olivos, 2019. Por lo que, si se mejora la gestión del talento humano se incrementara proporcionalmente la satisfacción del usuario de esta entidad.

Mejía, A. (2020). “Gestión del talento humano y calidad en la atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Amarilis, 2019”. (Tesis de postgrado). Universidad Nacional Hermilio Valdizan. Huánuco.

se concluye de manera general que, si la Municipalidad Distrital de Amarilis mejora la gestión del talento humano en el año 2019, entonces habrá mejor calidad en la atención a los ciudadanos.

Del castillo, A. (2017). La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo – 2016. (Tesis de postgrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima.

La investigación concluye con el resultado 0.775 el cual indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta siendo el nivel de significancia bilateral $p= 000.<0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; donde se concluye que: Existe relación significativa entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo 2016.

2.1.3. A nivel local

Del Aguila, C. (2020). Gestión del talento humano y su incidencia en el clima laboral en la municipalidad distrital de Manantay 2018". (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Ucayali. Ucayali.

Concluyo en el presente trabajo de investigación que se determinó que la gestión del talento humano influye en la calidad del clima laboral porque se encuentra íntimamente relacionado con el manejo social de los directivos y las ventajas y desventajas del liderazgo empresarial, con los comportamientos de los trabajadores, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con las características de la propia actividad de cada uno, en la cual al mejorar y trabajar en ello ayudará a direccionar los procesos para el logro del incremento de la producción del servicio que puedan prestar en la municipalidad de Manantay.

Arevalo, E y Ramirez, R. (2019). Gestión del talento humano y calidad del servicio en la dirección regional de trabajo y promoción del empleo de Ucayali, 2018. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Ucayali. Ucayali.

Concluyo que Hay relación positiva muy baja y no significativa entre el talento humano y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2018, por el valor de relación de (0.111), y no significativa (0.474), lo que indica que la baja relación positiva de la satisfacción del empleado, la mejora de las competencias, la excelencia en el desempeño, y la mejora de la productividad, no es suficiente para lograr una relación significativa.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión del talento humano (variable)

Se define a la gestión de Talento Humano como la función por la cual los gerentes reclutan, capacitan, motivan y desarrollan al personal de una organización, así como descubrir su potencial oculto, estimularlo, ofrecerle paquetes de compensación, que se hagan extensivos al bienestar de la familia y, sobre todo mantener una relación agradable que propicie el buen rendimiento y la disciplina. No solo el esfuerzo o la actividad humana quedan comprendidos en este grupo, sino también otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad: conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, etc. (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2009, pág. 151).

La Gestión del Talento Humano en las organizaciones, es importante ya que permite la colaboración eficaz de las personas, para que el trabajador se sienta identificado con la organización y así pueda conseguir establecer nexos importantes para participar y tener una buena comunicación. Conllevando que el trabajador se sienta comprometido, motivado para lograr los objetivos, el logro del éxito organizacional e individual y competitividad de las organizaciones (Batallas, 2007; pág. 210). De acuerdo con ello, Conde, Pedraza, & Amaya, (2010) manifiesta la gestión del talento humano hoy está ligada a la Administración de los recursos humanos, pero con nuevas concepciones basadas en métodos y conceptos que buscan una calidad por medio del capital humano con miras a un nivel de competitividad. (pág. 158).

Respecto a ello Chiavenato, (2009) presenta un nuevo enfoque de este capital o recurso humano: la Gestión del Talento humano (GTH) Desde esta perspectiva las personas ya no son vistas como material o simple recurso, sino que se les considera como socios de la organización que posee capacidades, destrezas habilidades y aspiraciones lo cual lo hace más competente. (pág. 129).

El Talento Humano es una herramienta imprescindible para enfrentar a los desafíos que impone el mundo actual poniendo en práctica su nivel de competencia de cada individuo (Mora, 2012, pág. 164). La gestión del talento humano debe ser

entendida como el compromiso por parte de los trabajadores hacia la empresa, y viceversa, es decir no basta con asignarles tareas, sino que hay que garantizar un justo trato, apoyo a su desarrollo, todo ello en función de su rendimiento (Vásquez, 2009; pág. 89). Hoy en día en toda la organización en especial del sector público deben preocuparse por la gestión del talento humano, ya que legalmente se encuentra amparada por la Constitución Política del Perú, las leyes laborales como: el Régimen Laboral Público (Decreto Legislativo N° 276), El Decreto Supremo 1057, sus respectivas reglamentaciones, la nueva Ley N°30057 que es la Ley de Servicio Civil, publicado en el diario el peruano el 04 de julio de 2013 y demás leyes.

Objetivos de la gestión del talento humano

Las personas constituyen el principal activo de la organización y de ahí la necesidad de que las empresas sean más conscientes de sus trabajadores y les prestan más atención. Las organizaciones con éxito se han dado cuenta de que solo pueden crecer, prosperar y mantener su continuidad si son capaces de optimizar el rendimiento sobre las inversiones de todos sus grupos de interés, principalmente en los empleados. Entonces, cuando una organización se orienta hacia las personas, su filosofía global y cultural organizacional reflejaran esa creencia. La ARH es la función que permite la colaboración eficaz de las personas (empleados, oficinistas, recursos humanos, talentos o el nombre que utilice) a efecto de alcanzar los objetivos de la organización y los individuales. (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2009, pág. 51).

Los objetivos de la ARH son múltiples; esta debe, entre otras cosas, contribuir a la eficacia de la organización:

1. Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y a realizar su misión.
2. Proporcionar competitividad a la organización.
3. Proporcionar a la organización personas bien entrenadas y motivadas.

Importancia de la gestión del talento humano

Para Castillo, (2010), en los últimos años, se está dando mayor realce a la gestión del talento humano, debido a que se ha tomado conciencia que el recurso humano en la empresa es de vital importancia y de él depende el éxito o fracaso de

la organización. (pág. 89). Aunque todavía hay algunas que funcionan de manera tradicional, porque solo centran su trabajo en administrar un cumplimiento de horarios, velar por las relaciones de manera colectiva, dejando de lado el desarrollo integral tanto de los trabajadores como de la empresa, el cual se obtiene aprendiendo cosas nuevas, como habilidades y destrezas de diversa naturaleza.

Es en función a estos beneficios que la gestión del talento humano, cobra gran importancia en las organizaciones, por lo que el área encargada del personal debería invertir capacitando y potenciando el equipo de trabajo, incentivando a sus trabajadores, a partir del cual lograra grandes beneficios. ¿Por qué estudiar Gestión del Talento Humano? Porque no se trata de recursos materiales, sino de personas con mayores ventajas a nivel de competencia para la empresa, en este estudio la empresa es la institución educativa y los docentes y todo personal que labora ahí, conforma el talento humano.

De acuerdo a numerosos estudios, la mayoría de investigadores coinciden que para que una institución alcance el éxito debe tener como base el desarrollo de competencias y habilidades que poseen los integrantes de la organización, para lo cual se necesitara trabajar arduamente, innovar periódicamente y apuntar así juntos al crecimiento de la institución. Para lograr esas competencias, se debe realizar una buena gestión del talento, por ello los que dirigen al personal, deben tener en cuenta lo siguiente:

Se debe procurar que el trabajo de los empleados sea eficiente y eficaz, es decir tener una mayor producción a un menor costo, las capacidades y habilidades que posee los trabajadores deben de estar de acorde al nivel de competitividad de la empresa, las contribuciones y capacidades que los trabajadores muestran en la empresa son únicos y no pueden ser imitado por otros y se les debe asignar nuevas tareas a los trabajadores en función a su talento. Cuando se evidencia un cumplimiento de la misión y visión en una organización, es porque se ha realizado adecuadamente el proceso de gestión del talento humano, por lo que es vista como un organismo competente.

Como este estudio está enfocado en el sector educativo de un instituto

superior, el panorama sería diferente si durante el proceso de captación del personal, los que dirigen la institución tendrían en cuenta estos criterios. En la actualidad la gestión del talento humano no solo implica administrar a las personas, sino administrar o gestionar con las personas, es decir involucrarlas en las actividades de la organización, durante el proceso, en innovaciones que se realice y en las diferentes decisiones que se tome, de modo que el personal se sienta parte de la organización, en calidad de socio, permitiendo de esta manera desarrollar sus competencias y por ende lograr el desarrollo de la organización.

Estas competencias son: Conocer mejor la organización, poner en práctica la administración con recursos humanos, realizar una gestión de la cultura de la organización, gestionar el cambio y promover una credibilidad a nivel personal.

Tipos de Talento

Jericó P. (2001), clasifica los tipos de talento en: Directivo, comercial, técnico, operativo, innovador y emprendedor. Cada uno de ellos requieren diferentes capacidades y el incremento de aportación dependerá del rol en el cual se desenvuelva. Es decir, que un profesional puede alcanzar resultados no muy buenos en cierta área o empresa, pero no quiere decir que en otro entorno no lo pueda lograr. El talento innovador y el talento emprendedor son los más importantes, ya que son los que hacen que la organización evolucione favorablemente.

Los profesionales que cuentan con estos tipos de talentos son aquellos que tienen la capacidad de innovar, de provocar el cambio y reinventar a la empresa; cabe mencionar que cualquier profesional, independientemente del rol en el que se desenvuelva, ya sea directivo, operativo, comercial, ó técnico, puede adoptarlo. Estos tipos de profesionales son los que más valor añadido aportan en la organización; desafortunadamente son los más escasos en el entorno laboral y son difíciles de permanecer en una empresa que no genera talento organizativo. (pág. 201).

2.2.2.1. Mejora de las competencias (dimensión 1)

Kobinger (1996), una competencia es un conjunto de comportamientos

socio afectivos y habilidades cognoscitivas, psicológicas, sensoriales y motoras que permiten llevar a cabo adecuadamente un papel, una función, una actividad o una tarea. (pág. 52).

Habilidades (indicador 1)

No existe una única definición sobre qué es una habilidad. Este término está siendo utilizado en los diferentes países sin tener un consenso. Las definiciones dependen del lente desde el cual se mira: el trabajo, la comunicación, la tecnología, la sociedad, lo psicosocial, la política. Lo cierto es que la habilidad es un constructo social (Rigby y Sanchis, 2006). En las naciones de tradición anglosajona, la habilidad o “skill” se usa de forma equivalente a “saber cómo” o técnica (Clarke y Winch, 2006). Aplicado de esta forma se entiende que una persona tiene o no cierto grado de habilidad para realizar algo.

En el ámbito laboral la habilidad se entiende como una combinación de conocimientos de materiales y procesos con destrezas manuales requeridas para llevar a cabo una actividad productiva. Es decir, la habilidad representa una propiedad individual, una destreza física y mental para realizar una tarea en el proceso del trabajo (Clarke y Winch, 2006). La habilidad solo puede ser demostrada en el rendimiento (haciendo algo), mientras que el conocimiento puede obtenerse por medios más abstractos, como la conversación. Por eso, la habilidad se identifica como conocimiento práctico o técnico, la capacidad de aplicar conocimiento teórico en un contexto práctico. Esta forma de entender la habilidad se acerca al concepto de competencia.

Capacitación (indicador 2)

Chiavenato (2007), La Capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.

Autoestima (indicador 3)

La autoestima es considerada como la valoración que se tiene de sí mismo, involucra emociones, pensamientos, sentimientos, experiencias y actitudes que la

persona recoge en su vida (Mejía, Pastrana, & Mejía, 2011, pag. 18). Este proceso se va desarrollando, a lo largo del ciclo vital, a partir de las interacciones que realice el sujeto con los otros, lo cual posibilita la evolución del “Yo”, gracias a la aceptación e importancia que se dan las personas unas a otras (Naranjo, 2007, pag. 76).

2.2.2.2. Compromiso laboral (dimensión II)

En Introducción a la Teoría General de la Administración, Idalberto Chiavenato, (1992) opina que el compromiso laboral es el sentimiento y la comprensión del pasado y del presente de la organización, como también la comprensión y compartimiento de los objetivos de la organización por todos sus participantes.

Puntualidad (indicador 1)

Puntualidad, el significado de esta palabra es llegar a tiempo a un lugar convenido. (Rale, 2014, pág. 54).

Propósito (indicador 2)

Significados (2014): es la intención o el ánimo por el que se realiza o se deja de realizar una acción. Se trata del objetivo que se pretende alcanzar. Este término indica la finalidad, la meta de una acción o de un objeto. (pág. 85).

Estado de ánimo (indicador 3)

Thayer (2001) El estado de ánimo es el humor o tono sentimental, agradable o desagradable, que acompaña a una idea o situación y se mantiene por algún tiempo. Es un estado, una forma de estar o permanecer, que expresa matices afectivos y cuya duración es prolongada, de horas o días. (pág. 56).

Satisfacción de los clientes (indicador 4)

En un sentido amplio la satisfacción, según numerosos autores es el cumplimiento de las expectativas del usuario, la satisfacción es un concepto psicológico, que en un sentido básico implica el sentimiento de bienestar y placer por obtener lo que se desea y espera de un producto o servicio. (Sancho, 1998, pag. 68)

2.2.2.3. Satisfacción del empleado (dimensión III)

La satisfacción laboral constituye uno de los fenómenos más estudiados del siglo XX (Judge, Weiss, Kammeyer-Mueller y Hulin, 2017, pág. 58), particularmente en los campos del comportamiento organizacional y de la psicología laboral. Dos son principalmente los motivos que parecieran justificar este interés en el objeto de estudio.

El primero, emerge fundamentalmente de la relevancia de la satisfacción laboral para explicar distintas variables vinculadas con la efectividad organizacional, tales como el ausentismo, la rotación, el compromiso organizacional y el desempeño (Tsaousis, Nikolaou, Serdaris y Judge, 2007; Harrison, Newman y Roth, 2006; Kammeyer-Mueller, Wanberg, Glomb y Ahlburg, 2005, pág. 91).

El segundo, se desprende de la relevancia moral del fenómeno al constituir un determinante importante del bienestar del individuo, tanto desde el punto de vista de su salud física como mental (Grant, Wardle y Steptoe, 2009; Tsaousis et al., 2007; Schat, Kelloway y Desmarais, 2005, pag. 78).

Condiciones de seguridad (indicador 1)

Wolfers (1962) Son aquellas condiciones materiales que pueden dar lugar a accidentes de trabajo. Son factores de riesgo derivados de las condiciones de seguridad los elementos que, estando presentes en las condiciones de trabajo, pueden producir daños a la salud del trabajador. (pág. 48).

Condiciones económicas (indicador 2)

Economipedia (2010) Son una serie de factores económicos, sociales, demográficos y políticos que son necesarios para que un país, unión de países o región pueda crecer económicamente de manera sostenible. (pág. 98).

Condiciones de equipamiento laboral (indicador 3)

Ballenato (2005) señala que Al existir una relación de los equipos y el trabajo individual, se obtiene mejoras en áreas importantes y resalta la creatividad, la motivación, la solución de problemas, el aprendizaje y la toma de decisiones

arriesgadas (p. 39).

Condiciones de higiene (indicador 4)

Mella (2013) Se define como el conjunto medidas y normas que deben cumplirse individualmente para lograr y mantener una presencia física aceptable, un óptimo desarrollo físico y un adecuado estado de salud. Las acciones que deben ejecutarse para obtener una higiene personal adecuada, comprenden la práctica sistemática de las medidas higiénicas que debemos aplicar para mantener un buen estado de salud. (pág. 85).

Condiciones de estética (indicador 5)

Significados (2019), Es la disciplina que estudia la naturaleza de la belleza y la percepción de la misma por parte de los individuos, por lo cual se relaciona estrechamente con el arte. (pág. 158).

2.2.2.4. Mejora de la productividad (dimensión IV)

Quesnay (1766), la regla de conducta fundamental es conseguir la mayor satisfacción con el menor gasto o fatiga". Este planteamiento esta directamente relacionado con el utilitarismo y en él está presente los antecedentes que apuntan a la productividad y competitividad. (pág. 48).

Indicadores

Atención rápida (indicador 1)

Terminales (2010) Para dar un buen servicio al cliente, no basta con atenderlo con amabilidad, sino que también es necesario atenderlo con rapidez. Una atención de excelente calidad podría quedar arruinada si se le hace esperar de más al cliente. No hay nada peor para éste que tener que esperar demasiado, ya sea para que lo atiendan, para que le entreguen un producto o para que le brinden un servicio." (pág. 98).

Simplificación burocrática (indicador 2)

North (2007), por otro lado, analiza la formación de un escenario adecuado para el desarrollo económico. En ese sentido, manifiesta que la comprensión del

marco institucional y de los procesos de decisión es muy compleja, pero imprescindible para elaborar reglas que reduzcan los costos de transacción, agrupen el conocimiento disperso y se adapten continuamente. Igualmente, enfatiza que en esta tarea de diseño es esencial la formación de un marco político adecuado. (pág. 458).

2.3. Definición de términos básicos

Autoestima.

La autoestima es considerada como la valoración que se tiene de sí mismo,

Decreto Legislativo N° 276: Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público.

Es un documento normativo con rango de Ley, donde comprende todos los aspectos de la carrera administrativa y remuneraciones.

Ley N°30057: Ley del Servicio Civil.

Es un Régimen exclusivo, que, a partir del año 2013, establece un sistema laboral único para los trabajadores de entidades públicas.

Condiciones económicas

Economipedia (2010) Son una serie de factores económicos, sociales, demográficos y políticos que son necesarios para que un país, unión de países o región pueda crecer económicamente de manera sostenible. (pág. 98).

Condiciones de estética.

Significados (2019) Es la disciplina que estudia la naturaleza de la belleza y la percepción de la misma por parte de los individuos, por lo cual se relaciona estrechamente con el arte. (pág. 158).

Condiciones de higiene.

Mella (2013) Se define como el conjunto medidas y normas que deben

cumplirse individualmente para lograr y mantener una presencia física aceptable, un óptimo desarrollo físico y un adecuado estado de salud.

Compromiso laboral

Idalberto Chiavenato, (1992) opina que el compromiso laboral es el sentimiento y la comprensión del pasado y del presente de la organización, como también la comprensión y compartimiento de los objetivos de la organización por todos sus participantes.

Importancia de la gestión del talento humano

Para Castillo, (2010) en los últimos años, se está dando mayor realce a la gestión del talento humano, debido a que se ha tomado conciencia que el recurso humano en la empresa es de vital importancia y de él depende el éxito o fracaso de la organización. (pág. 89).

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Formulación de Hipótesis (si corresponde)

La investigación es descriptivo simple, porque nos limitamos a observar y describir tal como es el fenómeno en campo, como lo sostiene Hernández et al. (2014). Es por ello que no se consideró plantear hipótesis general y específica.

3.2. Identificación de Variables

3.2.1. Variable: Gestión del talento humano

3.2.2. Dimensiones:

- Mejora de las competencias:
(habilidades, capacitación, autoestima)
- Compromiso laboral:
(puntualidad, propósito, estado de ánimo, satisfacción de los clientes)
- Satisfacción del empleado:
(condiciones de seguridad, condiciones económicas, condiciones de higiene, condiciones de estética)
- Mejora de la productividad:
(atención rápida, simplificación burocrática)

3.3. Definición operacional de la Variable

Dimensiones	Indicadores	N°	Ítems	Escala de medición
			Contenido	
Mejora de las competencias	Habilidades	01	¿Los empleados del área de la gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP, cuentan con habilidades para el desarrollo de sus funciones?	Ordinal
	Capacitación	02	¿Los empleados del área de la gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP, cuentan con capacitación permanente para el desarrollo de sus actividades?	
	Autoestima	03	¿Los empleados del área de la gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP, tienen una autoestima moderado para la atención al público?	
Compromiso laboral	Puntualidad	04	¿Los empleados del área de la gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP, son puntuales en su horario de trabajo laboral?	1. Nunca 2. Casi nunca 4. Casi siempre 5. Siempre
	Propósito	05	¿Los empleados del área de la gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP, tienen propósitos laborales definidos en su gerencia?	
	Estado de animo	06	¿Los empleados del área de la gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP, cuentan con estado el estado de ánimo positivo permanente para la atención a los clientes?	
	Satisfacción de los clientes	07	¿Los empleados del área de la gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP, observan satisfacción en los usuarios al ser atendidos?	
Satisfacción del empleado	Condiciones de seguridad	08	¿Los empleados del área de la gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP, cuentan con condiciones de seguridad para ejercer su labor diaria?	
	Condiciones económicas	09	¿Los empleados del área de la gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP, tiene condiciones económicas aceptables para el desarrollo de su trabajo?	
	Condiciones de equipamiento de trabajo	10	¿Las condiciones de equipamiento de trabajo para el desarrollo laboral de los empleados gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP, son modernas?	
	Condiciones de higiene	11	¿Los empleados del área de la gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP, cuentan con condiciones higiénicas básicas en el desarrollo de sus funciones?	
	Condiciones de estética	12	¿La infraestructura de la gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP, cuentan con condiciones estéticas básicas en su funcionamiento?	
Mejora de la productividad	Atención rápida	13	¿Los empleados del área de la gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP, dan una atención rápida y productiva a los usuarios?	
	Simplificación burocrática	14	¿Los empleados del área de la gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP, simplifican la burocracia documentaria existente para dar mayor celeridad a la atención de los usuarios?	

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

- **Nivel de Investigación:** “Descriptivo” el cual permite describir las situaciones que nos interesan, midiéndolos y evidenciando sus rasgos.
- **Método de investigación:** Se empleó el método descriptivo que describe el fenómeno tal como está el fenómeno en campo de estudio. (Ander- Egg, 2001).
- **Tipo de Investigación:** es una investigación descriptiva, según la naturaleza de los datos es una investigación cuantitativa susceptible a medición. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014),
- **Transversal:** Refiere Según Ávila, A.(2001), es transversal por que estudian aspectos de desarrollo de los sujetos en un momento dado.
Diseño metodológico: Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación de tipo no experimental empleará el diseño descriptivo simple. Se trabajó bajo el siguiente esquema:



Dónde:

M : Muestra

O : Variable: Estrategias de cobranza

4.2. Población y muestra

4.2.1. Población:

La totalidad de la población en la presente investigación fue de 50 empleados de la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de coronel Portillo, 2020 – 2021.

GERENCIA DE ACONDICIONAMIENTO TERRITORIAL - MPCP.		
RELACION DE PERSONAL		
RESPONSABLE: NESTOR ARROYO SALINAS		
ITEM	Nº	NOMBRES Y APELLIDOS
1	1	DAVILA ZARRIA, JOSELYN SADITH
2	2	GUEVARA RIOS , FLOR ANGELICA
3	3	MILAGRITOS QUEVEDO VELA
4	4	VASQUEZ FERNANDEZ, CINTHIA MELISA
5	5	RUIZ VASQUEZ, ANITA
6	6	JARAMILLO PEREZ PATRICIA CONSUELO
7	7	GIOMAR GARCIA SANCHEZ
8	8	FAUSTO ORELLANA PEREYRA
SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO URBANO, ORDENAMIENTO TERRITORIAL Y VIALIDAD (SGPU)		
RESPONSABLE: ANDDY NICKY FLORES CAMPOS		
9	1	ANDREA STREISY LUZ RAMIREZ BLANCO
10	2	RODRIGUEZ PEREZ WILMER
11	3	DAVILA PINEDO JOSUE MISAEL
12	4	GRANDEZ TENAZOA SEGUNDO RUITER
13	5	JOSE MIGUEL HERNANDEZ ZIEGLER
14	6	DENNIS HUMBERTO VASQUEZ ANGULO
15	7	CARLOS SOLSOL VASQUEZ
16	8	LILA NAVARRO TUANAMA
17	9	NEILITA VICTORIA AMASIFUEN LOZANO
SUB GERENCIA DE CATASTRO (SGCAT) - GAT- MPCP.		
RESPONSABLE: JOHN TOMAS ALVARADO.		
18	1	LISETH MARJOLIE DELGADO RIOS
19	2	JOSE LUIS BAUTISTA MELENDEZ
20	3	EUSEBIO RIOS VELA
21	4	OCHOA MENDOZA FLAVIO ANDRE
22	5	DAVILA GARCIA, TAXIA LIBETH
23	6	ALBERTO AREVALO LOZANO
24	7	CARMEN SAAVEDRA OORTEGUI
25	8	CAROLINA ZEGARRA BRICEÑO
26	9	FABER VALENTINO ALVAN LOPEZ
27	10	CINTHYA MILAGROS PANDURO CAUPER
28	11	CASTRO RAMIREZ CLAUDIA MARGARITA
29	12	RAQUEL NADINE UCEDA PEREZ
30	13	WENDY DIAZ MAGARIÑO
31	14	ZAC DIEGO ODICIO BOCANEGRA
32	15	DIEGO ALEXIS LOPEZ LOPEZ
33	16	BEDY LIZ DEL AGUILA CASTRO
34	17	JORGIÑO MENDOZA CARDENAS
35	18	MARINA RUIZ MARIE CLAIRE
36	19	GARCIA LOPEZ HECTOR
37	20	CASANOVA LOPEZ VANNY
SUB GERENCIA DE FORMALIZACION DE LA PROPIEDAD (SGFP) - GAT - MPCP.		
RESPONSABLE: HILARIO ARTURO BURGA MENDOZA.		
38	1	ARCE MORI JORGE RICARDO
39	2	ALIAGA ORTIZ ERIKA LIZZET
40	3	HUASANGA CRIOLLO GEYSON MARTIN
41	4	NAVARRO GONZALES JENY MILIA
42	5	REATEGUI MARINA ROOSEVELT
43	6	RENGIFO GUIMARAES MARC ANTHONY
44	7	RUIZ ROLDAN FEMY HAYDEE
45	8	SANABRIA HERNANDEZ SOPHIA
46	9	YNGRID AMERICA ALLPACA CHIPANA
47	10	RIOS BARDALES ROMULO
48	11	VELA ISUIZA CESAR AGUSTO
49	12	BONIFAZ GUEVARA JOHN HARRY
50	13	USAQUI MELENDEZ, NAHOMI MINORI

4.2.2. Muestra:

Sierra, B. (1988), define como una parte representativa de un conjunto o población debidamente elegida, que se somete a observación científica en representación del conjunto, con el propósito de obtener resultados válidos. El tipo de muestreo que se utilizó fue el censal, se considera censal pues se seleccionó el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos. En este sentido Ramírez (1997), establece la muestra censal que es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra en este caso 50 empleados de la G..de A.T de la M.P.C.P.

GERENCIA DE ACONDICIONAMIENTO TERRITORIAL - MPCP.		
RELACION DE PERSONAL		
RESPONSABLE: NESTOR ARROYO SALINAS		
ITEM	Nº	NOMBRES Y APELLIDOS
1	1	DAVILA ZARRIA, JOSELYN SADITH
2	2	GUEVARA RIOS , FLOR ANGELICA
3	3	MILAGRITOS QUEVEDO VELA
4	4	VASQUEZ FERNANDEZ, CINTHIA MELISA
5	5	RUIZ VASQUEZ, ANITA
6	6	JARAMILLO PEREZ PATRICIA CONSUELO
7	7	GIOMAR GARCIA SANCHEZ
8	8	FAUSTO ORELLANA PEREYRA
SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO URBANO, ORDENAMIENTO TERRITORIAL Y VIALIDAD (SGPUC)		
RESPONSABLE: ANDDY NICKY FLORES CAMPOS		
9	1	ANDREA STREISY LUZ RAMIREZ BLANCO
10	2	RODRIGUEZ PEREZ WILMER
11	3	DAVILA PINEDO JOSUE MISAEL
12	4	GRANDEZ TENAZOA SEGUNDO RUITER
13	5	JOSE MIGUEL HERNANDEZ ZIEGLER
14	6	DENNIS HUMBERTO VASQUEZ ANGULO
15	7	CARLOS SOLSOL VASQUEZ
16	8	LILA NAVARRO TUANAMA
17	9	NEILITA VICTORIA AMASIFUEN LOZANO
SUB GERENCIA DE CATASTRO (SGCAT) - GAT- MPCP.		
RESPONSABLE: JOHN TOMAS ALVARADO.		
18	1	LISETH MARJOLIE DELGADO RIOS
19	2	JOSE LUIS BAUTISTA MELENDEZ
20	3	EUSEBIO RIOS VELA
21	4	OCHOA MENDOZA FLAVIO ANDRE
22	5	DAVILA GARCIA, TAXIA LIBETH
23	6	ALBERTO AREVALO LOZANO
24	7	CARMEN SAAVEDRA OLORTEGUI
25	8	CAROLINA ZEGARRA BRICEÑO
26	9	FABER VALENTINO ALVAN LOPEZ
27	10	CINTHYA MILAGROS PANDURO CAUPER
28	11	CASTRO RAMIREZ CLAUDIA MARGARITA
29	12	RAQUEL NADINE UCEDA PEREZ
30	13	WENDY DIAZ MAGARIÑO
31	14	ZAC DIEGO ODICIO BOCANEGRA
32	15	DIEGO ALEXIS LOPEZ LOPEZ
33	16	BEDY LIZ DEL AGUILA CASTRO
34	17	JORGIÑO MENDOZA CARDENAS
35	18	MARINA RUIZ MARIE CLAIRE
36	19	GARCIA LOPEZ HECTOR
37	20	CASANOVA LOPEZ VANNY
SUB GERENCIA DE FORMALIZACION DE LA PROPIEDAD (SGFP) - GAT - MPCP.		
RESPONSABLE: HILARIO ARTURO BURGA MENDOZA.		
38	1	ARCE MORI JORGE RICARDO
39	2	ALIAGA ORTIZ ERIKA LIZZET
40	3	HUASANGA CRIOLLO GEYSON MARTIN
41	4	NAVARRO GONZALES JENY MILIA
42	5	REATEGUI MARINA ROOSEVELT
43	6	RENGIFO GUIMARAES MARC ANTHONY
44	7	RUIZ ROLDAN FEMY HAYDEE
45	8	SANABRIA HERNANDEZ SOPHIA
46	9	YNGRID AMERICA ALLPACA CHIPANA
47	10	RIOS BARDALES ROMULO
48	11	VELA ISUIZA CESAR AGUSTO
49	12	BONIFAZ GUEVARA JOHN HARRY
50	13	USAQUI MELENDEZ, NAHOMI MINORI

4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.3.1. Técnica:

En la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta.

4.3.2. Instrumento:

En la presente investigación se utilizó el instrumento de cuestionario.

4.4. Técnicas para el procesamiento de la información

Los datos de las encuestas se transformaron en una data, la misma que aplicando el programa SPSS y Excel, se obtuvo tablas y gráficos estadísticos correspondientes a las preguntas planteadas y no se contrastó la hipótesis general y específica.

CAPITULO V: RESULTADOS

RESULTADOS

Se procesa las encuestas a través del programa SPSSV22 y se presenta resultados en tablas y figuras de las variables y dimensiones en estudio.

Tabla1 Dimensión1: Mejora de Competencia

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SIEMPRE	13	26,00
	CASI SIEMPRE	9	18,00
	CASI NUNCA	16	32,00
	NUNCA	12	24,00
	Total	50	100,00

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22

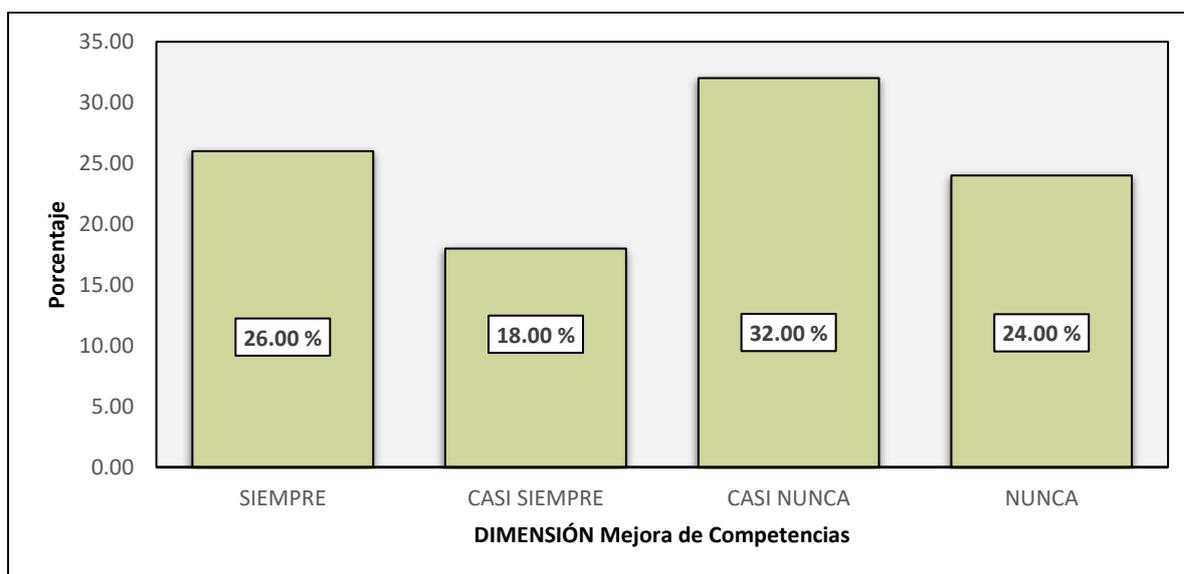


Figura1: Dimensión: Mejora de Competencia

Fuente: Propia

Interpretación: De la tabla y figura 1, se observa el 26.00% de encuestados refieren que siempre mejoran las competencias, 18,00% Casi siempre, 32,00% casi nunca y 24,00 nunca.

Tabla 2 Dimensión2: Compromiso Laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SIEMPRE	20	40,00
	CASI SIEMPRE	13	26,00
	CASI NUNCA	9	18,00
	NUNCA	8	16,00
	Total	50	100,00

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22

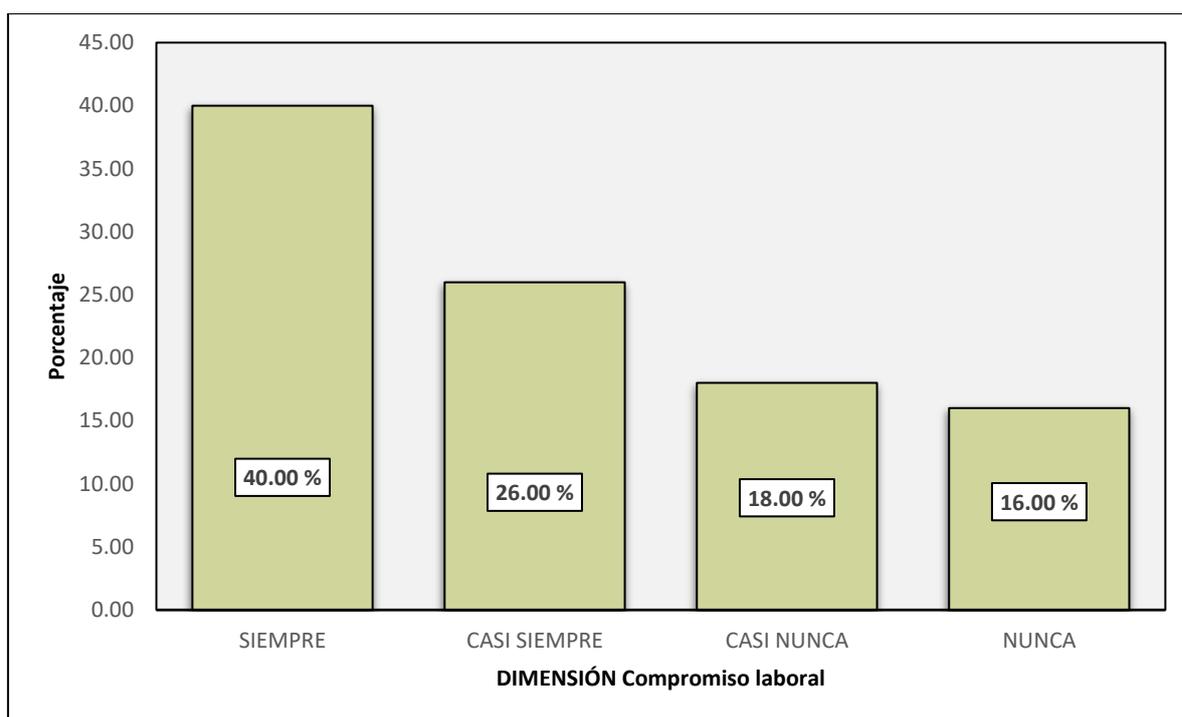


Figura2: Dimensión: Compromiso Laboral

Fuente: Propia

Interpretación: De la tabla y figura 2, se observa el 40.00% de encuestados refieren que siempre existe un compromiso laboral, seguido de 26,00% casi siempre, 18,00 % casi nunca y 16,00% nunca.

Tabla 3 Dimensión3: Satisfacción del empleado

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SIEMPRE	16	32,00
	CASI SIEMPRE	13	26,00
	CASI NUNCA	12	24,00
	NUNCA	9	18,00
	Total	50	100,00

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22

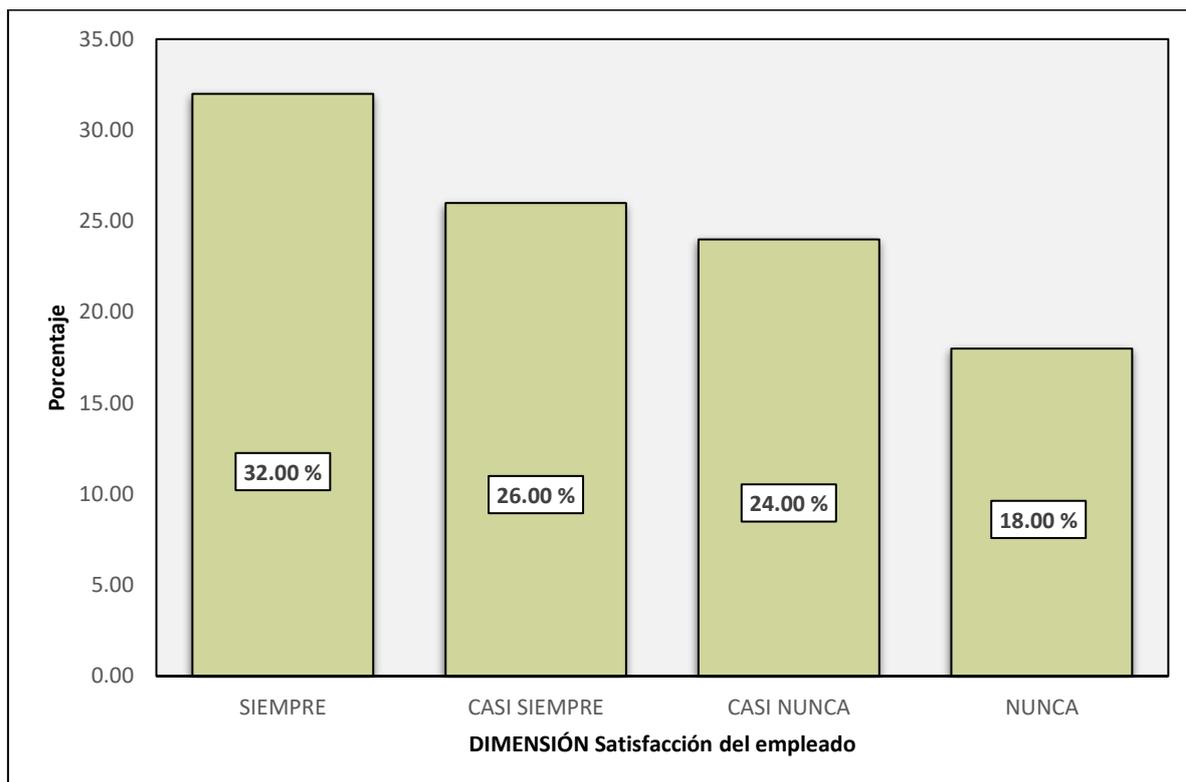


Figura3: Dimensión: Satisfacción del empleado

Fuente: Propia

Interpretación: De la tabla y figura 3, se observa el 32.00% de encuestados refieren que siempre están satisfechos, seguido de 26.00% casi siempre 24,00% casi nunca y 18,00% nunca.

Tabla 4 Dimensión 4: Manejo de la productividad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SIEMPRE	15	30,00
	CASI SIEMPRE	14	28,00
	CASI NUNCA	11	22,00
	NUNCA	10	20,00
	Total	50	100,00

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22

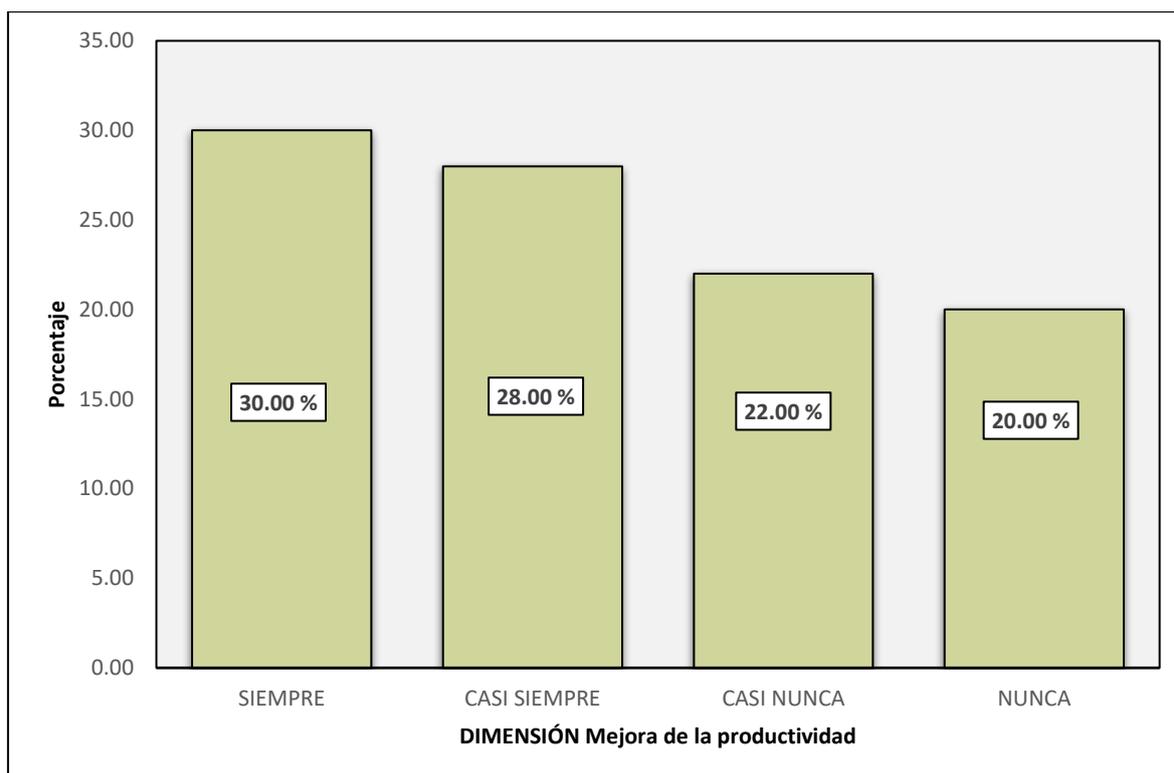


Figura 4: Dimensión: Manejo de la productividad

Fuente: Propia

Interpretación: De la tabla y figura 4, se observa el 30.00% de encuestados refieren que siempre se maneja la productividad, seguido de 28.00% casi siempre, 22.00% casi nunca y 20.00% nunca.

Tabla 5 Variable: Gestión del talento humano

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SIEMPRE	10	20,00
	CASI SIEMPRE	13	26,00
	CASI NUNCA	20	40,00
	NUNCA	7	14,00
	Total	50	100,00

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22

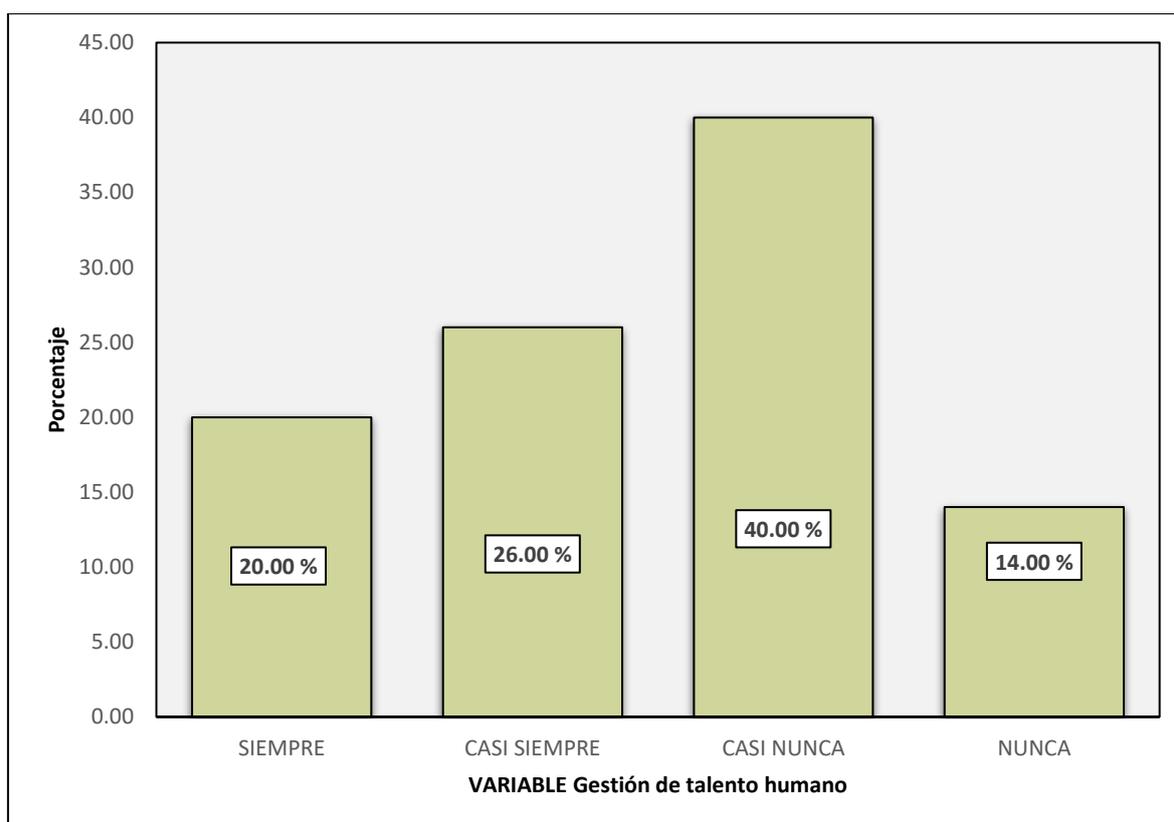


Figura 5: Variable: Gestión del talento humano

Fuente: Propia

Interpretación: De la tabla y figura 5, se observa el 20% de encuestados refieren que siempre se gestiona el talento humano, seguido de 26.00% casi siempre, 40.00 % casi nunca y 14.00% nunca.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Primera conclusión

De acuerdo a los resultados obtenidos el 26.00% de encuestados refieren que siempre mejoran las competencias, 18,00% Casi siempre, 32,00% casi nunca y 24,00 nunca. Por consiguiente, de acuerdo a los datos se concluye que los empleados de la gerencia de desarrollo territorial de la MPCP regularmente tienen presente la mejora de las competencias.

Segunda conclusión

De acuerdo a los resultados obtenidos el 40.00% de encuestados refieren que siempre existe un compromiso laboral, seguido de 26,00% casi siempre, 18,00 % casi nunca y 16,00% nunca. Por consiguiente, de acuerdo a los datos se concluye que los empleados de la gerencia de desarrollo territorial de la MPCP regularmente tienen presente la mejora de los compromisos laborales.

Tercera conclusión

De acuerdo a los resultados obtenidos se concluye que el 32.00% de encuestados refieren que siempre están satisfechos, seguido de 26.00% casi siempre 24,00% casi nunca y 18,00% nunca. Por consiguiente, de acuerdo a los datos se concluye que los empleados de la gerencia de desarrollo territorial de la MPCP regularmente están satisfechos.

Cuarta conclusión

De acuerdo a los resultados obtenidos se concluye que el 30.00% de encuestados refieren que siempre se maneja la productividad, seguido de 28.00% casi siempre, 22.00% casi nunca y 20.00% nunca. Por consiguiente, de acuerdo a los datos se concluye que los empleados de la gerencia de desarrollo territorial de la MPCP, la mejora productividad es regular o medianamente.

Quinta conclusión

De acuerdo a los resultados obtenidos se concluye que el 20% de encuestados refieren que siempre se gestiona el talento humano, seguido de

26.00% casi siempre, 40.00 % casi nunca y 14.00% nunca. Por consiguiente, de acuerdo a los datos se concluye que los empleados de la gerencia de desarrollo territorial de la MPCP, se realiza una regular una gestión de talento humano.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos y objetivos las recomendaciones son las siguientes:

Primera recomendación:

Se recomienda a la gerencia de acondicionamiento de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, implementar estrategias para mejorar las competencias en los trabajadores.

Segunda recomendación:

Se recomienda a la gerencia de acondicionamiento de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, implementar estrategias para que los trabajadores tengan un compromiso laboral mayor.

Tercera recomendación:

Se recomienda a la gerencia de desarrollo territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, que debe implementar estrategias que conlleven a la mejora de la satisfacción laboral.

Cuarta recomendación:

Se recomienda a la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo se debe implementar indicadores los cuales lleven a que se mejore la productividad en la entidad pública.

Quinta recomendación:

Se recomienda a la gerencia de acondicionamiento de territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo se debe mejorar una adecuada gestión del talento humano para la consecución de resultados y metas precisadas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ballenato, G. (2005). Trabajo en equipo: dinámica y participación en grupos. Madrid, España: Grupo Anaya.
- Batallas, G. (2007). Gestión Pública, Recursos Humanos, Talento Humano. Quito.
- Clarke, L. y Winch, C. (2006). A European skill framework? But what are skills? Anglo-Saxon versus German concepts [¿Un marco europeo sobre habilidades? ¿Qué son las habilidades? Conceptos angosajones vs. alemanes]. *Journal of Education at Work*, 19(3), 255-269. Recuperado de http://westminsterresearch.wmin.ac.uk/2715/1/Clarke_%26_Winch_2006_final.pdf
- Castillo, F. (2010). Importancia de la Gestión del Talento Humano. Lima
- Chiavenato, I. (2007). Introducción a la Teoría General de la Administración. México: MC Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano. México: MC GrawHill
- Conde, Pedraza, & Amaya. (2010). Desempeño Laboral y Estabilidad del Personal Administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad de Zulia. Venezuela: Tesis .
- <https://economipedia.com/definiciones/condiciones-para-el-crecimiento-economico.html#:~:text=Las%20condiciones%20para%20el%20crecimiento,crecer%20econ%C3%B3micamente%20de%20manera%20sostenible>.
- Grant, N., Wardle, J. y Steptoe, A. (2009). The relationship between life satisfaction and health behavior: a cross-cultural analysis of young adults. *International Journal of Behavioral Medicine*, 16(3), 259-268.
- Harrison, D. A., Newman, D. A. y Roth, P. L. (2006). How important are job attitudes? Meta-analytic comparisons of integrative behavioral outcomes and time sequences. *Academy of Management Journal*, 49(2), 305-325.
- Jericó, P. (2001). Gestión del talento humano. Madrid. Printice Hall. Pearson Educación.
- Judge, T. A., Weiss, H. M., Kammeyer-Mueller, J. D. y Hulin, C. L. (2017). Job attitudes, job satisfaction, and job affect: A century of continuity and of change. *Journal of Applied Psychology*, 102(3), 356-374.
- Julio A. Mella (2013), La higiene personal es el concepto básico del aseo, de la limpieza y del cuidado del cuerpo humano. Recuperado de

<http://www.psiquiatricohph.sld.cu/boletines/higienepersonal.html#:~:text=La%20higiene%20personal%20es%20el,del%20cuidado%20del%20cuerpo%20humano.&text=La%20higiene%20es%20el%20conjunto,efectos%20nocivos%20sobre%20su%20salud>.

Kammeyer-Mueller, J. D., Wanberg, C. R., Glomb, T. M. y Ahlburg, D. (2005). The role of temporal shifts in turnover processes: it's about time. *Journal of Applied Psychology*, 90(4), 644-658.

Kobinger (1996). *Gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – 2015*. Tesis, Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas. Obtenido de <https://docplayer.es/54345079-Gestion-por-competencias-y-desempeno-laboral-del-personal-administrativo-en-la-municipalidad-distrital-de-san-jeronimo-2015.html>

Laruta Aroquipa, J. C., & Humpiri Quispe, E. (2017). *Modelo de gestión por competencias para optimizar el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Municipalidad Provincial de Caylloma 2017*. Tesis, Universidad Nacional San Agustín, Arequipa. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5887/RlIaarjc.pdf?sequence=1>

Mejía, A., Pastrana, J. & Mejía, J. (2011). XII Congreso Internacional de Teoría de la Educación. La autoestima, factor fundamental para el desarrollo de la autonomía personal y profesional. Barcelona: Universidad de Barcelona.

Mora , C. (2012). *Gestión de Talento Humano*. México.

Naranjo, M. (Septiembre-Diciembre de 2007). Autoestima: un factor relevante en la vida de la persona y tema esencial del proceso educativo. (U. d. Rica, Ed.) *Revista electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 7(3), 1-24.

North, D. et al. 2007. "Limited access orders in the developing world :a new approach to the problems of development," Policy Research Working Paper Series 4359, The World Bank.

QUESNAY, F. (1766). Analyse de la formule arithmétique du tableau économique de la distribution des dépenses annuelles d'une nation agricole, *Journal de l'Agriculture, du Commerce & des Finances*, pp. 11-41.

RALE. (01 de 01 de 2014). *Diccionario*. Obtenido de *Diccionario de la Lengua española*: <http://www.rae.es/>

- Rigby, M. y Sanchis, E. (2006). The concept of skills and its social construction [El concepto de habilidad y su construcción social]. *European Journal of vocational training*, 37(1), 22-33.
- Sancho, Amparo (1998). *Introducción al Turismo*. Madrid. Organización Mundial del Turismo. Pp. 394.
- Schat, A. C., Kelloway, E. K. y Desmarais, S. (2005). The Physical Health Questionnaire (PHQ): construct validation of a self-report scale of somatic symptoms. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(4), 363-381.
- Significados.com. Disponible en: <https://www.significados.com/proposito/>
- Significados.com. Disponible en: <https://www.significados.com/estetica>
- <http://terminalrestaurante.com/usos/importancia-de-una-atencion-rapida.html>
- Tsaousis, I., Nikolaou, I., Serdaris, N. y Judge, T. A. (2007). Do the core self-evaluations moderate the relationship between subjective well-being and physical and psychological health?. *Personality and Individual Differences*, 42(8), 1441-1452.
- Thayer, Robert E. (2001). *Calm Energy*. New York, NY: Oxford University Press.
- Vasquez, A. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Caracas
- Wolfers, Arnold (1962), "National Security as an Ambiguous Symbol", en Arnold Wolfers, *Discord and Collaboration. Essays on International Politics*,

ANEXO 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Gestión del talento humano en los empleados que laboran en la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel

Portillo - Ucayali, 2020 - 2021

Autor: Eusebio Ríos Vela

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Cómo se encuentra la gestión del talento humano en los empleados que laboran en la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – Ucayali 2021?	Determinar la gestión del talento humano en los empleados que laboran en la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – Ucayali 2021.	Gestión del talento humano	Mejora de las competencias	Habilidades	El diseño de investigación es no experimental. El tipo de investigación es descriptivo El método de investigación es deductivo e inductivo. Población y muestra La población estará conformada por 50 empleados de la gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP. inquilinos de inmuebles informales.
Problemas específicos	Objetivos específicos			Capacitación	
¿Cómo se encuentra la gestión del talento humano en los empleados que laboran en la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – Ucayali, 2020 - 2021, en su dimensión mejora de las competencias?	Determinar la gestión del talento humano en los empleados que laboran en la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – Ucayali, 2020 - 2021, en su dimensión mejora de las competencias.			Autoestima	
¿Cómo se encuentra la gestión del talento humano en los empleados que laboran en la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – Ucayali, 2020 - 2021, en su dimensión compromiso laboral?	Determinar la gestión del talento humano en los empleados que laboran en la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – Ucayali, 2020 - 2021, en su dimensión compromiso laboral.			Puntualidad	
¿Cómo se encuentra la gestión del talento humano en los empleados que laboran en la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – Ucayali, 2020 - 2021, en su dimensión satisfacción del empleado.	Determinar la gestión del talento humano en los empleados que laboran en la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – Ucayali, 2020 - 2021, en su dimensión satisfacción del empleado.			Propósito	
				Estado de animo	
			Satisfacción de los clientes	La muestra será el total de la población que es 50, empleados de la gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP. inquilinos de inmuebles informales. Técnicas de recolección de datos. La encuesta Instrumento de aplicación. El cuestionario Técnicas para el procesamiento de datos Se hará uso del análisis descriptivo, para la tabulación de los datos se utilizará como soporte el programa Excel científico y para el procesamiento de los datos el software SPSS Versión (Programa de estadística para ciencias sociales).	
			Satisfacción del cliente		Condiciones de seguridad
					Condiciones económicas
					Condiciones de equipamiento laboral
					Condiciones de higiene
					Condiciones de estética
		Mejora de la productividad	Atención rápida		
			Simplificación burocrática		

Portillo – Ucayali, 2020 - 2021, en su dimensión satisfacción del empleado?

¿Cómo se encuentra la gestión del talento humano en los empleados que laboran en la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – Ucayali, 2020 - 2021, en su dimensión mejora de la productividad?

Determinar la gestión del talento humano en los empleados que laboran en la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – Ucayali, 2020 - 2021, en su dimensión mejora de la productividad.

ANEXO 02: INSTRUMENTOS DE APLICACIÓN
Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas
Escuela Profesional de Administración de Negocios

El presente cuestionario será aplicado a los empleados nombrados y contratados de la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo. El cuestionario tiene por finalidad recoger información sobre la variable de estudio: Gestión del talento humano.

El cuestionario en mención será utilizado en el trabajo de investigación denominado: "Gestión del talento humano en los empleados que laboran en la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo - Ucayali, 2020 – 2021". El cual servirá para la obtención de grado académico de bachiller del señor: Eusebio Ríos Vela, en Administración de Negocios.

La información que usted nos proporcionará será anónima y será utilizada únicamente con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa colaboración.

Instrucciones:

A continuación, encontrará una serie de enunciados los cuales debe leer y marcar con una "X", la casilla que mejor represente su respuesta.

Escala valorativa:

Nunca	=	1
Casi nunca	=	2
Casi siempre	=	3
Siempre	=	4

Variable: Gestión del talento humano

Dimensión I: Mejora de las competencias					
Indicador: Habilidades laborales					
N°	Preguntas	1	2	3	4
1	¿Los empleados del área de la gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP, cuentan con habilidades laborales para el desarrollo de sus funciones?				
Indicador: Capacitación permanente					
N°	Preguntas	1	2	3	4
2	¿Los empleados del área de la gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP, cuentan con capacitación permanente para el desarrollo de sus actividades?				
Indicador: Autoestima laboral					
N°	Preguntas	1	2	3	4
3	¿Los empleados del área de la gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP, tienen una autoestima laboral adecuado?				
Dimensión II: Compromiso laboral					
Indicador: Puntualidad laboral					
N°	Preguntas	1	2	3	4
4	¿Los empleados del área de la gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP, son puntuales en su horario de trabajo laboral?				
Indicador: Propósito laboral					
N°	Preguntas	1	2	3	4
5	¿Los empleados del área de la gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP, tienen propósitos laborales definidos en su gerencia?				
Indicador: Estado de animo					
N°	Preguntas	1	2	3	4
6	¿Los empleados del área de la gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP, cuentan con estado de ánimo positivo permanente?				
Indicador: Satisfacciones en los usuarios					
N°	Preguntas	1	2	3	4
7	¿Los empleados del área de la gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP, observan satisfacción en los usuarios al ser atendidos?				
Dimensión III: Satisfacción del empleado					
Indicador: Condiciones de seguridad					
N°	Preguntas	1	2	3	4
8	¿Los empleados del área de la gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP, cuentan con condiciones de seguridad para ejercer su labor diaria?				
Indicador: Condiciones económicas					
N°	Preguntas	1	2	3	4

9	¿Los empleados del área de la gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP, tiene condiciones económicas, aceptables para el desarrollo de su trabajo?				
Indicador: Condiciones de equipamiento					
N°	Preguntas	1	2	3	4
10	¿Las condiciones de equipamiento de trabajo para el desarrollo laboral de los empleados gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP, son modernas?				
Indicador: Condiciones de higiene					
N°	Preguntas	1	2	3	4
11	¿Los empleados del área de la gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP, cuentan con condiciones higiénicas básicas en el desarrollo de sus funciones?				
Indicador: Condiciones de estética					
N°	Preguntas	1	2	3	4
12	¿La infraestructura de la gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP, cuentan con condiciones estéticas básicas en su funcionamiento?				
Dimensión IV: Mejora de la productividad					
Indicador: Atención rápida					
N°	Preguntas	1	2	3	4
13	¿Los empleados del área de la gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP, dan una atención productiva a los usuarios?				
Indicador: Simplificación burocrática					
N°	Preguntas	1	2	3	4
14	¿Los empleados del área de la gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP, simplifican la burocracia documentaria existente para dar mayor celeridad a la atención de los usuarios?				

Anexo 3: Bases de datos para el procesamiento de los resultados

Variable: Gestión de talento humano

N°	Items1	Items2	Items3	Items4	Items5	Items6	Items7	Items8	Items9	Items10	Items11	Items12	Items 13	Items 14
1	3	2	3	4	3	3	3	2	1	1	2	2	3	3
2	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3
3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	1	3	2	3	4
4	4	3	4	3	4	4	3	3	2	2	3	3	4	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
6	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3
7	3	2	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3
8	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3
9	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3
10	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	1
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
12	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	1
13	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
14	2	2	2	2	4	3	3	2	3	1	3	2	3	2
15	4	2	4	3	4	3	4	2	2	2	4	3	4	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
17	4	2	3	3	4	4	4	4	2	2	4	4	4	3
18	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
19	3	4	2	3	4	3	4	3	2	3	2	4	3	3
20	4	4	3	3	4	3	4	4	2	3	3	2	4	4
21	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4
22	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
23	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
24	3	2	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3
25	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
27	3	2	3	2	3	3	4	3	2	1	2	2	3	2
28	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
29	4	4	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	4	3
30	3	1	3	3	3	3	3	2	1	1	3	2	3	3

31	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2
32	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3
33	3	3	4	2	2	4	3	4	3	3	4	3	3	2
34	4	4	4	3	4	4	3	4	2	2	4	4	4	3
35	3	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4	3
36	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3
37	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4
38	3	2	4	4	4	3	3	2	2	3	4	4	3	3
39	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4
40	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3
41	3	2	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3
42	4	3	4	3	4	4	3	3	3	1	2	3	4	3
43	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2
45	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3
46	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
47	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
48	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
49	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Fuente: Programa SPSS.V.22: 1 nunca, 2 casi nunca, 3 casi siempre, 4 siempre.

ANEXO 4: FOTOS

Con el Sub Gerente de Catastro de la Gerencia de Acondicionamiento Territorial de la MPCP Arq. JOHN TOMAS ALVARADO





Sub Gerencia de Planeamiento Urbano y Vías de la Gerencia de Acondicionamiento Territorial de la Mpcp Arq. Anddy Nicky Flores Campos









Anexo 05: Organigrama de la municipalidad provincial de Coronel Portillo

